



Centro Clinico Padova

**Servizi Integrati per l'Infanzia, l'Adolescenza e
l'Età Adulta**



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

PREMESSA	Pag. 3
<ul style="list-style-type: none"> ● La Carta dei Servizi: cos'è e a che cosa serve 	Pag. 5
PARTE PRIMA: STORIA E PRESUPPOSTI	Pag. 6
<ul style="list-style-type: none"> ● La nostra mission ● La storia del Centro ● La tipologia dei Servizi ● La struttura organizzativa e le funzioni ● Sistemi di garanzia della qualità ● Selezione, formazione e aggiornamento dei professionisti ● Professionisti coinvolti 	Pag. 7 Pag. 7 Pag. 8 Pag. 8 Pag. 9 Pag. 10 Pag. 10
PARTE SECONDA: ASPETTI PRATICI E FUNZIONAMENTO	Pag. 12
<ul style="list-style-type: none"> ● Rapporto con l'utente ● Orari di apertura ● Caratteristiche strutturali ● Modalità di accesso ai Servizi e presa in carico ● Gestione degli aspetti economici e delle convenzioni 	Pag. 13 Pag. 13 Pag. 13 Pag. 13 Pag. 14
PARTE TERZA: SERVIZI ATTIVI	Pag. 16
Sezione A.1	
<ul style="list-style-type: none"> ● Presentazione del “Servizio infanzia e adolescenza” ● Destinatari ● Interventi ● Organizzazione del Servizio, accesso e presa in carico ● Tariffe ● Locali e attrezzature 	Pag. 17 Pag. 17 Pag. 18 Pag. 18 Pag. 19 Pag. 20
Sezione A.2	
<ul style="list-style-type: none"> ● Presentazione del “Servizio Adulti” ● Destinatari ● Interventi ● Organizzazione del Servizio, accesso e presa in carico 	Pag. 21 Pag. 21 Pag. 22 Pag. 22

● Tariffe	Pag. 23
● Locali e attrezzature	Pag. 23
<i>PARTE QUARTA: LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</i>	Pag. 24
● I fattori e gli standard di qualità	Pag. 25
● La tutela dell'utente	Pag. 25
<i>PARTE QUINTA: ALLEGATI</i>	Pag. 26
● Allegato 1: Indicatori di qualità	Pag. 27
● Allegato 2: Questionario di soddisfazione dell'utente	Pag. 28
● Allegato 3: Modulo suggerimenti e reclami	Pag. 31
● Allegato 4: Modulo di consenso al trattamento dei dati personali	Pag. 33

PREMESSA

LA CARTA DEI SERVIZI: COS'È E A CHE COSA SERVE

Il documento che stai leggendo si chiama “Carta dei Servizi” e nasce come conseguenza del D.L. n. 163 del 12 maggio 1995: esso prevede che tutti i soggetti erogatori di pubblici Servizi, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, adottino una propria “Carta dei Servizi”.

Questo documento ha lo scopo di:

- Informare gli utenti sulle caratteristiche dei Servizi che vengono erogati.
- Consentire un’analisi sempre aggiornata della qualità del Servizio offerto.
- Individuare gli obiettivi di miglioramento.
- Controllare il raggiungimento di questi obiettivi.

Nello specifico, la Carta dei Servizi è un documento che offre agli utenti e ai loro familiari, agli enti pubblici e privati e ai cittadini un quadro preciso di **conoscenze e informazioni sui Servizi offerti**, sull’organizzazione e la modalità di funzionamento.

La Carta rappresenta uno **strumento di tutela** degli utenti e rende quindi esigibili gli obiettivi, le prestazioni e i Servizi offerti, le modalità da seguire nell’attuazione degli interventi e i livelli di qualità da rispettare nella gestione del Servizio stesso.

Per rispondere alle sue finalità, la Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente e comunque ogni qualvolta vi siano variazioni significative.

L’aggiornamento viene realizzato con il contributo dei professionisti coinvolti e viene approvato dal Comitato Scientifico del Centro Clinico Padova.

PARTE PRIMA
STORIA E PRESUPPOSTI

LA NOSTRA MISSION

Il Centro Clinico Padova nasce dal desiderio dell'Institute of Constructivist Psychology di creare un luogo in cui **bambini, adolescenti e adulti** possano trovare **servizi integrati** che promuovano il benessere psicologico e lo sviluppo personale, caratterizzati dall'**eccellenza professionale** e dalla **sostenibilità dei costi** per chi vi si rivolge.

Molto spesso accade infatti che, per avere risposte alle domande di aiuto psicologico, neuropsichiatrico ed educativo le persone debbano fare riferimento a strutture diverse.

Obiettivo del Centro è creare una struttura che permetta ai singoli e alle famiglie di poter essere affiancati da un'équipe di professionisti che si prendano cura delle loro richieste, lavorando in rete e con standard qualitativi elevati.

