Unisan
Gruppo

ميثاق الخدمات

المركز التجريبي للتوحد

Centro Sperimentale per Autismo

مركز إعادة التأهيل وفق المادة 26 - هيئة الصحة المحلية ASL Roma 3

المركز النهاري للبالغين المصابين بالتوحد - العيادة الخارجية للأطفال والمراهقين

Unisan Gruppo

Municipio XI | ASL Roma 3 | Via Silvio Sbricoli, 8 - 00148 Roma

الهاتف: 032 032 96 06 الرقم المجاني: 230 032 800

unisan.it | unisan@pec.unisan.it | info@unisan.it

الرئيسة: Rossana Varrone

الطبيبة المسؤولة: الدكتورة Maria Cristina Gori

روما، 28/09/2026

الرئيسة

Rossana Varrone

الاعتماد المؤسسي النهائي: مرسوم إقليم لاتسيو رقم U00270 بتاريخ 28/06/2018

المراجعة 01 - آخر تحديث: سبتمبر 2026

الفهرس

- التعريف بالمركز والبيانات الأساسية 3
- الاعتماد والطاقة الاستيعابية للمؤسسة 4
- المبادئ الأساسية 5
- القسم الأول - المركز النهاري للبالغين 6
- مسار إعادة التأهيل للبالغ 7
- القسم الثاني - العيادة الخارجية للأطفال والمراهقين 8
- مسار إعادة التأهيل للقاصر 9
- التنظيم والأدوار المهنية 10
- الحقوق والمشاركة والموافقة 11
- الوقاية من المخاطر وإدارتها 11
- البيانات الشخصية والوثائق الصحية 12
- الجودة والتدريب والضمانات 12
- الشكاوى والمقترحات 13
- بيانات الاتصال والوصول إلى المركز 14

التعريف بالمركز

مركز نهاري وعيادة خارجية لإعادة التأهيل | وفق المادة 26 من القانون 833/1978

المركز التجريبي للتوحد في شارع سيلفيو سبريكولي مؤسسة لإعادة التأهيل معتمدة لدى الخدمة الصحية الإقليمية في لاتسيو، وتديرها Unisan Gruppo Società Cooperativa Sociale ضمن نطاق هيئة الصحة المحلية ASL Roma 3.

يصف هذا الميثاق **خدمتين منفصلتين:** المركز النهاري للبالغين المصابين باضطراب طيف التوحد، والعيادة الخارجية للأطفال والمراهقين. وتعرض الفئات المستهدفة وطرق الحضور والتدخلات ومسارات الرعاية لكل خدمة على حدة. وتسري قواعد الحماية والسلامة والجودة المشتركة على الخدمتين، مع التكييف اللازم بحسب العمر واحتياجات كل شخص.

البيانات الأساسية

الاسم	المركز التجريبي للتوحد Centro Sperimentale per Autismo
النوع	مؤسسة نهارية وعيادة خارجية لإعادة تأهيل الأشخاص ذوي الإعاقات الجسدية والنفسية والحسية، وفق المادة 26 من القانون 833/1978
ترخيص التشغيل	قرار إقليم لاتسيو رقم G08829 بتاريخ 22/06/2017
الاعتماد	المرسوم رقم U00270 بتاريخ 28/06/2018 (نهائي)، الذي سبقه المرسوم رقم U00285 بتاريخ 07/07/2017
الهيئة الصحية / البلدية	ASL Roma 3 / Municipio XI (البلدية الحادية عشرة)
الجهة المديرة	Unisan Gruppo Soc. Coop. Sociale - الرقم الضريبي 04440411009
الرئيسة	Rossana Varrone
الطبيبة المسؤولة	الدكتورة Maria Cristina Gori
العنوان	Via Silvio Sbricoli, 8 - 00148 Roma
الدوام	خدمة نهارية دون مبيت؛ تبلغ السكرتارية بأيام وساعات عمل الخدمتين

هذا الميثاق موجه إلى المستفيدين وأسرهم والجهات المحيلة، ويوضح طرق الوصول إلى الخدمات وكيفية تقديمها والتزامات المركز، لتقوم العلاقة مع المستفيدين على الشفافية الكاملة والثقة المتبادلة.

الاعتماد والطاقة الاستيعابية

بموجب **مرسوم المفوض المكلف رقم U00270 بتاريخ 28 يونيو 2018**، منح إقليم لاتسيو الاعتماد المؤسسي النهائي للمركز التجريبي للتوحد، بوصفه مؤسسة نهارية وعيادة خارجية لإعادة تأهيل ذوي الإعاقات الجسدية والنفسية والحسية، في Via S. Sbricoli 8، روما، بعد التحقق الإيجابي الذي أجرته ASL Roma 3 من استيفاء متطلبات المرسوم رقم U00469/2017.

