



CARTA DEI SERVIZI 2026

Gentile Ospite,

abbiamo il piacere di presentarLe la Carta dei Servizi dell'Istituto Medico Psico Pedagogico Infanzia Tardiva - I.M.P.P.I.T.. Questo documento è stato realizzato con lo scopo di illustrarLe le caratteristiche funzionali ed assistenziali che il nostro istituto fornisce ai suoi utenti. La Carta dei Servizi l'accompagnerà per tutta la durata della sua permanenza e Le fornirà le informazioni necessarie per aiutarLa a orientarsi in modo efficace e mirato all'interno del nostro istituto. Avrà modo di comprendere quali sono i nostri servizi, le figure professionali impegnate al recupero ed al mantenimento del Suo benessere psico-fisico, i criteri e gli standard di qualità adottati all'interno del nostro istituto al fine di fornirLe un'assistenza mirata al soddisfacimento delle Sue esigenze. La Direzione e gli operatori tutti, l'accolgono porgendoLe il benvenuto e impegnandoci a renderLe il soggiorno il più sereno possibile.

La ringraziamo sin da ora per aver scelto I.M.P.P.I.T. e Le saremo grati qualora vorrà fornire i Suoi suggerimenti e le segnalazioni utili a migliorare il nostro servizio.

Dr. Manfredi Genova

Amministratore di I.M.P.P.I.T.



SOMMARIO

.....	3
PRESENTAZIONE	5
COME RAGGIUNGERCI	7
LA NOSTRA MISSION	8
PERSONE PER LE PERSONE	8
QUALITÀ.....	9
ORGANIGRAMMA*	10
FUNZIONIGRAMMA SINTETICO DELLE NOSTRA EQUIPE.....	10
Tipologia delle prestazioni	14
Modalità di inserimento	14
Servizi accessori.....	15
SICUREZZA E PREVENZIONE.....	16
CARTELLA INTEGRATA INFORMATIZZATA.....	17
CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO	18

PRESENTAZIONE

Ai sensi dell'art.13 della Legge 8 novembre 2000, n.328, Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, i centri di servizio che erogano prestazioni sociali, al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, devono adottare un documento in cui siano definiti i «criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti». A tal fine il centro ha predisposto la seguente Carta dei Servizi, redatta secondo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici e facendo riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, Schema generale di riferimento della «Carta dei Servizi pubblici sanitari».

La carta dei servizi è, inoltre, un documento secondo quanto stabilito dal DCA U00311 del 2014 Regione Lazio in cui sono definiti i «criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti».

Ci auguriamo che questa Carta dei Servizi possa essere uno strumento utile ai nostri ospiti per avere:

- Piena informazione sui servizi offerti e sulle modalità di erogazione degli stessi
- Imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguale diritto di accesso ai servizi
- Collaborazione con il Servizio Sanitario Nazionale
- Ascolto delle opinioni e dei giudizi sulla qualità del nostro servizio sia da parte del cittadino che delle istituzioni sanitarie volto al miglioramento del nostro lavoro. Disponibili ad accogliere eventuali suggerimenti, critiche e proposte.

Orari, costi di servizi e prestazioni e numeri utili sono contenuti all'interno del documento allegato alla presente Carta dei Servizi.

L'I.M.P.P.I.T. – Istituto Medico Psico Pedagogico Infanzia Tardiva – è una struttura sanitaria dedicata alla riabilitazione e al supporto di persone con disabilità psichiche e cognitive.

L'Istituto nasce nel 1961 per iniziativa della Prof.ssa Ada Maria Coletti come scuola speciale riconosciuta dal Ministero della Pubblica Istruzione, con l'obiettivo di offrire percorsi educativi e riabilitativi alle persone con disabilità intellettiva. Nel corso degli anni la struttura ha progressivamente ampliato le proprie attività. Nel 1969 è stata autorizzata come Istituto Medico Psico Pedagogico, riconoscendo formalmente l'integrazione tra intervento educativo, sanitario e riabilitativo.