Inoltre, è attenzione del Centro Clinico Padova porsi in maniera consapevole rispetto alla difficile situazione economica e sociale che ha fortemente impattato la vita di molti. L'offerta del settore privato è certamente molto ampia nella realtà del Veneto, ma probabilmente economicamente inaccessibile a un gran numero di persone che sentono la necessità di un sostegno specialistico che non ha trovato spazio nel settore pubblico.

Il Centro ha come presupposti il riconoscimento della centralità dell'utente nella progettazione e nella realizzazione dei Servizi offerti, e opera a partire dall'accettazione delle differenze personali in tutte le loro forme. Si ritiene fondamentale agire in modo etico, garantendo continuità nell'erogazione dell'assistenza, discrezionalità nel trattamento dei dati personali e diritto alla privacy nel rispetto del decreto Legislativo 196/03.

LA STORIA DEL CENTRO

Il Centro Clinico Padova nasce nel Settembre 2015 grazie alla volontà dell'Institute of Constructivist Psychology di creare un Centro Clinico che rispecchiasse nei principi etici e nell'organizzazione i presupposti del Costruttivismo. Da oltre un decennio infatti l'ICP si cura di formare psicoterapeuti la cui pratica clinica sia basata da una parte sull'epistemologia costruttivista come fondamento filosofico, e dall'altra sulla Teoria dei Costrutti Personali dell'americano George A. Kelly, che realizza e implementa nell'ambito della psicologia i presupposti del Costruttivismo stesso.

Una prima esperienza in tal senso è stata fatta dall'ICP attraverso la creazione del Centro di Psicoterapia Costruttivista (CPC): una struttura in cui sono erogate prestazioni di psicologia clinica e psicoterapia, e viene svolta attività di ricerca in questi stessi settori. Ad operarvi sono psicoterapeuti e specializzandi (allievi del 3° e 4° anno) della Scuola già iscritti all'Ordine, sotto supervisione. Il CPC prevede, quale prima e fondamentale iniziativa, che le persone per cui sia indicato un sostegno psicologico o un percorso terapeutico, ma che non riescano sostenerne le spese, possano accedere al Servizio con un contributo in ogni caso non superiore ai dieci euro per incontro.

Il CPC, per le sue caratteristiche, è un progetto che da solo non è in grado di offrire risposte sufficienti alle esigenze psicologiche di molti, poiché si rivolge solo ad adulti e offre percorsi di consulenza psicologica e psicoterapia esclusivamente a persone in condizione di indigenza economica. Per questo, abbiamo deciso di dar vita a un Centro

che potesse permettere anche a bambini, adolescenti e alle loro famiglie, di rivolgersi a un'unica struttura per le loro esigenze di benessere psicologico, con costi accessibili e trovando il supporto di professionisti qualificati.

LA TIPOLOGIA DEI SERVIZI

Il Centro Clinico Padova è una struttura che offre Servizi di consulenza psicologica e psicoterapica a persone di tutte le età e propone percorsi di sostegno alle famiglie in difficoltà. Laddove necessario opera in stretta collaborazione con specialisti delle discipline educative, logopediche, neuropsichiatriche e riabilitative. Inoltre promuove sul territorio progetti di formazione e sensibilizzazione alle tematiche del disagio psicologico. Il quadro teorico e pratico di riferimento a cui si ispira il Centro è il Costruttivismo. La prospettiva costruttivista parte dall'idea secondo cui ognuno di noi ha il proprio modo di dare senso al mondo, alle proprie esperienze e alle relazioni con gli altri. Il disagio psicologico si presenta quando l'unico modo con cui la persona affronta i propri problemi non “funziona” più e le soluzioni tentate per risolverli non risultano efficaci. In questi casi, l'intervento costruttivista offre l'opportunità di ridare un senso alle esperienze personali, accompagnando la persona nella ricerca di nuovi modi per far fronte ai problemi. Secondo questa prospettiva, il Centro Clinico ha un approccio che possiamo definire “integrato” poiché considera lo sviluppo dei bambini e degli adolescenti nella sua globalità, mettendo in campo punti di vista professionali diversi. Tale approccio risulta particolarmente indicato per far fronte alle complessità e alle sfide dell'età evolutiva e del sistema famiglia.

Il Centro opera in sinergia con altre realtà territoriali con cui condivide i presupposti:

- Il Centro di Psicoterapia Costruttivista dell'Institute of Constructivist Psychology di Padova.
- La Scuola di Specializzazione dell'ICP, riconosciuta dal M.I.U.R. (D.D. 21.10.2004), forma da un decennio professionisti psicoterapeuti qualificati.
- La Società Costruttivista Italiana: associazione di promozione sociale che persegue finalità di tipo scientifico e culturale senza fini di lucro, basata su principi di solidarietà e di aggregazione sociale.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA E LE FUNZIONI

Il Centro Clinico Padova è articolato secondo una precisa struttura organizzativa:

- Direttore, cui spetta il compito di sovrintendere tutte le attività e i processi del Centro Clinico.
- Comitato Scientifico, cui spetta il compito di garantire la qualità clinica e scientifica dei servizi offerti, composto da:

■ Direttore, Responsabile Qualità, Professionisti esterni.

