



# Carta dei Servizi

Edizione Giugno 2024

**CRC Balbuzie S.r.l. s.u.**  
C.C.I.A.A. Roma n.998741  
P.IVA/C.F. n.06936541009

**Sede operativa**  
Viale Beethoven, 56  
00144 Roma

**Sede legale**  
Viale Europa, 97  
00144 Roma

**info@crc-balbuzie.it**  
T. +39 06 59 10 595  
F. +39 06 59 19 557



**CRC Balbuzie s.r.l.**

**Centro per la Ricerca e la Cura della Balbuzie e dei Disturbi del Linguaggio e dell'Apprendimento**

**P. Iva e C.F. 06936541009**

**Autorizzato SSR con Determinazione. G14457 del 24/11/2021**

**Accreditato SSR con DCA U00295 del 27/07/2018**

**Sede legale:**

Roma – Viale Europa, 97 - Tel. 06 59 10 595

**Sedi operative:**

Roma – Viale Beethoven, 56 - Tel. 06 59 10 595

Roma – Viale Europa, 140 – Tel. 06 59 10 353

**Amministratore Unico**

Dott.ssa Donatella Tomaiuoli

**Direzione Sanitaria**

Dr. Lorenzo Cusano

**Direzione dei Servizi**

Dott.ssa Martina De Meis

**Controllo di Gestione**

Dott. Andrea Damiani

**Affari Istituzionali e Internazionali**

Dott.ssa Francesca Del Gado

**Coordinamento Settore in Regime di Accreditamento con il S.S.R.**

Dott. Nicola Grassi

**Coordinamento Settore in Regime Privato**

Dott.ssa Michela Battisti

**Sistema Gestione Qualità**

**Data Protection Officer**

Dott. Nicola Grassi

**Internet:**

[www.crc-balbuzie.it](http://www.crc-balbuzie.it)

**Mail:**

[info@crc-balbuzie.it](mailto:info@crc-balbuzie.it)

[crc.balbuzie@pec.it](mailto:info@crc-balbuzie.it)

**Orario di apertura:**

Il Centro è aperto al pubblico dal lunedì al sabato con il seguente orario: 08.00 – 20.00.

CRC Balbuzie S.r.l. s.u.  
C.C.I.A.A. Roma n.998741  
P.IVA/C.F. n.06936541009

Sede operativa  
Viale Beethoven, 56  
00144 Roma

Sede legale  
Viale Europa, 97  
00144 Roma

info@crc-balbuzie.it  
T. +39 06 59 10 595  
F. +39 06 59 19 557

*Gentile Ospite,  
mi piacerebbe dedicasse pochi minuti alla lettura della nostra “Carta dei Servizi”, nella quale sono esplicitate le nostre peculiarità e gli obiettivi che, giorno dopo giorno, ci prefiggiamo di raggiungere.*

*Il C.R.C. Balbuzie si impegna costantemente a garantirLe un servizio di eccellenza, dove l'accoglienza, la professionalità ed il rispetto della persona si trovano imprescindibilmente legati ad un continuo aggiornamento e ad una costante crescita professionale del personale operante.*

*Sottolineando la centralità del Suo ruolo, in grado di offrire ottimi spunti per il miglioramento dei nostri servizi, La ringrazio anticipatamente e La invito a considerare noi tutti a Sua disposizione per ulteriori e più dettagliate informazioni.*

Donatella Tomaioli  
Direttore CRC

CRC Balbuzie S.r.l. s.u.  
C.C.I.A.A. Roma n.998741  
P.IVA/C.F. n.06936541009

**Sede operativa**  
Viale Beethoven, 56  
00144 Roma

**Sede legale**  
Viale Europa, 97  
00144 Roma

**info@crc-balbuzie.it**  
T. +39 06 59 10 595  
F. +39 06 59 19 557

## Indice

1	Presentazione del Centro Ricerca e Cure Balbuzie .....	5
1.1	Il CRC Balbuzie .....	5
1.2	Mission e Vision .....	5
1.3	L'Utenza del Centro .....	7
1.4	Collegamenti Istituzionali .....	7
2	Informazioni sulla struttura e servizi forniti .....	9
2.1	Descrizione della struttura .....	9
2.2	Lo Staff del Centro .....	10
2.3	Tipologia di prestazioni e servizi offerti .....	11
2.3.1	Tipologia di prestazioni .....	11
2.3.2	Servizi di riabilitazione in regime di accreditamento con il S.S.R. ....	13
2.3.3	Modalità di accesso al servizio in regime di accreditamento con il S.S.R. ....	13
2.4	Attività privata ambulatoriale .....	14
2.5	Servizi per il territorio: screening .....	16
3	L'attività di Ricerca e Formazione .....	17
4	Standard di Qualità, Impegni e Programmi .....	19
4.1	Standard di Qualità .....	19
4.1.1	Arredi e Attrezzature: sicurezza .....	20
4.2	Impegni e Programmi .....	20
4.2.1	L'accreditamento definitivo .....	20
4.2.2	La certificazione UNI EN ISO 9001 .....	20
5	Meccanismi di Tutela e Verifica .....	21
5.1	Segnalazioni e reclami .....	21
5.2	Diritti degli utenti .....	21
5.3	Doveri degli utenti .....	22
5.4	Verifica degli Impegni .....	23
5.5	La Carta dei Servizi .....	23
6	Informazioni .....	24

CRC Balbuzie S.r.l. s.u.  
C.C.I.A.A. Roma n.998741  
P.IVA/C.F. n.06936541009

**Sede operativa**  
Viale Beethoven, 56  
00144 Roma

**Sede legale**  
Viale Europa, 97  
00144 Roma

**info@crc-balbuzie.it**  
T. +39 06 59 10 595  
F. +39 06 59 19 557



## 1 Presentazione del Centro Ricerca e Cure Balbuzie

### 1.1 Il CRC

Il CRC è un Centro di Riabilitazione ambulatoriale operante in regime di accreditamento con il Sistema Sanitario Regionale. Svolge un'attività sanitaria e socio-sanitaria diretta al "recupero funzionale e sociale di soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali non motorie, dipendenti da qualsiasi causa" (come indicato dall'art. 26 della L. 833/78), utilizzando, per i pazienti in cura, un trattamento globale. Il Centro è autorizzato all'esercizio di attività sanitaria/socio-sanitaria con determinazione G14457 del 24/11/2021 e accreditato con il Servizio Sanitario Regionale con DCA U00295 del 27/07/2018. Nell'ambito delle diverse patologie, il Centro ha sviluppato, grazie all'impiego di personale specializzato, specifici protocolli riabilitativi utilizzati appunto per il trattamento della balbuzie, dei disturbi specifici dell'apprendimento, dell'autismo e del trattamento delle ipoacusie infantili.