A partire dal 1978 l'Istituto è stato autorizzato come Centro di Riabilitazione ai sensi dell'art. 26 della Legge 833/1978, per l'erogazione di prestazioni riabilitative in regime semiresidenziale. Dal 2006 l'offerta terapeutica è stata ulteriormente ampliata con l'attivazione di prestazioni riabilitative in regime ambulatoriale.

Oggi il Centro opera come struttura accreditata presso la Regione Lazio e collabora con il Servizio Sanitario Regionale, garantendo interventi riabilitativi qualificati e personalizzati. La sede dell'Istituto è situata in Via delle Isole 29, in un edificio storico immerso nel verde nelle vicinanze di Villa Torlonia, facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici.



COME RAGGIUNGERCI

Per chi proviene dal Grande Raccordo Anulare (GRA), si consiglia di prendere l'uscita n. 11 (Nomentana) e proseguire in direzione centro lungo Via Nomentana. Successivamente, seguire le indicazioni per il quartiere Montesacro/Conca d'Oro e quindi per Via delle Isole. Per chi arriva dal centro città, è possibile percorrere Via Nomentana o Via Salaria, proseguendo poi verso il quartiere Montesacro.

La zona è urbana e presenta possibilità di parcheggio su strada (strisce bianche e blu). La disponibilità di posti può variare nelle diverse fasce orarie.

Metropolitana:

Linea B1 – fermata *Conca d'Oro*. Dalla fermata è possibile proseguire:

- a piedi (circa 15–20 minuti), oppure
- con autobus di collegamento.

Autobus:

Le principali linee che servono l'area includono:

- Linea 80 (collegamento diretto con il centro – Piazza Venezia)
- Linea 90 (collegamento rapido con la Stazione Termini)
- Linee 66, 351 e 337 (collegamenti con quartieri limitrofi e nodi di scambio)

Le fermate più vicine sono situate a pochi minuti a piedi da Via delle Isole.

LA NOSTRA MISSION

PERSONE PER LE PERSONE

Il nostro impegno è quello di garantire un'assistenza di qualità ai nostri Utenti, creando un ambiente professionale e familiare in cui tutti possano sentirsi accolti e rispettati.

La nostra volontà è quella di garantire prestazioni efficaci, appropriate, conformi allo standard qualitativo prefisso ed il più possibile personalizzate.

I NOSTRI VALORI

L'Umanizzazione del servizio è l'ispirazione quotidiana nel nostro lavoro. L'attenzione alla persona nella sua totalità, per quanto riguarda i bisogni organici, psicologici e relazionali investe ogni tipo di relazione intercorrente tra l'operatore sanitario, l'ospite e i caregiver, con la finalità di avere un'assistenza ed un percorso di cura efficace e di rispettare e rafforzare l'identità e la dignità della persona.

I TRE PILASTRI

Il concetto di servizio orientato all'Utente si fonda su tre pilastri: Etica, Qualità e Umanizzazione. Tre principi che creano valore in tutte le persone coinvolte nel processo di assistenza e che garantiscono, in aggiunta, la salvaguardia del patrimonio culturale, politico e religioso dell'Utente.

L'Umanizzazione del servizio, in particolare, è l'aspirazione quotidiana del nostro lavoro; la finalità che coinvolge tutti - utenti, operatori e familiari - nel valorizzare e rafforzare la persona partendo dal rispetto assoluto della sua intrinseca dignità.

Per questo l'attenzione alla persona nella sua totalità è al centro del rapporto tra Utente, Operatore e Caregiver e si esprime nella cura di tutti i bisogni dell'individuo: organici, psicologici e relazionali.