- Responsabile Qualità, cui spetta il compito di monitorare che servizi e procedure siano adeguati e conformi a quanto previsto dalla Carta dei Servizi.
- Referente Servizi amministrativi e di segreteria.
- Equipe di professionisti, composta da psicoterapeuti e psicologi esperti di disturbi dell'apprendimento.

SISTEMI DI GARANZIA DELLA QUALITÀ

Il Centro Clinico Padova si impegna ad assicurare elevati standard qualitativi nei diversi Servizi offerti, prevedendo procedure di verifica e di controllo degli stessi, per i quali è previsto un programma di sviluppo e di costante miglioramento. Ciò è possibile grazie ad un progressivo aggiornamento e approfondimento dei Servizi e grazie a una attività di monitoraggio e supervisione continua. I professionisti che operano nel Centro Clinico Padova sono tenuti a seguire le linee guida degli Ordini Nazionali di riferimento per una buona prassi professionale: formazione continua, documentazione professionale, correttezza deontologica, trasparenza, disponibilità alla valutazione del proprio operato, partecipazione allo sviluppo ed uso di Linee Guida Professionali.

La qualità dei Servizi è costantemente monitorata attraverso strumenti di rilevazione diretti e indiretti quali:

- Verifica soddisfazione degli utenti: è predisposto un questionario di soddisfazione anonimo che sarà compilato dagli utenti del Centro, relativo al grado di accoglienza, alla risposta al bisogno di presa in carico, alla semplicità delle procedure, alla competenza dei professionisti. I questionari vengono semestralmente elaborati dal Responsabile Qualità che ne produce una sintesi e la sottopone al Comitato Scientifico, al fine di rilevare eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni e provvedere ad una risoluzione dei problemi. Il questionario è a disposizione di ogni utente e, una volta compilato, è raccolto nel contenitore apposito presente in struttura.
- Rilevazione statistica delle richieste di accesso, delle attivazioni e della durata dei Servizi con ovvia tutela della privacy dei contenuti, a cura del Responsabile Qualità.
- Report periodici rispetto a progetti specifici attivati e alle convenzioni stipulate, a cura del Responsabile Convenzioni.
- Incontri d'équipe costanti: i professionisti incaricati si riuniscono regolarmente per coordinarsi nella gestione dei casi, verificare gli interventi attivati e risolvere insieme eventuali criticità, in ottica di supporto reciproco e unitarietà del gruppo di lavoro.

La qualità è garantita anche attraverso un continuo monitoraggio interno a cui tutti i professionisti si attengono per fornire elevati standard professionali e che include supervisioni personali, partecipazione a corsi di aggiornamento e formazione continua, come dettagliato nell'*Allegato 1*.

Inoltre, la preparazione degli psicoterapeuti che operano nel centro è garantita dall'Institute of Constructivist Psychology di Padova, Scuola riconosciuta dal M.I.U.R. con Decreto Direttoriale 21-10-2004 (G.U. 9 novembre 2004, n. 263).

SELEZIONE, FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEI PROFESSIONISTI

La selezione di tutti gli specialisti che operano nel Servizio è condotta dal Comitato di Coordinamento del Centro e validata dal Direttore. I risultati saranno ritenuti tali a loro insindacabile giudizio. I criteri della selezione riguardano:

- La valutazione del curriculum didattico e clinico.
- La condivisione della mission del Centro nella pratica lavorativa.

I professionisti psicoterapeuti sono selezionati fra coloro che si sono diplomati presso la Scuola di Specializzazione in Psicoterapia Costruttivista dell'ICP.

Tutti i professionisti sono tenuti all'aggiornamento continuo delle proprie competenze professionali, attraverso la frequenza di corsi specifici, partecipazione a riunioni d'équipe e supervisioni costanti sui casi seguiti, in modo da garantire standard qualitativamente elevati (Vedi *Allegato 1*).

PROFESSIONISTI COINVOLTI

Nel Centro Clinico Padova opera un'équipe costituita da psicoterapeuti e psicologi esperti di disturbi specifici dell'apprendimento che, laddove necessario, collabora a stretto contatto con altre figure professionali quali: neuropsichiatra infantile, logopedista, educatore, psicomotricista.

Tutti i professionisti sono formati e specializzati nei propri settori di intervento.

PARTE SECONDA
ASPETTI PRATICI E FUNZIONAMENTO

RAPPORTO CON L'UTENTE

Il Centro Clinico Padova si impegna a fornire ai propri utenti informazioni chiare e trasparenti su tutti i Servizi erogati, predisponendo adeguata modulistica per il Consenso Informato, che definisce i vincoli del Servizio scelto e ne descrive le condizioni, nonché i costi e le modalità di pagamento.