### 1.2 Mission e Vision

#### Mission

Operare nella sanità significa agire su uno dei beni fondamentali degli individui: la salute. Le premesse fondative del Centro pongono il paziente al centro del sistema: è questa la nostra filosofia di lavoro, che, condivisa da tutto il personale, viene portata avanti nello svolgimento di tutte le attività quotidiane.

Esso intende garantire a tutti i pazienti la possibilità di una assistenza globale e una risposta efficace, qualificata e umana ai propri problemi sociosanitari garantendo il massimo supporto con l'interlocutore istituzionale.

Le attività di recupero e rieducazione funzionale condotte presso il Centro, sono volte a:

- consentire il massimo recupero possibile dei deficit evidenziati;
- consentire al paziente la migliore qualità della vita ed il suo inserimento - o reinserimento - psicosociale, tramite un percorso riabilitativo completo di tutti i trattamenti necessari ad una adeguata presa in carico e ad un corrispondente intervento sociosanitario globale.

La Mission **viene garantita** attraverso:

- una corretta gestione delle risorse umane, assicurando il personale necessario, il suo addestramento, la formazione a tutti i livelli per fornire un servizio esaustivo ed efficace ai suoi Utenti;

CRC Balbuzie S.r.l. s.u.  
C.C.I.A.A. Roma n.998741  
P.IVA/C.F. n.06936541009

Sede operativa  
Viale Beethoven, 56  
00144 Roma

Sede legale  
Viale Europa, 97  
00144 Roma

info@crc-balbuzie.it  
T. +39 06 59 10 595  
F. +39 06 59 19 557



- la disponibilità di spazi idonei e accoglienti che favoriscono lo svolgimento delle attività terapeutiche;
- l'utilizzo di procedure e protocolli scientifici che assicurino la più alta qualità possibile per le attività prestate;
- una corretta ed esaustiva valutazione iniziale per l'individuazione del percorso terapeutico più appropriato;
- la valutazione della soddisfazione dell'Utente, oltre alle verifiche e alle valutazioni di qualità interne.

La Direzione del CRC, al fine di garantire i migliori risultati in relazione alle attività terapeutiche, ha introdotto, applica e mantiene attivo il **Sistema di Gestione della Qualità**. L'**accoglienza** è il primo dei valori: il paziente è innanzitutto una persona che chiede di essere accolta nella sua interezza, e non solo per il suo sintomo, in una struttura composta da persone. Fondamentale è quindi la relazione che si instaura con il paziente e la sua famiglia.

Il secondo valore è la **professionalità**, che connota l'operato dello staff sanitario di tutto il Centro, una professionalità caratterizzata dalla competenza, dalla scrupolosità e dalla adeguata preparazione professionale; caratteristiche, queste, mantenute con l'adesione del personale a progetti di formazione continua.

Il terzo valore è la **qualità dell'assistenza**, in tutte le dimensioni, tecnica e relazionale.

La qualità dell'assistenza si traduce nella cura per ogni aspetto del lavoro svolto, per e con il paziente, nella ricerca di un percorso che risponda alle sue caratteristiche e ne permetta la crescita e nell'aggiornamento annuo degli strumenti scientifici per il corretto svolgimento di attività di inquadramento diagnostico e di riabilitazione. La qualità dell'assistenza si traduce anche nel rispetto dei valori etici e deontologici nei confronti di tutti i pazienti, ai quali viene proposto un percorso riabilitativo finalizzato al raggiungimento degli obiettivi utili per il miglioramento della qualità della sua vita, a prescindere dalle loro richieste, dalle loro possibilità economiche e dal livello socio-culturale.

Particolare attenzione ed energia viene dedicata alla **fidelizzazione** di tutto il personale. A tale scopo il Centro si preoccupa di assicurare:

- un ambiente confortevole e funzionale, in cui ogni operatore possa svolgere la propria attività con il supporto delle professionalità dei vari membri dell'equipe riabilitative e di tutto lo staff amministrativo e di segreteria;
- la riserva di una parte degli utili ad un programma di formazione, dedicato a personale dipendente e consulenti liberi professionisti.

### Vision

- ***Essere una struttura di eccellenza per la diagnosi e la riabilitazione anche attraverso la promozione della prevenzione e l'offerta di servizi differenziati e funzionali al percorso riabilitativo.***
- ***Essere una struttura riconosciuta dalla comunità scientifica nazionale ed internazionale partecipando attivamente alla ricerca e all'innovazione dei protocolli riabilitativi.***

CRC Balbuzie S.r.l. s.u.  
C.C.I.A.A. Roma n.998741  
P.IVA/C.F. n.06936541009

Sede operativa  
Viale Beethoven, 56  
00144 Roma

Sede legale  
Viale Europa, 97  
00144 Roma

info@crc-balbuzie.it  
T. +39 06 59 10 595  
F. +39 06 59 19 557

### 1.3 L'Utenza del Centro

Il Centro intende servire tutte le fasce di utenza. In relazione alla tipologia di disturbi affrontati, che richiedono una presa in carico tempestiva, ai fini dell'ottenimento del recupero più possibile completo della persona, evidentemente si identifica come target principale di utenza quella in età materno-infantile ed evolutiva.

Ai piccoli pazienti si aggiungono anche gli adulti, nei confronti dei quali il Centro è in grado di offrire un valido contributo nel recupero delle abilità compromesse.

Da un punto di vista geografico, il Centro è aperto a servire un'utenza principalmente regionale, con casi extraregionali.