QUALITÀ

I.M.P.P.I.T. ha implementato un sistema di gestione ai sensi della ISO 9001:2025 in fase di certificazione.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Anche in funzione di questo, viene consegnato periodicamente all'Utente o alla sua famiglia un questionario, per esprimere il livello di gradimento e avere la possibilità di segnalare eventuali miglioramenti.

RECLAMI

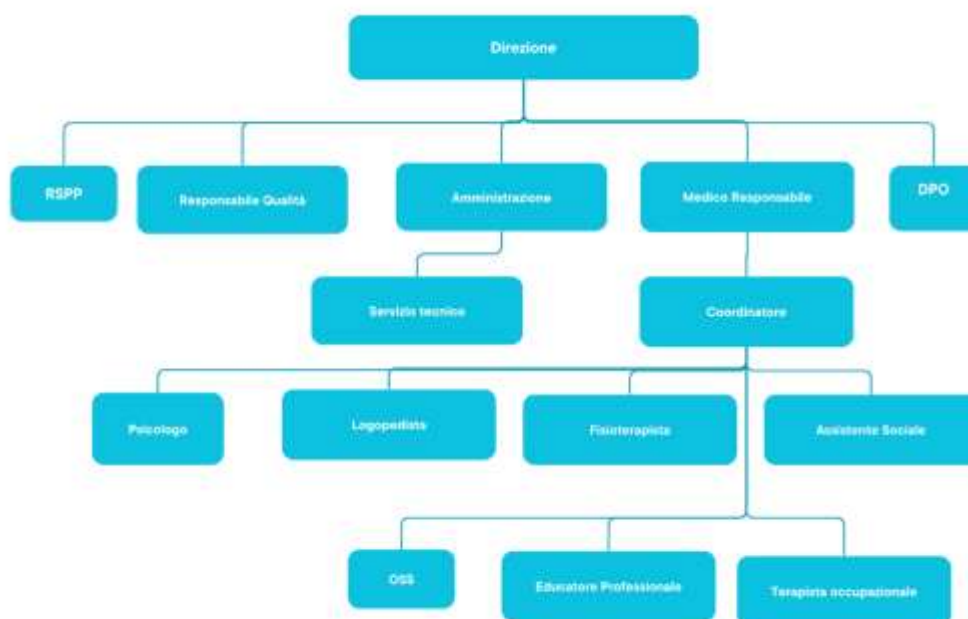
La partecipazione e la tutela degli Utenti è garantita anche dalla possibilità di sporgere eventuali reclami insorti durante il soggiorno, osservazioni e suggerimenti, attraverso l'utilizzo di modulistica dedicata o tramite l'apposita sezione del nostro sito internet.

I reclami dovranno essere consegnati alla Responsabile, nei festivi o negli orari di chiusura dell'Amministrazione si prega di inserirli nell'apposita cassetta situata all'esterno degli Uffici Amministrativi. La Direzione si riserva sette giorni per rispondere.

PROCEDURE DOCUMENTATE

Il personale utilizza procedure documentate indicanti il modo in cui un determinato processo viene realizzato, e protocolli che indicano le istruzioni di lavoro dettagliate, consentendo ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi. Le procedure e i protocolli sono costantemente aggiornati.

ORGANIGRAMMA*



FUNZIONIGRAMMA SINTETICO DELLE NOSTRE EQUIPE

DIREZIONE GENERALE

Definisce le strategie aziendali di sviluppo;

Gestisce i rapporti con enti ed istituzioni;

Adotta ogni iniziativa utile alla piena attuazione della politica aziendale.

SISTEMA QUALITÀ E INFORMATIVO

Assicura la corretta applicazione del sistema di gestione per la qualità aziendale;

Relaziona periodicamente alla direzione sullo stato del sistema di gestione aziendale;

Monitora la soddisfazione del cliente secondo le metodologie definite nel sistema;

Analizza i reclami e collabora alla definizione del trattamento delle azioni previste per la risoluzione delle problematiche emerse.