Il Centro Clinico Padova garantisce che il trattamento dei dati personali e sensibili dell'utenza, forniti con consenso libero e informato, avvenga nel pieno rispetto del D.Lgs. 196 del 30/06/2003 e s.s. m.m. e provvede a che siano tutelati da ogni forma di uso illecito.

ORARI DI APERTURA

La segreteria del Centro risponde da lunedì a venerdì, dalle 09 alle 18.

Il Servizio Adulti è attivo da lunedì a venerdì, dalle 09 alle 20.

Il Servizio Infanzia e Adolescenza è attivo da lunedì a venerdì dalle 09 alle 20.

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

Il Centro Clinico Padova ha la sua sede in Via Fornaci 116, a Padova.

È possibile contattare la segreteria del Centro ai numeri +39 049 2700694 e 327 4732143 tramite e-mail all'indirizzo: icp.centroclinico@gmail.com.

Tutti i Servizi offerti sono visualizzabili anche online, alla pagina:

www.centroclinico.icp-italia.it.

Come raggiungerci

Con i mezzi pubblici: il Centro è raggiungibile tramite la linea di autobus urbano n° 22.

In auto: è disponibile un ampio parcheggio, in cui è possibile sostare gratuitamente.

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI E PRESA IN CARICO

Per usufruire dei Servizi del Centro Clinico Padova è necessario contattare telefonicamente o via mail la Segreteria, che accoglierà la richiesta e prenderà nota delle disponibilità di tempo dell'utente. Un terapeuta ricontatterà poi l'utente e gli comunicherà giorno e ora dell'appuntamento per il primo colloquio. In questa occasione, concorderanno insieme il tipo di percorso da intraprendere.

A partire dal secondo colloquio, la gestione degli appuntamenti non passa più attraverso la Segreteria, ma si basa sul calendario delle presenze degli Specialisti, che gestiscono personalmente le loro agende.

Il Centro Clinico Padova si impegna ad evitare, per quanto possibile, la variazione degli orari degli appuntamenti e comunque provvederà ad avvisare qualora si sia costretti a tali spostamenti; per eventuali disdette, si chiede di avvisare con almeno 24 ore di anticipo,

così da evitare di creare disservizi e allungamento dei tempi di attesa da parte degli altri utenti.

Se l'utente non si presenta all'appuntamento o non lo disdice con almeno 24 ore di anticipo, si impegna a riconoscere al Centro l'intero importo del Servizio prenotato. Per disdire un appuntamento in caso di primo incontro si può telefonare al numero fisso 049/2700694 oppure al numero 327 4732143. In caso di appuntamenti successivi al primo è invece necessario contattare direttamente lo Specialista di riferimento.

GESTIONE DEGLI ASPETTI ECONOMICI E CONVENZIONI

Per ogni Servizio erogato, il centro emette regolare fattura, che può essere detratta dalla dichiarazione dei redditi nella misura del 19%, in quanto “spesa sanitaria”. Le fatture dovranno essere saldate attraverso metodi di pagamento tracciabili.

Gli utenti possono accedere al Servizio usufruendo di tariffa contenuta (tendente al minimo tariffario rispetto agli onorari standard) o di tariffa agevolata se provenienti da convenzioni appositamente stipulate dal Centro con Enti esterni. Tutti i tariffari sono riportati nell'apposito paragrafo di questo documento.

Gli Enti che fossero interessati a stipulare una convenzione con il Centro, possono contattare il Responsabile Convenzioni all'indirizzo: icp.centroclinico@gmail.com.

PARTE TERZA
SERVIZI ATTIVI

Sezione A1**PRESENTAZIONE DEL “SERVIZIO INFANZIA E ADOLESCENZA”**

Il Servizio ha lo scopo di promuovere il benessere di bambini, adolescenti e delle loro famiglie, fornendo interventi di sostegno psicologico, psicoterapia e di consulenza psicoeducativa. Il Servizio si rivolge a bambini e ragazzi che, per diverse ragioni, si trovino ad affrontare difficoltà nelle normali fasi evolutive di crescita, che incontrino difficoltà relazionali (con familiari o coetanei) o di disagio psichico. Il Servizio è altresì rivolto ai genitori che si trovano in situazioni di difficoltà rispetto al proprio ruolo e alle problematiche connesse alla relazione con i propri figli.

DESTINATARI

Il Servizio si rivolge ai minori ed alle loro famiglie offrendo un diversificato ventaglio di interventi in base alle necessità riscontrate e coerentemente con le caratteristiche dell'età del minore.

Nello specifico, per l'età infantile viene offerto sostegno per le seguenti problematiche:

- Comportamento e di gestione delle emozioni.
- Apprendimento e concentrazione.
- Ritardi e regressioni nello sviluppo.
- Sonno, alimentazione e controllo sfinterico.
- Relazioni familiari, scolastiche e con gli altri significativi.
- Momenti particolarmente critici.