### 1.4 Collegamenti Istituzionali

#### *Università nazionali*

Il C.R.C. opera in collaborazione con le Facoltà di Medicina e Chirurgia (Corso di Laurea in Logopedia) delle Università **"Sapienza – Università di Roma"** e **"Università degli Studi di Roma Tor Vergata"**, provvedendo ai seguenti insegnamenti:

- Donatella Tomaiuoli, è dal 1998 docente per il Corso "Concetti teorici e pratici della balbuzie" e dal 2014 docente per il corso "Valutazione e trattamento logopedico dei disturbi della voce e della fluenza";
- Matilde Maria Marulli è docente del corso "Laboratorio LIS";
- Francesca Del Gado è docente dei corsi "Management Sanitario" e "Concetti teorici e pratici della balbuzie";
- Manuela Calanca è docente del corso "Riabilitazione logopedica dei disturbi del linguaggio in età evolutiva";
- Eleonora Pasqua è docente del corso "Riabilitazione basata sulle prove di efficacia" e del corso "Esperienze di riabilitazione nei DSA" - Master in Disturbi dell'apprendimento e dello sviluppo cognitivo.
- Maria Chiara Marini è docente del corso "La logopedia in ambito foniatico e uditivo"

Il Centro è inoltre sede di tirocinio universitario per Logopedisti, Terapisti della Neuropsicomotricità della età evolutiva e Psicologi laureandi presso "Sapienza - Università degli Studi di Roma", per psicologi laureandi presso l'Università L.U.M.S.A., "Università Europea Di Roma"/"Istituto Skinner" e "Consorzio Humanitas", e per Logopedisti e Terapisti della Neuropsicomotricità della età evolutiva laureandi presso Università degli Studi di Roma Tor Vergata.

Sono inoltre attive le seguenti collaborazioni e interscambi scientifici con dipartimenti nazionali:

CRC Balbuzie S.r.l. s.u.  
C.C.I.A.A. Roma n.998741  
P.IVA/C.F. n.06936541009

Sede operativa  
Viale Beethoven, 56  
00144 Roma

Sede legale  
Viale Europa, 97  
00144 Roma

info@crc-balbuzie.it  
T. +39 06 59 10 595  
F. +39 06 59 19 557

- **Cattedra di Foniatria della Facoltà di Medicina e Chirurgia della Sapienza, Università degli Studi di Roma**, Direttore Prof. Marco De Vincentiis;
- **Politecnico di Milano Dipartimento di Elettronica, Informazione e Bioingegneria**  
Prof.ssa Franca Garzotto
- **Azienda ASL Roma 2 UOC Interventi Integrati in età Evolutiva**  
Direttore Dott.ssa Chiara Rogora

#### **Università e Dipartimenti internazionali:**

Sono attive le seguenti collaborazioni e interscambi scientifici con:

- **Australian Stuttering Research Centre, Faculty of Health Sciences, The University of Sydney**, Direttore Prof. Mark Onslow;
- Partnership con il **Consorzio interuniversitario ESS**, di cui è membro la Dott.ssa Francesca Del Gado.

#### **Società e case editrici:**

Sono attive le seguenti collaborazioni e interscambi scientifici con:

- **Cooperativa Anastasis**, specializzata nella produzione e distribuzione di software e servizi didattico-riabilitativi per la disabilità e lo svantaggio;
- **Biancoenero edizioni**, specializzata nella realizzazione editoriale di collane ad “alta leggibilità” di arte e narrativa per ragazzi con difficoltà di apprendimento.
- **Sony Computer Science Laboratories**, ente di ricerca del gruppo Sony, specializzata in Intelligenza Artificiale applicata al linguaggio, musica, creatività e sostenibilità;
- **LuxAI (QT Robot)**, azienda leader nel campo della robotica sociale nei settori dell'interazione uomo-robot e delle terapie digitali per lo sviluppo neurologico

#### **Ministero della Salute**

Il C.R.C. è provider accreditato **ECM** per l'erogazione di corsi rivolti al personale sanitario.

CRC Balbuzie S.r.l. s.u.  
C.C.I.A.A. Roma n.998741  
P.IVA/C.F. n.06936541009

**Sede operativa**  
Viale Beethoven, 56  
00144 Roma

**Sede legale**  
Viale Europa, 97  
00144 Roma

**info@crc-balbuzie.it**  
T. +39 06 59 10 595  
F. +39 06 59 19 557



## **Regione Lazio**

Il Centro è autorizzato all'esercizio di attività sanitaria/socio-sanitaria con determinazione G14457 del 24/11/2021 e accreditato con il Servizio Sanitario Regionale con DCA U00295 del 27/07/2018.

## **Comune di Roma –Municipio VIII e Municipio IX**

Il CRC ha sottoscritto un protocollo interistituzionale con i Municipi VIII e IX del Comune di Roma e la Asl Roma 2 ("Interventi integrati per il trattamento precoce di minori con Disturbi dello Spettro dell'Autismo residenti nel Territorio del Municipio VIII e IX: le buone prassi e la rete dei Servizi), avente come finalità la realizzazione di un percorso diagnostico - terapeutico integrato e precoce per i minori con Disturbo dello Spettro Autistico che tenga conto delle diverse Istituzioni (ASL, Municipio, Scuola, Enti Accreditati, Privato sociale, Associazioni) che concorrono alla "presa in carico" del minore.

Il C.R.C. è soggetto accreditato per l'erogazione di corsi di formazione specifica per insegnanti e operatori socio-sanitari.

## **2 Informazioni sulla struttura e servizi forniti**

### **2.1 Descrizione della struttura**

La struttura garantisce la completa fruibilità degli spazi da parte di utenti affetti da diverse tipologie di disabilità, in quanto l'accesso prevede l'assenza/superamento di barriere architettoniche all'interno, come all'esterno del Centro.

Quest'ultimo risponde chiaramente alle norme relative ai requisiti minimi strutturali e tecnologici generali in materia di protezione antincendio, acustica, antisismica, elettrica e accessibilità, così come previsto dall'attuale regime autorizzativo.

All'interno del Centro sono presenti:

- accettazione e sala di attesa per i pazienti e per i loro accompagnatori;
- locali destinati alle visite da parte dei singoli specialisti e dell'equipe;
- locali destinati all'erogazione delle terapie ovvero: studi per la logopedia, studi per la neuro psicomotricità, studi per la terapia psico-cognitiva e cognitivo comportale, stanza multisensoriale (Magic Room);
- locali destinati ad archivio e deposito.

Le planimetrie della struttura sono affisse all'interno del Centro e inoltre ciascun locale è indicato chiaramente da targhe di segnaletica direzionale. Tutti gli spazi sono climatizzati per assicurare una temperatura confortevole ai pazienti e agli operatori.