MEDICO RESPONSABILE

Assicura il rigoroso rispetto delle sfere di competenza professionale dei singoli operatori che agiscono nel presidio con particolare riguardo agli atti di competenza sanitaria.

AMMINISTRAZIONE

Collabora con la direzione al raggiungimento degli obiettivi generali e di profitto;

Gestisce le attività amministrative e di carattere contabile necessarie alla gestione della società.

COORDINAMENTO

Coordina il personale sanitario e riabilitativo.

Organizza turni e attività assistenziali.

Supervisiona i percorsi riabilitativi dei pazienti.

Garantisce il rispetto di protocolli e standard qualitativi.

Gestisce le criticità organizzative e favorisce il lavoro d'équipe.

DPO

La sua responsabilità principale è quella di osservare, valutare e organizzare la gestione del trattamento di dati personali (e dunque la loro protezione) all'interno di un'azienda (sia essa pubblica che privata), affinché questi siano trattati nel rispetto delle normative privacy europee e nazionali.

RSPP

Individua e valuta i fattori di rischio per la sicurezza e la salubrità degli ambienti individuando idonee misure di sicurezza.

SERVIZIO TECNICO

Programma, esegue e gestisce interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.

FISIOTERAPISTA

Svolge le sue prestazioni nel rispetto del progetto terapeutico, fornendo una valutazione periodica dei risultati ottenuti tramite le varie metodiche riabilitative messe in atto (attività di psico-motricità);

Collabora attivamente con il servizio di animazione per attività affini e/o sinergiche.

TERAPISTA OCCUPAZIONALE

Cura le attività di animazione ed occupazionali. Alcune delle metodologie utilizzate sono quelle dell'ergoterapia, attività ludico-ricreative tecniche di attivazione pratica e cognitiva.

OPERATORE SOCIO-SANITARIO

Cura il soddisfacimento dei bisogni primari degli ospiti: igiene personale, vestizione, mobilitazione, assistenza ai pasti;

Collabora con gli addetti ai servizi generali per il mantenimento dell'igiene ambientale in base agli standard previsti.

PSICOLOGO

si occupa di interventi di prevenzione, diagnosi e cura del disagio psicologico ed emotivo allo scopo di migliorare il benessere relazionale e sociale e la crescita personale dei pazienti, per un miglioramento della qualità della vita in tutti i contesti;

Ha il compito di fornire supporto psicologico per recuperare competenze di tipo cognitivo, emotivo, relazionale e pratico agli utenti oltre che quello di supportarne il caregiver.

ASSISTENTE SOCIALE

Cura le attività di assistenza sociale, rispondendo al meglio alle esigenze degli ospiti - Svolge il mandato di attivare e prendersi cura delle reti di sostegno al fine di promuovere l'integrazione socio-sanitaria facilitando l'espletamento delle pratiche burocratiche.

LOGOPEDISTA

elabora, anche in équipe multidisciplinare, il bilancio logopedico volto all'individuazione ed al superamento del bisogno di salute dell'utente;

Individua e valuta i disturbi del linguaggio e delle funzioni orali del paziente;

Educa e rieduca i disturbi della voce, dell'articolazione verbale, del linguaggio orale e scritto, della comunicazione, della deglutizione

Propone l'adozione di ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia;

Insegna metodi alternativi di comunicazione ai pazienti con capacità comunicative verbali compromesse.

EDUCATORE PROFESSIONALE

programma, gestisce e verifica interventi educativi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità degli utenti;

stimolare gli utenti a perseguire l'obiettivo di reinserimento sociale definendo interventi educativi, assistenziali e sanitari rispondenti ai bisogni individuali attraverso lo sviluppo dell'autonomia, delle potenzialità individuali e dei rapporti sociali con l'ambiente esterno.



Tipologia delle prestazioni

L'Istituto offre prestazioni riabilitative sia in regime semiresidenziale sia in regime ambulatoriale, rispondendo ai bisogni di diverse fasce di età e tipologie di utenza.