Il Servizio si rivolge inoltre ad adolescenti (età 13-18) che richiedono un sostegno per i seguenti disagi:

- Problematiche relazionali e conflitti familiari.
- Disturbi dell'alimentazione.
- Difficoltà nella sfera sessuale.
- Difficoltà scolastiche e di apprendimento.
- Comportamenti antisociali, abuso di sostanze, condotte autolesive.
- Eventi traumatici di vario genere.
- Disturbi dell'umore e d'ansia.

Il Servizio è pensato per accogliere e sostenere anche le famiglie e i genitori che:

- Stiano affrontando un iter di separazione o divorzio complesso e conflittuale.
- Vivano difficoltà nel comprendere i bisogni e comportamenti dei figli.
- Stiano mettendo in discussione il proprio ruolo all'interno della famiglia.
- Stiano sperimentando nuove forme di famiglia (allargata, genitori single, famiglie omosessuali).

- Abbiamo a che fare con figli affetti da patologie croniche e/o invalidanti o disabilità che possono incidere sullo sviluppo del bambino e sulla gestione familiare.

INTERVENTI

Tutti gli interventi offerti dal Centro sono subordinati ad un colloquio di orientamento. Scopo del colloquio di orientamento è accogliere la domanda dell'utente e delineare possibili percorsi di intervento: verranno assegnati uno o più specialisti di riferimento, con cui concordare obiettivi e vincoli del lavoro da svolgere insieme. Nel caso di presa in carico di un minore, verranno fissati con i genitori incontri periodici di restituzione e ridefinizione eventuale degli interventi.

Nello specifico, i percorsi che possono essere intrapresi sono:

Interventi psicologici e psicoterapici

La finalità dell'intervento psicologico è la riduzione della sofferenza e il conseguimento di un miglior equilibrio personale e relazionale. La durata dei trattamenti non è definibile a priori e la frequenza dei colloqui sarà valutata in relazione all'evolvere del percorso e alle esigenze personali. In qualsiasi momento è possibile interrompere il percorso; lo Psicologo-Psicoterapeuta è tenuto all'osservanza del Codice deontologico degli Psicologi italiani. Ha l'obbligo del segreto professionale, derogabile solo per ordine dell'Autorità Giudiziaria o qualora si prospettino gravi pericoli per la vita o per la salute del soggetto e/o di terzi. È possibile usufruire dei seguenti Servizi:

- Valutazione del disagio psicologico.
- Psicoterapia e sostegno individuale con bambini/adolescenti/genitori.
- Psicoterapia di coppia per i genitori.
- Psicoterapia familiare.
- Consulenza educativa e sostegno alla genitorialità (parent training).
- Interventi in rete con il sistema scolastico.
- Incontri informativi e gruppi di sostegno per genitori.
- Sostegno e consulenza individuale nella gestione dell'impatto di una disabilità e/o patologia cronica sulle relazioni familiari.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO, ACCESSO E PRESA IN CARICO

Per accedere al Servizio è necessario contattare la Segreteria del Centro, che accoglierà la richiesta e prenderà nota delle disponibilità di tempo dell'utente. Un Referente Clinico provvederà a ricontattare l'utente per comunicargli giorno e ora dell'appuntamento per un primo colloquio di orientamento. In questa occasione, concorderanno insieme il tipo di percorso da intraprendere.

A partire dal secondo colloquio, la gestione degli appuntamenti non passa più attraverso la segreteria ed il Referente Clinico, ma si basa sul calendario delle presenze degli Specialisti, che gestiscono personalmente le loro agende.

Nel caso in cui il Servizio venga attivato per una consulenza a un minore, verrà comunque sempre richiesta l'autorizzazione da parte di entrambi i genitori (o di chi ne fa le veci) per la presa in carico.

TARIFFE

Le tariffe si intendono *contenute* o *agevolate*, secondo le linee guida generali del Centro sopra descritte. Nello specifico:

ACCESSO AL CENTRO	TARIFFA CONTENUTA	TARIFFA AGEVOLATA
Colloquio di Orientamento	€ 60,00	€ 50,00

INTERVENTI PSICOLOGICI E PSICOTERAPICI	TARIFFA CONTENUTA	TARIFFA AGEVOLATA
Psicoterapia e sostegno individuale con bambini/adolescenti/genitori	€ 60,00	€ 50,00
Psicoterapia di coppia per i genitori	€ 75,00	€ 60,00
Psicoterapia familiare	€ 80,00	€ 65,00
Psicoterapia familiare co-condotta	€ 115,00	€ 95,00
Consulenza e sostegno alla genitorialità	€ 75,00	€ 60,00
Colloquio di osservazione familiare co-condotto	€ 115,00	€ 95,00
Incontri informativi e gruppi di sostegno per genitori	€ 30,00/ persona	€ 20,00/ persona
Sostegno e consulenza individuale nella gestione dell'impatto di una disabilità e/o patologia cronica sulle relazioni familiari	€ 60,00	€ 50,00

LOCALI E ATTREZZATURE

Le attività cliniche, di consulenza e i colloqui con i minori sono svolti in locali adatti all'età di riferimento, alle necessità di tutela della sicurezza e con attrezzature e materiali idonei a favorire la comunicazione e l'interazione.