L'igiene è assicurata attraverso la collaborazione con la ditta Romana Service srl.

CRC Balbuzie S.r.l. s.u.  
C.C.I.A.A. Roma n.998741  
P.IVA/C.F. n.06936541009

**Sede operativa**  
Viale Beethoven, 56  
00144 Roma

**Sede legale**  
Viale Europa, 97  
00144 Roma

**info@crc-balbuzie.it**  
T. +39 06 59 10 595  
F. +39 06 59 19 557



Particolare attenzione è rivolta in tutti i settori riabilitativi allo sviluppo psicologico e cognitivo del bambino ed al coinvolgimento dei genitori nel lavoro riabilitativo. Le attrezzature presenti sono qualitativamente funzionali ai bisogni dell'utenza ed alle diverse tipologie di attività, assicurandone uno svolgimento efficiente efficace e sicuro.

Sono presenti nella struttura attrezzature per la realizzazione delle varie tipologie di esercizio terapeutico e di rieducazione funzionale; presidi e risorse tecnologiche atte allo svolgimento di prestazioni mediche, logopediche e cognitive. Le attrezzature sono sottoposte a manutenzioni periodiche. Allo stesso modo, l'impiantistica dello stabile e l'impianto ascensore sono sottoposti alle manutenzioni e ai controlli periodici previsti dalla normativa.

## 2.2 Lo Staff del Centro

L'equipe del Centro è multidisciplinare, composta da personale medico specialista, da personale dell'area psicologica, neuropsicologica e pedagogica, da terapisti della riabilitazione e da personale di assistenza sociale.

Tutti i ruoli e le posizioni nel Centro sono ricoperte da personale in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente.

Nello specifico, essa conta al suo interno le seguenti professionalità:

- otorinolaringoiatra
- audiologo
- neuropsichiatra infantile
- psicologo clinico
- neuropsicologo
- psicoterapeuta familiare
- psicoterapeuta cognitivo comportamentale
- logopedista
- terapeuta della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva
- educatore professionale
- tutor dell'apprendimento
- analista del comportamento BCBA

Il percorso riabilitativo, dal momento della valutazione a quello delle dimissioni, è il frutto di un lavoro di gruppo dello staff del Centro, che garantisce la presa in carico globale per tutto l'iter terapeutico previsto per il paziente.

CRC Balbuzie S.r.l. s.u.  
C.C.I.A.A. Roma n.998741  
P.IVA/C.F. n.06936541009

**Sede operativa**  
Viale Beethoven, 56  
00144 Roma

**Sede legale**  
Viale Europa, 97  
00144 Roma

**info@crc-balbuzie.it**  
T. +39 06 59 10 595  
F. +39 06 59 19 557

Riunioni d'equipe e colloqui periodici sono elementi che favoriscono l'interscambio ed il confronto interpersonale dell'equipe sui casi dei singoli assistiti.

La dotazione organica del personale è rapportata al volume dell'attività.

## 2.3 Tipologia di prestazioni e servizi offerti

### 2.3.1 Tipologia di prestazioni

#### a. Logopedia

L'attività è volta all'educazione e alla rieducazione di tutte le patologie che provocano disturbi della voce, della parola, del linguaggio orale e scritto e dei deficit comunicativi. In riferimento alla diagnosi ed alla prescrizione del medico il logopedista elabora, in accordo con una équipe multidisciplinare, il percorso logopedico volto all'individuazione ed alla risposta efficace agli specifici bisogni di salute.

In particolare, le sue attività prevedono:

- valutazione, attraverso test specifici, delle aree cognitive adibite allo sviluppo e al funzionamento della comunicazione e del linguaggio orale e scritto;
- stesura di piani di terapia individualizzati;
- attività terapeutica di abilitazione e riabilitazione funzionale della comunicazione e del linguaggio verbale, non verbale e scritto;
- adozione di ausili specifici per la riabilitazione, l'addestramento al loro uso e la verifica della loro relativa efficacia;
- monitoraggio dell'andamento terapeutico attraverso follow-up periodico;
- attività di studio, didattica e consulenza professionale, nei servizi sanitari, scolastici e più in generale in tutte le strutture ove vengano richieste le sue competenze specifiche.

#### b. Neuropsicomotricità

La terapia neuropsicomotoria consiste in una forma di intervento riabilitativo specifico per l'età evolutiva, che mira a riorganizzare il giusto equilibrio tra le funzioni motorie, neuropsicomotorie, affettive, cognitive e neuropsicologiche dei pazienti, tramite l'utilizzo privilegiato dell'attività motoria e dell'azione condivisa.

Attività svolte:

CRC Balbuzie S.r.l. s.u.  
C.C.I.A.A. Roma n.998741  
P.IVA/C.F. n.06936541009

Sede operativa  
Viale Beethoven, 56  
00144 Roma

Sede legale  
Viale Europa, 97  
00144 Roma

info@crc-balbuzie.it  
T. +39 06 59 10 595  
F. +39 06 59 19 557

- valutazione, attraverso test specifici, delle aree cognitive adibite allo sviluppo neuropsicomotorio;
- riabilitazione delle patologie di interesse neuropsichiatrico;
- terapie ed attività individuali diversificate per fasce d'età, patologie e gravità;
- collaborazione con altre figure professionali previste dall'equipe per interventi coordinati;
- monitoraggio periodico dei risultati attraverso l'utilizzo dei test specifici;
- attività di studio, didattica e consulenza professionale, nei servizi sanitari, scolastici e più in generale dove si richiedano le sue competenze specifiche.

### **c. Assistenza psicologica**

Lo psicologo è il professionista che studia i processi mentali e cognitivi, consci e inconsci, degli esseri umani, secondo diversi orientamenti teorici e metodologici.