Il **regime semiresidenziale** è rivolto a persone con disabilità intellettiva, condizioni legate a sindromi genetiche e disturbi dello spettro autistico. Accoglie utenti fino ai 25 anni, con la possibilità di proseguire i trattamenti anche oltre questo limite di età, qualora necessario. In questo ambito vengono erogati diversi interventi riabilitativi, tra cui la terapia neuromotoria e psicomotoria, la logopedia, la riabilitazione cognitiva e neuropsicologica, oltre a specifici interventi educativi.

Il **regime ambulatoriale**, invece, è destinato principalmente a bambini di età compresa tra 0 e 12 anni che presentano ritardo psicomotorio, disabilità intellettiva, disturbi dello spettro autistico, disturbi specifici del linguaggio, dell'apprendimento o della coordinazione motoria. In questo contesto, le prestazioni offerte si concentrano in particolare sulla terapia logopedica e sulla terapia psicomotoria, con l'obiettivo di sostenere lo sviluppo e favorire il raggiungimento delle autonomie.

Modalità di inserimento

Quando si rende disponibile un posto per il trattamento riabilitativo, il richiedente viene convocato per un colloquio conoscitivo. Per il regime semiresidenziale è previsto un primo colloquio con il Direttore Sanitario e con la coordinatrice delle attività riabilitative. Segue la visita specialistica e la valutazione multidisciplinare da parte dell'équipe. Se l'esito della valutazione è positivo, viene definito il progetto riabilitativo individuale e avviato l'inserimento progressivo nella struttura. Per il regime ambulatoriale il percorso prevede visita specialistica, valutazione funzionale e definizione del progetto riabilitativo.

Liste di attesa

L'accesso ai servizi avviene tramite inserimento nelle liste di attesa secondo i criteri stabiliti dalla normativa vigente. L'inserimento nella lista d'attesa richiede la presentazione di prescrizione specialistica, documentazione sanitaria e consenso al trattamento dei dati personali. Le liste di attesa

vengono gestite in ordine cronologico, tenendo conto della compatibilità clinica del caso e della disponibilità dei posti.

Servizi accessori

L'Istituto offre agli utenti una serie di servizi accessori pensati per migliorare la qualità complessiva dell'esperienza di cura e garantire un ambiente accogliente e sicuro.

Tutti gli operatori sono facilmente riconoscibili grazie a un cartellino personale che riporta nome, cognome e funzione, favorendo così trasparenza e chiarezza nei rapporti con l'utenza. La struttura, inoltre, rispetta pienamente la normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro e prevenzione degli infortuni, adottando tutte le misure necessarie per tutelare sia gli utenti sia il personale.

Per gli utenti che frequentano il regime semiresidenziale è previsto anche il servizio mensa, organizzato in modo

da rispondere alle diverse esigenze individuali: sono infatti disponibili diete personalizzate, elaborate in base a necessità sanitarie, scelte religiose o preferenze alimentari.



SICUREZZA E PREVENZIONE

CULTURA DELLA SICUREZZA E DELLA PREVENZIONE

Il centro ambulatoriale e semiresidenziale abbraccia convintamente la cultura della sicurezza e della prevenzione per i pazienti e per i lavoratori. La struttura attua, in conformità al D.Lgs. 81/08 e successive modifiche, la tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori tramite l'elaborazione del documento di valutazione dei rischi e l'adozione delle misure di prevenzione e protezione previste dalla valutazione stessa.

IMPIANTO ANTINCENDIO

La Struttura dispone di impianto antincendio a norma di legge, con segnaletica presente in ogni nucleo, al fine di evidenziare i vari percorsi e ausili strumentali necessari in caso di emergenza. Le procedure per la sicurezza antincendio prevedono anche periodiche esercitazioni e simulazioni evacuative.