Sezione A2**PRESENTAZIONE DEL “SERVIZIO ADULTI”**

Il Servizio ha lo scopo di promuovere il benessere delle persone attraverso interventi di sostegno psicologico e psicoterapia. È un Servizio dedicato ad adulti che, per una serie di ragioni, si trovano a vivere un momento di difficoltà, sia nella loro vita privata che in ambito lavorativo. Le ragioni per le quali una persona può fare richiesta di un sostegno psicologico sono molteplici, spesso accomunate dalla sensazione di sofferenza e di non riuscire a fare niente di diverso per cambiare le cose.

DESTINATARI

Il Servizio è rivolto a persone di età maggiore ai 18 anni che sentano la necessità di un sostegno psicologico e psicoterapeutico. È possibile rivolgersi al Servizio per difficoltà individuali e di coppia.

Nello specifico, per le singole persone, vengono offerti sostegno e psicoterapia per i seguenti disagi:

- Disturbi di ansia e attacchi di panico.
- Perdite – lutti – separazioni.
- Disabilità e patologie croniche e/o invalidanti.
- Difficoltà nell'accettazione di sé e nella progettazione del proprio futuro.
- Esperienze lavorative, scelte professionali e mobbing.
- Problematiche relazionali e di gestione delle emozioni.
- Disturbi dell'alimentazione.
- Disturbi del sonno e psicosomatici.
- Disagi relativi alla sfera sessuale e affettiva.
- Eventi traumatici di vario genere.
- Aborto spontaneo o interruzione volontaria di gravidanza.
- Disturbi dell'umore, di personalità, condotte ossessive.
- Dipendenze da sostanze e da gioco d'azzardo.

Per quanto riguarda la vita di coppia, il Centro offre sostegno e psicoterapia per le seguenti problematiche:

- Separazione o divorzio complesso e conflittuale.
- Difficoltà nel comprendere i bisogni e le scelte del partner.
- Difficoltà di comunicazione nella coppia.
- Problematiche sessuali.
- Sterilità e infertilità di coppia.
- Aborto spontaneo o interruzione spontanea di gravidanza.
- Eventi traumatici di vario genere che si ripercuotono sulla vita di coppia.
- Sostegno al partner affetto da patologie croniche e/o invalidanti.

INTERVENTI

Tutti gli interventi offerti dal Centro sono subordinati a un colloquio di orientamento il cui scopo è quello di accogliere la domanda dell'utente e delineare possibili percorsi di intervento.

Nello specifico, i percorsi individuali che possono essere intrapresi sono:

- Psicoterapia individuale.
- Psicoterapia di gruppo.
- Sostegno e consulenza individuale nella gestione dell'impatto di una disabilità e/o patologia cronica sulla propria vita.
- Incontri informativi e gruppi di sostegno su difficoltà specifiche.

Le coppie possono usufruire dei seguenti percorsi:

- Psicoterapia e sostegno di coppia.
- Consulenza su problematiche specifiche (infertilità, gestione dell'impatto di una disabilità sulla vita di coppia, separazione e divorzio).
- Incontri informativi e gruppi di sostegno su tematiche specifiche.

La durata dei trattamenti non è definibile a priori e la frequenza dei colloqui sarà valutata in relazione all'evolvere del percorso e alle esigenze personali. Le finalità dell'intervento psicologico sono la riduzione della sofferenza e il conseguimento di un miglior equilibrio personale e relazionale. In qualsiasi momento è possibile interrompere il percorso; lo Psicologo-Psicoterapeuta è tenuto all'osservanza del Codice deontologico degli Psicologi italiani. Ha l'obbligo al segreto professionale, derogabile solo per ordine dell'Autorità Giudiziaria o qualora si prospettino gravi pericoli per la vita o per la salute del soggetto e/o di terzi.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO, ACCESSO E PRESA IN CARICO

Il Servizio è diretto da un Coordinatore che ha il compito di supervisionare gli interventi e monitorarne l'andamento.

Per accedere al Servizio è necessario contattare la Segreteria, che accoglierà la richiesta e prenderà nota delle disponibilità di tempo dell'utente. Un Referente Clinico provvederà a ricontattare l'utente per comunicargli giorno e ora dell'appuntamento per un primo colloquio di orientamento. In questa occasione, concorderanno insieme il tipo di percorso da intraprendere.

A partire dal secondo colloquio, la gestione degli appuntamenti non passa più attraverso la segreteria e il Referente, ma si basa sul calendario delle presenze degli Specialisti, che gestiscono personalmente le loro agende.