Può utilizzare le sue competenze in molti ambiti diversi, ad esempio:

- teorico, svolgendo attività di sperimentazione, ricerca e didattica nei vari campi della materia;
- clinico, occupandosi di prevenzione e cura delle situazioni di disagio personale e sociale all'interno di ospedali, ambulatori, luoghi di lavoro, scuole, comunità;

L'attività si articola in due parti fondamentali:

1. intervento sui pazienti, consistente nell'attività di sostegno psicologico e psicoterapico, attraverso attività e colloqui individuali atti a facilitare l'apertura verso la terapia e il percorso di sviluppo del sé, identificando eventuali nodi e blocchi sul piano psico-comportamentale e relazionale;
2. intervento sui genitori dei pazienti, al fine di reperire il maggior numero di informazioni utili ad assicurare la necessaria continuità assistenziale e al fine di fornire risposte e indicazioni comportamentali che si configurino come una forma di sostegno al "nucleo famiglia".

Attività:

- Colloquio preliminare con i pazienti e i genitori
- Sostegno
- Programmazione di progetti e loro realizzazione in collaborazione con altre figure professionali.

### **2.3.2 Servizi di riabilitazione in regime di accreditamento con il S.S.R.**

Il Centro svolge attività di riabilitazione estensiva, con presa in carico globale del paziente sulla base del programma riabilitativo individuale predisposto.

Specificamente, il Centro eroga i seguenti servizi:

- terapia logopedica;
- terapia neuropsicomotoria;
- terapia cognitivo-comportamentale;
- sostegno psicologico.

In virtù della specializzazione in tema di trattamento della balbuzie e di altre patologie inerenti il linguaggio e l'apprendimento (dislessia, discalculia, disortografia, disgrafia), il Centro ha sviluppato specifici protocolli di trattamento riabilitativo, differenziati in base all'età dei pazienti.

Le prestazioni individuali sono erogate in forma:

- ambulatoriale
- extramurale/domiciliare

Sulla base del programma riabilitativo e della calendarizzazione delle attività, il personale dell'equipe, individuato dal medico responsabile, eroga i trattamenti previsti in forma ambulatoriale, extramurale o, per gli aventi diritto, presso il domicilio del paziente. I terapisti, operanti in regime domiciliare/extramurale, hanno come riferimento all'interno del Centro un coordinatore e sono provvisti di una specifica linea telefonica deputata a mantenere una costante comunicazione con il Centro.

### **2.3.3 Modalità di accesso al servizio in regime di accreditamento con il S.S.R.**

Il decreto 101/2020 ("Criteri di eleggibilità ai percorsi di riabilitazione territoriale") stabilisce che *"l'accesso avviene tramite visita del medico specialista di riferimento per la specifica disabilità o medico specialista in riabilitazione così come definito dal Piano di Indirizzo, su richiesta del medico di medicina generale o del medico pediatra di libera scelta, che indica la problematica da valutare. Per i minori, la durata del Progetto Riabilitativo Individuale è definita dai Servizi Tutela Salute Mentale e Riabilitazione in Età Evolutiva (TSMREE) della Asl di residenza del paziente, in accordo con il team riabilitativo multiprofessionale."*

CRC Balbuzie S.r.l. s.u.  
C.C.I.A.A. Roma n.998741  
P.IVA/C.F. n.06936541009

Sede operativa  
Viale Beethoven, 56  
00144 Roma

Sede legale  
Viale Europa, 97  
00144 Roma

info@crc-balbuzie.it  
T. +39 06 59 10 595  
F. +39 06 59 19 557

Ai fini dell'inserimento della richiesta di presa in carico, dovrà pertanto essere consegnata una prescrizione rilasciata nell'ultimo anno, unitamente ad una relazione clinica che permetta di individuare il piano terapeutico più vicino all'esigenza clinica del paziente.

La selezione del paziente dalla lista delle richieste avverrà pertanto, oltre che in presenza della suddetta documentazione, anche attraverso la valutazione dei seguenti ed ulteriori parametri:

- budget predisposto annualmente dalla Regione Lazio;
- competenze delle risorse disponibili del Centro correlate alla specifica patologia del paziente.
- data della richiesta;
- età del paziente;
- patologia;
- condizioni sociali eventualmente segnalate dai servizi territoriali;

Ai fini della presa in carico, è necessario inviare tempestivamente a [presaincarico@crc-balbuzie.it](mailto:presaincarico@crc-balbuzie.it) la nuova prescrizione, qualora quella precedentemente presentata risultasse scaduta e/o la relazione clinica aggiornata, in caso di cambio diagnosi o variazione del quadro clinico, utilizzando esclusivamente la pagina 5 del presente modulo. Con le stesse modalità potranno essere comunicate tutte le altre variazioni amministrative (residenza, informazioni di contatto, responsabilità genitoriale, ecc), nonché l'eventuale rinuncia alla richiesta di presa in carico.

#### **2.4 Attività privata ambulatoriale**

Il Centro effettua valutazioni diagnostiche e interventi riabilitativi di interesse neuropsichiatrico in regime privato, e più precisamente:

- Valutazione medico specialistica (neuropsichiatra infantile)
- Valutazione logopedica
- Valutazione neuropsicomotoria
- Valutazione psicodiagnostica
- Valutazione neuropsicologica

CRC Balbuzie S.r.l. s.u.  
C.C.I.A.A. Roma n.998741  
P.IVA/C.F. n.06936541009

**Sede operativa**  
Viale Beethoven, 56  
00144 Roma

**Sede legale**  
Viale Europa, 97  
00144 Roma

**info@crc-balbuzie.it**  
T. +39 06 59 10 595  
F. +39 06 59 19 557



La valutazione diagnostica in regime privato riguarda patologie di interesse neuropsichiatrico-infantile.

La tipologia della valutazione dipende dall'età del paziente, dalle problematiche riferite al momento della richiesta e dalla eventuale presenza di documentazione pregressa.

Possono accedere al percorso valutativo i pazienti tra i 2 e i 18 anni che non siano stati sottoposti a valutazione tramite somministrazione di test negli ultimi 12 mesi.

Le prestazioni sanitarie erogabili dal Centro in regime privato sono:

- Valutazione diagnostica
- Valutazione in lingua inglese
- Terapia riabilitativa logopedica
- Terapia riabilitativa neuropsicomotoria
- Terapia psicologica
- Terapia cognitiva
- Terapia familiare
- Terapie logopediche miofunzionali;
- Terapie logopediche foniatriche:
- Terapie abilitative sull'utilizzo degli strumenti compensativi.
- Counselling
- Counselling genitoriale
- Incontri scuola (GLO)
- Incontri assistente sociale
- Corsi per genitori, insegnanti e bambini
- Servizio educativo
- Tutor DSA

La richiesta di prestazioni private può essere effettuata telefonicamente o recandosi presso la sede operativa di Viale Beethoven, 56.