الطاقة الاستيعابية الواردة في المرسوم	
النظام والمستوى	**الطاقة**
نهاري - إعادة تأهيل ممتدة	**10 أماكن**
نهاري - رعاية الحفاظ على القدرات بمستوى دعم مرتفع	**18 مكانا**
نهاري - رعاية الحفاظ على القدرات بمستوى دعم منخفض	**5 أماكن**
إجمالي الأماكن النهارية	**33 مكانا**
العيادة الخارجية (الحد الأقصى المرخص به)	**33 معالجة يوميا**

يصف هذا الميثاق الخدمة النهارية للبالغين والعيادة الخارجية للأطفال والمراهقين. ويورد المرسوم طاقة النظامين دون تقسيم بحسب العمر؛ ولا تنسب الأماكن النهارية الثلاثة والثلاثون إلى خدمة الأطفال. وتمثل المعالجات الخارجية الثلاث والثلاثون يوميا سقفا للطاقة، وليست 33 مكانا ولا عددا مضمونا من القاصرين المستفيدين.

تخضع الخدمات الفعلية التي تقدم لحساب الخدمة الصحية الإقليمية للاتفاقات التعاقدية مع الهيئة الصحية المحلية، ضمن الطاقة الاستيعابية للمؤسسة.

القرارات والتحديث

- ترخيص الإنشاء: بلدية روما الحادية عشرة (Municipio Roma XI)، رقم CP/38136 بتاريخ 06/05/2016.
- ترخيص التشغيل: قرار إقليم لاتسيو رقم G08829 بتاريخ 22/06/2017.
- الاعتماد المؤسسي: المرسوم رقم U00285 بتاريخ 07/07/2017 والمرسوم رقم U00270 بتاريخ 28/06/2018 (نهائي).
- يسمي مرسوم 2018 الجهة المديرة Consorzio UNISAN Consorzio cooperative sociali (الرقم الضريبي 04440411009)، وهي حاليا Unisan Gruppo Soc. Coop. Sociale، ويسند الإدارة الصحية إلى الدكتورة Maria Cristina Gori.

المصدر العام: ميثاق خدمات Unisan، المراجعة 04 بتاريخ 18 أبريل 2025. يمكن الاطلاع على القرارات على unisan.it/accreditamenti.

المبادئ الأساسية

يستند هذا الميثاق إلى مبادئ تقديم الخدمات الصحية العامة المنصوص عليها في توجيه رئيس مجلس الوزراء الإيطالي بتاريخ 27 يناير 1994. وتطبقها الخدمتان كلتاهما مع التكييف المطلوب بحسب عمر المستفيدين واحتياجاتهم التواصلية والحسية.

المساواة

تقدم الخدمة على أساس المساواة في حقوق المستفيدين، دون تمييز بسبب الجنس أو العرق أو اللغة أو الدين أو الآراء السياسية أو الإعاقة.

الحياد

يسترشد العاملون بالموضوعية والعدالة والحياد في تعاملهم مع المستفيدين.

الاستمرارية

تقدم الخدمة بانتظام واستمرار وفق الجدول المقرر. ويبلغ مسبقا عن أي توقف، بما يحد من الإزعاج للأسر قدر الإمكان.

حرية الاختيار

للمستفيد حق الاختيار بين الجهات المقدمة للخدمة، ضمن حدود التشريعات والاتفاقات مع الخدمة الصحية الإقليمية.

المشاركة

تضمن مشاركة الشخص وأسرته من خلال الوصول إلى المعلومات وتقديم الملاحظات والمقترحات والشكاوى واستبيانات الرضا.

الكفاءة والفعالية

تنظم الموارد لتحقيق أفضل نتائج تأهيلية ممكنة، وتراجع النتائج بواسطة أهداف قابلة للقياس ومراجعات دورية للمشروع.

إتاحة التواصل

تقدم المعلومات بصورة واضحة وميسرة، مع استخدام وسائل بصرية وأدوات التواصل المعزز والبديل عند الحاجة. وتراعي بيئة الاستقبال وأساليبه الاحتياجات التواصلية والحسية للأشخاص المصابين باضطراب طيف التوحد.

القسم الأول

المركز النهاري للبالغين المصابين بالتوحد

الفئات المستهدفة والأهداف

يستقبل المركز النهاري بالغين مصابين باضطراب طيف التوحد، وفق الملاءمة السريرية وتوجيه الجهة المختصة وتوافر نمط الخدمة المطلوب. ويراعي المسار أداء الشخص واحتياجاته من الدعم وسياقه الأسري والاجتماعي.

تشمل الأهداف الحفاظ على الاستقلالية وتنميتها، والتواصل الوظيفي، والمشاركة الاجتماعية، والرفاه وجودة الحياة. ويعزز التدخل تفضيلات البالغ وقدراته، ويدعم الأسرة في استمرارية المسار.