TARIFFE

Le tariffe si intendono *contenute* o *agevolate* secondo le linee guida del Centro Clinico sopra descritte. Nello specifico:

ACCESSO AL CENTRO	TARIFFA CONTENUTA	TARIFFA AGEVOLATA
Colloquio di Orientamento	€ 60,00	€ 50,00
INTERVENTI	TARIFFA CONTENUTA	TARIFFA AGEVOLATA
Psicoterapia individuale	€ 60,00	€ 50,00
Psicoterapia di coppia	€ 75,00	€ 60,00
Psicoterapia di coppia co-condotta	€ 115,00	€ 95,00
Psicoterapia di gruppo	€ 30,00/ persona	€ 25,00/ persona
Sostegno e consulenza individuale nella gestione dell'impatto di una disabilità e/o patologia cronica sulla propria vita	€ 60,00	€ 50,00
Incontri informativi e gruppi di sostegno su difficoltà specifiche	€ 30,00/ persona	€ 25,00/ persona
Consulenza di coppia su problematiche specifiche (infertilità, gestione dell'impatto di una disabilità sulla vita di coppia, separazione e divorzio)	€ 75,00	€ 60,00
Incontri informativi e gruppi di sostegno per coppie su tematiche specifiche	€ 45,00/ coppia	€ 35,00/ coppia

LOCALI E ATTREZZATURE

Tutte le attività del Servizio si svolgono in studi appositamente predisposti. Si tratta di spazi semplici ed accoglienti, organizzati in modo da garantire il rispetto della privacy e della riservatezza.

PARTE QUARTA
LA VALUTAZIONE E GLI STANDARD DI QUALITÀ

I FATTORI E GLI STANDARD DI QUALITÀ

Un modello di qualità serve, al Centro e alla Collettività, per individuare le caratteristiche salienti che fanno del Centro un Servizio di qualità, cioè in grado di svolgere la funzione per cui è stato attivato.

Il modello di qualità proposto attribuisce fondamentale importanza alle seguenti aree: **risorse umane, soddisfazione dell'utente, rapporti con il territorio, gestione operativa del Servizio.**

Per ciascuna di esse, sono stati definiti degli **indicatori**, che permettono agli utenti e alle loro famiglie di verificare che il Servizio sia di qualità, e degli **standard**, cioè livelli garantiti di qualità per le prestazioni erogate. Tali standard sono prefissati e assicurati agli utenti dal Servizio, il quale si impegna a mantenerli nel tempo, in un'ottica di miglioramento continuo e rivalutato (*Allegato 1*).

LA TUTELA DELL'UTENTE

Gli utenti hanno l'opportunità di presentare i propri pareri rispetto l'organizzazione del Centro sia attraverso la comunicazione diretta con il Coordinatore del Centro, sia attraverso la modulistica dedicata (*Allegati 2 e 3*).

I suggerimenti e le proposte sono sempre considerate dal Comitato Scientifico, che ne valuta la fattibilità e, dove possibile, ne predispone l'attuazione. In caso contrario, chi ha inoltrato la proposta viene informato circa i motivi dell'impossibilità o dell'inopportunità di darvi attuazione.

La formazione programmata per gli specialisti coinvolti nell'erogazione del Servizio, garantisce in modo costante l'aggiornamento e l'implementazione delle competenze professionali, in modo da garantire interventi riabilitativi sempre più personalizzati e specialistici.

Il sistema organizzativo adottato rappresenta un approccio dialogante e aperto con tutte le parti coinvolte in un processo che opera tenendo al centro la persona nella sua interezza e nella globalità delle reti di relazioni in cui vive.

PARTE QUINTA
ALLEGATI

Allegato 1: Indicatori di qualità

CARATTERISTICHE DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD GARANTITO
Risorse Umane	Coinvolgimento dei professionisti nelle attività del Centro	Partecipazione all'80% delle attività
Soddisfazione dell'utente	Raccolta continua e analisi semestrale dei questionari di soddisfazione compilati dagli utenti	Media dei livelli di soddisfazione analizzati: "adeguato"
Gestione operativa del Servizio	Contenimento dei tempi di attesa per l'erogazione dei Servizi	Liste di assegnazione non superiori alle due settimane di media

Allegato 2: Questionario di soddisfazione dell'utente



Rev. 01 del 9/09/2015

Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti

Gentile Utente,

il Centro Clinico Padova è interessato a conoscere il suo punto di vista circa la qualità dei nostri Servizi.

La invitiamo pertanto ad esprimere il suo grado di soddisfazione e contemporaneamente aiutarci a individuare gli ambiti che necessitano specifiche azioni di miglioramento.

Dopo aver compilato il questionario, potrà inserirlo nelle apposite cassette “Indagine Soddisfazione Utenza – Raccolta Questionari” presenti nella sala d'attesa del Centro Clinico Padova.