CRC Balbuzie S.r.l. s.u.  
C.C.I.A.A. Roma n.998741  
P.IVA/C.F. n.06936541009

**Sede operativa**  
Viale Beethoven, 56  
00144 Roma

**Sede legale**  
Viale Europa, 97  
00144 Roma

**info@crc-balbuzie.it**  
T. +39 06 59 10 595  
F. +39 06 59 19 557

## 2.5 Certificazione dei Disturbi Specifici dell'Apprendimento

Il CRC – Centro Ricerca e Cura è stato autorizzato dalla ASL e dalla Regione Lazio al rilascio della Certificazione dei Disturbi Specifici dell'Apprendimento valida ai fini scolastici, ai sensi della L. 170/2010 e delle Linee Guida indicate nella DGR 32/2020.

La certificazione consente ai bambini o ai ragazzi con DSA di poter usufruire di un Piano Didattico Personalizzato (PDP) e di adeguate misure compensative e dispensative.

La Certificazione nell'ambito dei Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA) è condotta da un'equipe multidisciplinare e altamente specializzata composta da neuropsichiatra, psicologo, logopedista e eventualmente un terapeuta della neuro psicomotricità dell'età evolutiva, attraverso somministrazione di test specifici. In funzione dei risultati emersi dalla valutazione effettuata dall'equipe, il neuropsichiatra infantile potrà stilare la diagnosi e redigere sia la relazione clinica, sia la certificazione di DSA.

Nel nostro Centro, la valutazione è affidata a specialisti dotati di grande sensibilità e comprovata esperienza, regolarmente iscritti ai relativi albi professionali e in costante aggiornamento. Alcuni di loro sono docenti universitari impegnati in collaborazioni attive e proficue con le più importanti istituzioni operanti nel settore (AIRIPA, AID), elemento che arricchisce il prezioso confronto previsto per ciascun caso all'interno dell'equipe multidisciplinare.

## 2.6 Servizi per il territorio: screening

Negli ultimi anni si è dedicata notevole attenzione allo studio di soluzioni in grado di migliorare la salute e il benessere pubblico, allargando il concetto di salute da una accezione puramente sanitaria ad una più ampia e complessa definizione socio-sanitaria aperta alle ricadute di tipo sociale (disagio, malessere psicologico, relazionale ecc.). Tali soluzioni hanno inoltre avuto il compito di salvaguardare le esigenze di razionalizzazione della spesa sanitaria.

Le due esigenze, apparentemente in contrasto, trovano risposta negli interventi di tipo preventivo e di diagnosi precoce.

Il Centro svolge attività di screening per il riconoscimento preventivo di difficoltà specifiche in età scolare e prescolare.

Specificatamente, il Centro opera nelle seguenti modalità:

- Progettazione attività di screening
- Individuazione delle scuole presenti sul territorio
- Contatto con le scuole
- Presentazione del progetto di screening
- Somministrazione delle prove previste dal progetto



- Correzione delle prove somministrate
- Individuazione di bambini con difficoltà specifica
- Restituzione dei risultati ottenuti da ciascun bambino
- Monitoraggio del percorso scolastico dei bambini con difficoltà specifica.

### 3 L'attività di Ricerca e Formazione

Il CRC Balbuzie, Provider accreditato nell'ambito dell'attività di **Educazione Continua in Medicina (ECM)**, propone un'ampia e strutturata offerta formativa nei confronti di:

- Personale Sanitario
- Genitori
- Insegnanti

I docenti sono i professionisti dello staff del CRC, unitamente ad altri professionisti collegati al Centro.

Le principali aree didattiche nelle quali il Centro offre percorsi formativi per studenti ed insegnanti sono le seguenti:

- Psicologia sociale e della comunicazione interpersonale
- Psicologia dell'infanzia, dell'età evolutiva e dell'età dell'adolescenza
- I disturbi specifici dell'apprendimento e del linguaggio
- La balbuzie
- Corretto utilizzo della voce e patologie associate
- Didattica (creatività e problem solving, gestione delle dinamiche di gruppo, ecc.)
- Salute (pronto soccorso, educazione alla donazione del sangue, ecc.)
- Altre tematiche.

L'attività formativa viene strutturata in base alle necessità dei destinatari e ha l'obiettivo di:

- fornire informazioni e strumenti sulle diverse aree;
- fornire gli strumenti per conoscere e riconoscere i disturbi da trattare e la loro evoluzione;

CRC Balbuzie S.r.l. s.u.  
C.C.I.A.A. Roma n.998741  
P.IVA/C.F. n.06936541009

Sede operativa  
Viale Beethoven, 56  
00144 Roma

Sede legale  
Viale Europa, 97  
00144 Roma

info@crc-balbuzie.it  
T. +39 06 59 10 595  
F. +39 06 59 19 557



- insegnare ad utilizzare gli strumenti didattici e informatici esistenti, utili per il superamento delle difficoltà dei pazienti.

Obiettivi della Divisione Ricerca e Formazione sono:

- rendere il Centro un punto di riferimento nazionale ed internazionale nell'ambito dei disturbi del linguaggio, dell'apprendimento ed in generale dello sviluppo;
- sviluppare una costante attività di ricerca;
- organizzare convegni e seminari di interesse;
- organizzare iniziative formative per operatori e non.

Il CRC rivolge la sua offerta a tutto il territorio nazionale ed è iscritto all'Albo degli Enti, Associazioni, Liberi Professionisti accreditati al Municipio Roma XII per lo svolgimento delle attività extra-scolastiche e/o di aggiornamento dei docenti nei servizi educativi della prima infanzia del Comune di Roma.