TUTELA DELLA SALUTE PUBBLICA E DELL'AMBIENTE

La struttura opera sempre in conformità alle normative vigenti anche per quanto riguarda la tutela della salute pubblica e dell'ambiente, attraverso un corretto smaltimento dei rifiuti, meticolosa pulizia giornaliera e periodica sanificazione degli ambienti. Gli ambienti sono inoltre provvisti di dispositivi atti a facilitare la loro fruizione dal portatore di handicap, sempre in ossequio alla normativa vigente.

TUTELA DEI DATI PERSONALI

La Struttura opera a tutela del corretto trattamento dei dati personali in applicazione del GDPR sulla privacy.

SICUREZZA ALIMENTARE

Anche sul fronte della sicurezza alimentare il centro ha definito un sistema di autocontrollo in come previsto dal recepimento del regolamento 853/04 e s.m.i.. È operativo, infatti, un sistema di "controllo di processo" per monitorare le diverse fasi di somministrazione dei pasti mentre il personale addetto è stato formato nel rispetto di quanto previsto dalla normativa regionale in materia di igiene e prevenzione delle contaminazioni alimentari.

CARTELLA INTEGRATA INFORMATIZZATA

Strumento utilissimo sia nell'ottica dell'assistenza che della sicurezza, permette di aggiornare e monitorare in tempo reale la situazione, le attività e i valori diagnostici di ogni singolo paziente. Si tratta di una grande innovazione tecnologica per la nostra struttura.

Medici e operatori possono vedere i parametri monitorati, gli esami, le terapie e i progetti individualizzati. Nello stesso tempo, la cartella permette di sintetizzare e analizzare la storia terapeutica e il decorso della persona, dimostrandosi uno strumento eccezionale anche per capire l'efficacia delle misure sul lungo periodo e affinare ulteriormente i percorsi assistenziali.



CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO

1. DIRITTO AL TEMPO

Ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello della burocrazia e degli operatori sanitari.

2. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione sanitaria di cui necessita nonché ad entrare in possesso degli atti necessari a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

3. DIRITTO ALLA SICUREZZA

Chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e ha altresì diritto a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

4. DIRITTO ALLA PROTEZIONE

Il servizio sanitario ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.

5. DIRITTO ALLA CERTEZZA

Ogni cittadino ha diritto ad avere dal Servizio sanitario la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio, a prescindere dal soggetto erogatore, e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini delle norme, della discrezionalità nella interpretazione delle leggi e delle circolari, di differenze di trattamento a seconda della collocazione geografica.

6. DIRITTO ALLA FIDUCIA

Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un possibile evasore o un presunto bugiardo.

7. DIRITTO ALLA QUALITÀ

Ogni cittadino ha diritto di trovare nei servizi sanitari operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire e migliorare comunque il suo stato di salute.

8. DIRITTO ALLA DIFFERENZA

Ogni cittadino ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione, e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

9. DIRITTO ALLA NORMALITÀ

Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

10. DIRITTO ALLA FAMIGLIA

Ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto di ricevere dal Servizio sanitario il sostegno materiale necessario.