Le assicuriamo che i dati che ci fornirà saranno trattati in maniera riservata ed anonima e che Lei non potrà essere in alcun modo identificato.

Grazie per la collaborazione!

Il Direttore del Centro

Chi compila il questionario è:

- Utente
- Familiare su indicazioni dell'utente
- Familiare

Dati anagrafici dell'utente:

Sesso:

- Maschio
- Femmina

Età:

- 0-15
- 16-34
- 35-49
- 50-64
- 65-79 80 e oltre

Lavoro/Occupazione:

- Impiegato
- Imprenditore
- Libero professionista
- Dirigente
- Operaio
- Disoccupato
- Studente
- Pensionato
- Casalingo
- Altro

Titolo di studio:

- Licenza elementare
- Licenza media
- Diploma Superiore
- Laurea

Accesso al Centro:

Come è venuto a conoscenza del Centro Clinico Padova?

- Medici/Altri Professionisti
- Familiari/Amici
- Internet
- Posto di lavoro
- Altro

Nel corso del colloquio di orientamento, il suo referente clinico le ha spiegato come si sarebbe svolto il suo percorso?

- No
- Sì, in parte
- Sì, completamente
- Non so

Le informazioni date a lei o ai suoi familiari dai professionisti sono state fornite in un linguaggio chiaro e comprensibile?

- No
- In parte
- Sì

Quanto trova confortevoli gli Spazi del Centro Clinico Padova (stanza usata per i colloqui, bagno, sala d'attesa)?

- Molto poco
- Poco
- Abbastanza
- Molto
- Non so

Servizi e Assistenza

Come valuta complessivamente l'assistenza ricevuta?

- Scarsa
- Sufficiente
- Buona
- Ottima

Come valuta complessivamente l'organizzazione del Centro Clinico Padova?

- Scarsa
- Sufficiente
- Buona
- Ottima

Se dovesse aver bisogno di assistenza in futuro, pensa che tornerebbe al Centro Clinico Padova?

- No
- Forse
- Si

Note:

Allegato 3: Modulo suggerimenti e reclami



Rev. 01 del 9/09/2015

MODULO SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gentile Utente,
il Centro Clinico Padova mette a disposizione dei suoi utenti uno strumento per esprimere i propri suggerimenti e esporre eventuali reclami.
Dopo aver compilato il presente modulo, potrà inserirlo nelle apposite cassette “Moduli Suggerimenti e Reclami – Raccolta Questionari” presenti nella sala d'attesa del Centro Clinico Padova.

La sua richiesta verrà presa in carico nel minor tempo possibile.

Grazie per la collaborazione!

Il Direttore del Centro

Tipologia di segnalazione:

- Suggerimento
- Reclamo
- Elogio

Chi compila il presente modulo è:

- Utente
- Familiare su indicazioni dell'utente

Nome e Cognome di chi presenta la
richiesta:

Residente a:

Indirizzo Mail:

In via:

**Descrizione dei fatti, dei luoghi e dei tempi oggetto della segnalazione,
eventuali richieste e suggerimenti.**

**Il Centro Clinico Padova invierà una risposta scritta al promotore solo nel caso di
presentazione di un reclamo.**

Allegato 4: Modulo per il consenso al trattamento dei dati personali

INFORMATIVA E CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (ex art. 13 del D. Lgs. 30.06.2003, n. 196 - “Codice in materia di protezione dei dati personali”).

In attuazione della normativa di cui sopra, La informiamo che:

- i dati sono raccolti e trattati esclusivamente per scopi di natura amministrativa per la gestione della segnalazione;
- il consenso al trattamento dei dati richiesti è spontaneo e facoltativo. Il mancato consenso al trattamento dei dati nel caso di reclamo comporta la mancata risposta scritta;
- la comunicazione dei dati può avvenire solo se prevista da norme di legge o di regolamento, o, qualora risulti necessaria per lo svolgimento di attività istituzionali. I dati, unicamente quelli strettamente necessari per le finalità di cui sopra, saranno comunicati esclusivamente ai Responsabili o agli incaricati per le parti del procedimento di loro competenza;
- i dati personali sono raccolti e trattati sia in forma manuale che automatizzata, secondo una logica strettamente connessa alle finalità descritte, esclusivamente da personale incaricato che ha ricevuto apposite istruzioni;
- Il Centro Clinico Padova ha messo in atto tutte le misure di sicurezza previste dalla Legge; i dati saranno custoditi in archivi cartacei ed informatizzati e protetti da queste misure; agli archivi avrà accesso solo il personale autorizzato e tenuto al segreto professionale;
- l'interessato può esercitare i diritti di cui all'art. 7, D. Lgs. n. 196/2003, presentando richiesta ai Responsabili del trattamento, a seconda delle esigenze;
- il Titolare del trattamento è L'Institute of Constructivist Psychology srl.

Esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali e sensibili

sì no

Luogo e data

Firma