**CRC Balbuzie S.r.l. s.u.**  
C.C.I.A.A. Roma n.998741  
P.IVA/C.F. n.06936541009

**Sede operativa**  
Viale Beethoven, 56  
00144 Roma

**Sede legale**  
Viale Europa, 97  
00144 Roma

**info@crc-balbuzie.it**  
T. +39 06 59 10 595  
F. +39 06 59 19 557

## 4 Standard di Qualità, Impegni e Programmi

### 4.1 Standard di Qualità

Caratteristiche qualitative	Indicatore	Standard
<b>Efficacia dell'attività riabilitativa</b>	Numero di pazienti che hanno raggiunto gli obiettivi riabilitativi al momento della dimissione/Numero di pazienti trattati	<b>95%</b>
<b>Numero di progetti riabilitativi in regime privato provenienti da valutazioni effettuate presso il Centro</b>	Numero di progetti riabilitativi in regime privato provenienti da una valutazione effettuata al Centro/Numero dei progetti riabilitativi in regime privato	<b>15%</b>
<b>Gradimento dei Servizi</b>	Numero degli utenti - pazienti che si dichiarano soddisfatti del servizio ricevuto/Numero dei pazienti - utenti trattati	<b>&gt; 95%</b>
<b>Fidelizzazione del personale (dipendenti e liberi professionisti)</b>	Percentuale di personale che partecipa ad attività di Ricerca Clinica	<b>40%</b>
<b>Valutazioni private non concluse/valutazioni private aperte</b>	Numero di valutazioni private non concluse nell'anno/numero di valutazioni private effettuate nell'anno	<b>&lt; 5%</b>
<b>Aggiornamento annuo degli strumenti scientifici per il corretto svolgimento di attività di inquadramento diagnostico e riabilitazione</b>	Numero di nuovi test standardizzati utilizzati per la valutazione acquistati e messi a disposizione di tutto il personale ogni anno	<b>Almeno uno</b>
<b>Mantenimento di budget per formazione ed aggiornamento a corsi esterni sia per i dipendenti che per i collaboratori libero professionali</b>	Budget destinato alla formazione/utile d'esercizio.	<b>10%</b>
<b>Soddisfazione dei partecipanti ai corsi ECM</b>	Numero questionari gradimento positivi/ numero dei questionari	<b>&gt;90%</b>
<b>Misurazione dell'apprendimento dei partecipanti ai corsi ECM</b>	Numero test di valutazione degli apprendimenti positivi/ Numero dei test di valutazione degli apprendimenti	<b>&gt;90%</b>
<b>Aderenza al piano formativo annuale per i corsi ECM</b>	Numero dei corsi erogati / Numero dei corsi pianificati al 31/10	<b>80%</b>
<b>Efficacia nella promozione degli eventi ECM</b>	Numero partecipanti effettivi / Numero partecipanti previsti per i corsi erogati	<b>90%</b>
<b>Completezza dell'offerta ECM</b>	Corsi presenti nel PAF per ciascuna delle seguenti aree: Balbuzie, Apprendimento e Autismo/Numero corsi presenti	<b>75%</b>
<b>Marginalità dell'attività privata</b>	Incidenza EBITDA proveniente dall'erogazione di servizi in regime privato rispetto ai Ricavi	<b>9%</b>
<b>Marginalità dell'attività formativa</b>	Incidenza EBITDA proveniente dall'erogazione di corsi di Formazione rispetto ai Ricavi	<b>2%</b>
<b>Presa in carico di nuovi utenti in regime privato</b>	Numero dei nuovi utenti/Numero dei progetti riabilitativi aperti in un anno	<b>35%</b>
<b>Presa in carico di nuovi utenti in regime di accreditamento</b>	Turnover pazienti in regime di accreditamento per gli specifici modelli di pianificazione sanitaria	<b>25%</b>

#### **4.1.1 Arredi e Attrezzature: sicurezza**

Il Centro si compone di ambienti specifici per la fruizione dei servizi con dimensioni, arredi e attrezzature adeguati allo svolgimento delle attività proposte e realizzate dal personale, in linea con gli obiettivi terapeutici specifici.

L'ambiente in cui il paziente viene accolto è particolarmente confortevole, grazie a pareti colorate ed istoriate e ad arredi colorati e funzionali. Giocattoli, giochi didattici, materiali da disegno, paste da modellare, materiale per la drammatizzazione (teatro dei burattini, costumi, video e film, ecc.), programmi multimediali di supporto alla terapia sono solo alcuni dei materiali disponibili.

## **4.2 Impegni e Programmi**

### **4.2.1 L'accreditamento definitivo**

Partito nel suo nucleo base come divisione all'interno di un centro di riabilitazione pre-esistente, l'attuale CRC è nato con l'intenzione di creare un Centro che, in collaborazione con l'Università, potesse operare secondo elevati standard di qualità, professionalità e sperimentazione scientifica.

Il Centro, autorizzato nel 2002, inizia ad operare come struttura privata, ed avvia nel frattempo le procedure per la richiesta di accreditamento sperimentale con il S.S.N.

Dal 2004 il Centro eroga l'assistenza in regime di accreditamento con la Regione Lazio, ai sensi dell'art. 26, legge 833/78.

A seguito della nuova normativa, nel 2013 il Centro ottenuto l'accreditamento istituzionale definitivo, con il Decreto del Commissario Ad Acta nr. 412 del 12/09/2013. L'ultimo aggiornamento è arrivato nel 2018, con il DCA U00295 del 27/07/2018, che ha adeguato l'accreditamento ai parametri autorizzativi del Centro.

### **4.2.2 La certificazione UNI EN ISO 9001.**

L'attenzione alla qualità delle prestazioni e alla soddisfazione dell'Utente è l'obiettivo primario del CRC. A tale scopo il CRC si è impegnato nell'adottare un Sistema di Gestione per la Qualità in riferimento alle norme internazionali UNI EN ISO 9001. La prima certificazione è stata conseguita nel Giugno 2011; dal 2017 il Centro si è adeguato alla nuova norma **ISO 9001:2015** (certificato n. **IT325258** rilasciato da Bureau Veritas).

### 4.2.3 La certificazione UNI PdR 125/2022.

Il CRC ha deciso di iniziare il percorso per la certificazione UNI PdR 125/2022 per la parità di genere. Tale percorso ha portato al relativo accreditamento in data 26/01/2024 (numero certificato **IT328864** rilasciato da Bureau Veritas)

## 5 Meccanismi di Tutela e Verifica

### 5.1 Segnalazioni e reclami

Il CRC garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di presentare un reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Gli operatori addetti al ricevimento del reclamo sono presenti presso la Segreteria in Viale Beethoven, 56 (tel. 06/5910595); il reclamo deve essere presentato attraverso la compilazione dell'apposito modulo.

La Direzione si impegna a fornire una risposta entro 7 giorni dal ricevimento del reclamo.