11. DIRITTO ALLA DECISIONE

Il cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

12. DIRITTO AL VOLONTARIATO, ALL'ASSISTENZA DA PARTE DEI SOGGETTI NONPROFIT E ALLA PARTECIPAZIONE

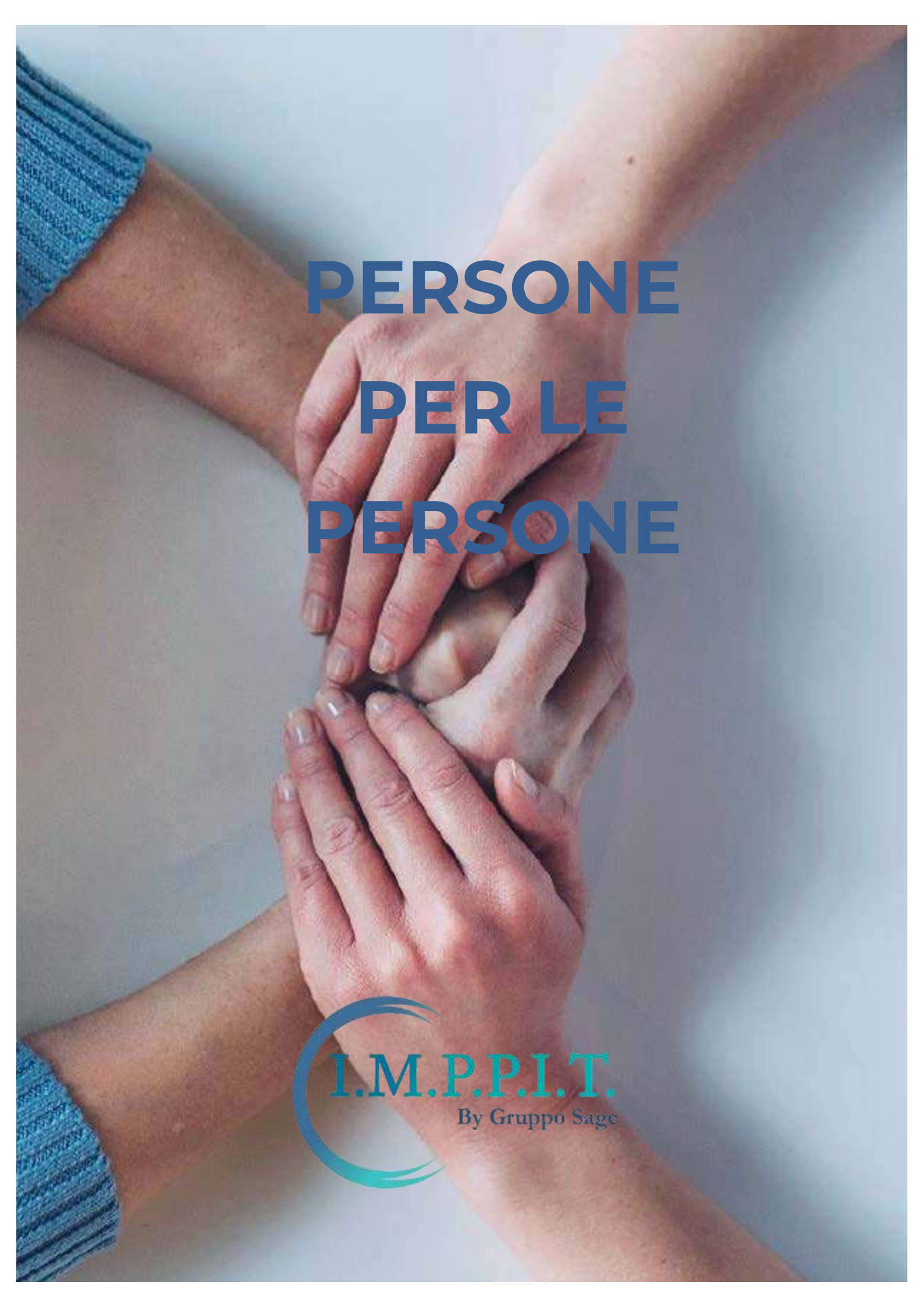
Ogni cittadino ha diritto a un servizio sanitario, sia esso erogato da soggetti pubblici che da soggetti privati, nel quale sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit e sia garantita la partecipazione degli utenti.

13. DIRITTO AL FUTURO

Ogni cittadino, anche se condannato dalla sua malattia, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione e assistenza.

14. DIRITTO ALLA RIPARAZIONE DEI TORTI

Ogni cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto subito in tempi brevi e in misura congrua.



PERSONE PER LE PERSONE

I.M.P.P.I.T.
By Gruppo Sage