### 5.2 Diritti degli utenti

Il CRC ha inoltre definito e divulgato quelli che sono definiti "Diritti dei pazienti" e dunque considerati a tutti gli effetti requisiti di servizio.

Si presentano di seguito i principali diritti dei pazienti distinti per area:

- diritti di servizio;
- diritti di informazione.

#### Diritti di servizio

- fruire di una appropriata assistenza sociosanitaria e di base;
- fruire di una adeguata qualità relazionale, da parte di tutte le componenti dello staff (equipe riabilitativa e personale di segreteria e amministrazione);

fruire di un servizio personalizzato, nei modi e nelle forme, sulle esigenze del paziente.

## Diritti di informazione

- ricevere informazioni sul Centro, sulle attività svolte, sulle tipologie di servizi e le relative modalità di erogazione;
- conoscere le condizioni specifiche attraverso le quali il servizio viene reso;
- ricevere informazioni corrette, trasparenti e in qualsiasi momento siano richieste, da parte del personale sanitario, sulle condizioni sociosanitarie (proprie o del minori per cui si esercita la responsabilità genitoriale);
- ricevere informazioni tempestive e spiegazioni chiare e semplici per quanto concerne il ciclo terapeutico in atto o in via di implementazione, mediante presa visione del progetto elaborato dall'equipe riabilitativa e informazioni in itinere dal personale, anche relativamente ad eventuali modifiche del programma;
- ricevere informazioni tempestive e spiegazioni chiare e semplici per quanto concerne le procedure amministrative riguardanti l'accesso alla terapia, il suo svolgimento e la sua conclusione;
- ricevere informazioni sulle modalità di trattamento dei dati e delle informazioni personali (in linea con la l.196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni);

Il paziente può richiedere, al momento della dimissione o quando ne abbia necessità, copia della Cartella Clinica rivolgendosi alla Segreteria del Centro. La copia è approntata entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta; può essere ritirata tutti i giorni, durante gli orari di apertura della Segreteria dal paziente oppure da un familiare in possesso di una delega completa della fotocopia del documento di identità del paziente o di chi ne fa le veci. E' possibile richiedere la medesima documentazione in formato elettronico via mail.

### 5.3 Doveri degli utenti

La richiesta di osservanza di alcuni doveri non solo contribuisce a migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte del Centro, ma rappresenta una forma di rispetto verso gli utenti e la struttura che li accoglie.

Il Centro chiede pertanto a tutti l'impegno a:

- mantenere un comportamento consono ed un tono di voce che non rechi disturbo;
- rispettare gli ambienti e l'arredamento della struttura;
- osservare le prescrizioni espressamente previste all'interno della struttura;
- rispettare gli orari di terapia;
- avvisare tempestivamente la Segreteria in caso di ritardo o di assenza;

CRC Balbuzie S.r.l. s.u.  
C.C.I.A.A. Roma n.998741  
P.IVA/C.F. n.06936541009

Sede operativa  
Viale Beethoven, 56  
00144 Roma

Sede legale  
Viale Europa, 97  
00144 Roma

info@crc-balbuzie.it  
T. +39 06 59 10 595  
F. +39 06 59 19 557

- segnalare al banco Segreteria e Accoglienza eventuali insoddisfazioni o reclami, in modo da mettere la Direzione Sanitaria nelle condizioni di poter migliorare la qualità del servizio offerto.

#### 5.4 Verifica degli Impegni

Il CRC si impegna a verificare annualmente l'attuazione degli standard; realizza un'indagine sul grado di soddisfazione degli Utenti attraverso la predisposizione di un **questionario di soddisfazione** (compilabile anche in forma anonima), reperibile presso la Segreteria o inviato tramite specifiche piattaforme online.

#### 5.5 La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento indispensabile per la comunicazione con l'utenza; l'obiettivo è quello di comunicare le informazioni necessarie agli utenti e agli altri stake-holder che partecipano alla rete di servizi a disposizione dell'utenza. Per questo motivo i contenuti della carta dei servizi vengono condivisi con le organizzazioni rappresentative degli utenti e delle loro famiglie come anche le associazioni di categoria e di difesa dei diritti dei malati e dei cittadini.

Nella carta dei servizi sono indicate le informazioni di base per l'accesso ai servizi, l'elenco dei servizi proposti, le caratteristiche della qualità dei servizi offerti, come anche vengono dichiarati la mission, la vision e la politica della struttura per il raggiungimento degli obiettivi dell'anno.

La Carta dei servizi viene revisionata una volta ogni 12 mesi così da comprendere sempre gli aggiornamenti della politica della qualità revisionata in sede di riesame.

La revisione della Carta dei Servizi avviene ad opera della Direzione Amministrativa e della Direzione Sanitaria, coadiuvate dalla Referente della Comunicazione.

## 6 Informazioni

Presso le due sedi del Centro, rivolgendosi al personale di Segreteria e Accoglienza, o telefonando al numero 06/5910595, possono essere richieste tutte le informazioni inerenti le attività del Centro, dal Lunedì al Sabato, dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Ulteriori informazioni sono disponibili consultando il sito del Centro [www.crc-balbuzie.it](http://www.crc-balbuzie.it).

### Ubicazione e mezzi di trasporto



### Come arrivare

Il Centro si trova in zona EUR.

E' facilmente raggiungibile:

- **in auto:** provenendo da Via Cristoforo Colombo;
- **in metropolitana:** utilizzando la linea B in direzione Laurentina, scendendo alla fermata EUR Palasport, che dista dal Centro 5 minuti a piedi;
- **in autobus:** utilizzando diverse linee urbane in funzione della provenienza; dalla stazione Termini la linea è il 714.

Per i non residenti a Roma, dalla stazione Termini è agevole accedere al percorso metropolitano (l'accesso è interno alla stazione ed il tragitto fino alla fermata EUR Palasport è pari a circa venticinque minuti).

CRC Balbuzie S.r.l. s.u.  
C.C.I.A.A. Roma n.998741  
P.IVA/C.F. n.06936541009

**Sede operativa**  
Viale Beethoven, 56  
00144 Roma

**Sede legale**  
Viale Europa, 97  
00144 Roma

**info@crc-balbuzie.it**  
T. +39 06 59 10 595  
F. +39 06 59 19 557