التنظيم والأنشطة

يشمل النظام النهاري حضورا مبرمجا خلال النهار دون مبيت. ويحدد مستوى إعادة التأهيل الممتدة أو رعاية الحفاظ على القدرات بمستوى دعم مرتفع أو منخفض وفق التقييم وتوجيهات الجهة المختصة.

قد يشمل المشروع تدخلات فردية وجماعية لتنمية الاستقلالية الشخصية والمهارات التكيفية والتواصل والعلاقات والمشاركة في الحياة اليومية والقدرات الحركية. وتختار الأنشطة الوظيفية والاجتماعية بحسب الاحتياجات والتفضيلات والأهداف الفردية، وتنظم المجموعات مع مراعاة التوافق والسلامة.

الوصول والاستقبال

يمكن للبالغ أو أسرته أو ممثله القانوني طلب المعلومات من السكرتارية. ويخضع القبول في الخدمات الممولة من الخدمة الصحية لتوجيهات وتصاريح الهيئة الصحية المحلية والجهة المحلية المختصة بالبالغين.

تجمع الوثائق السريرية والتقييمات المتاحة وتوجيهات الجهة المحيلة وبيانات الهوية والمعلومات المتعلقة بالعلاجات والحساسية والاحتياجات المساعدة والمخاطر. وعند وجود ممثل قانوني تراجع صفته وصلاحياته. ويمكن اعتماد استقبال تدريجي لتيسير التآلف مع المكان والعاملين.

قوائم الانتظار والحضور

تسجل الطلبات في قائمة انتظار الخدمة النهارية للبالغين. وتراعي إدارة القائمة الملاءمة والوثائق والأولويات المتفق عليها مع الجهة المحيلة وتوافر نمط الخدمة المطلوب، والتسلسل الزمني للطلبات المتساوية في الأولوية.

يمكن للأسرة الاستفسار عن مدد الانتظار المتوقعة. وتبلغ السكرتارية بأيام الحضور وساعاته والإغلاقات والخدمات الإضافية، وترد في البرنامج الفردي.

مسار إعادة التأهيل للبالغ

التقييم والمشروع الفردي

يقيم الفريق التاريخ السريري والتواصل والمهارات المعرفية والحركية والاستقلالية والسلوك والصحة والمشاركة والاحتياجات الاجتماعية، باستخدام المقابلات والملاحظة وأدوات قياس معيارية مناسبة للبالغ، مع توثيق النتائج وحدودها.

يتضمن **مشروع إعادة التأهيل الفردي** الاحتياجات والأهداف القابلة للتحقق وطريقة تقديم الخدمة والأنشطة وتواترها والمهنيين والشخص المرجعي ومواعيد إعادة التقييم ومعايير إنهاء المشروع أو تعديله. ويشارك البالغ في القرارات بحسب قدراته، مع دعم تواصلي مناسب. وتراعي مشاركة الأسرة والممثل القانوني إرادة الشخص وصلاحيات كل طرف.

المهنيون والتعاون

تتولى الإدارة الصحية الحوكمة السريرية، ويتولى المنسق تنظيم الأنشطة. وتسند التدخلات إلى المهنيين العاملين فعليا في الخدمة والمحددين في المشروع: الطبيب المختص بالمسار، والأخصائي النفسي، والمربون، ومهنيو إعادة التأهيل، مع كوادر مساعدة واجتماعية عند الحاجة. وتتلقى الأسرة أسماء الشخص المرجعي والعاملين المكلفين.

يساعد التعاون مع الأسرة على استمرارية الاستراتيجيات في الحياة اليومية، ويشمل الربط بالخدمات الصحية والاجتماعية والموارد المحلية المفيدة للبالغ. وأهداف مسار البالغ مستقلة عن أهداف عيادة الأطفال.

المتابعة والغياب وإنهاء المسار

يوثق الملف السريري التقييمات والمشروع والموافقات والتدخلات والحضور والغياب والنتائج والتواصل. ويتحقق الفريق دوريا من الأهداف ويعيد تقييم المشروع عند تغير الاحتياجات. ويبلغ سريعا عن الغياب، ويتفق على الإيقاف المؤقت والتغييرات وفق نظام المركز وتوجيهات الجهة المحيلة.

يخطط لإنهاء المسار أو تغييره مع الشخص والأطراف المعنية. ويبين التقرير النهائي التدخلات والنتائج والتوجيهات اللاحقة، بما ييسر استمرارية الرعاية نحو خدمات مناسبة للبالغين.

التكاليف

تقدم الخدمات في الأماكن المعتمدة لحساب الخدمة الصحية الإقليمية بعد تصريح الهيئة الصحية المحلية. وفي مستويات رعاية الحفاظ على القدرات، تخضع المساهمة المحتملة للمستفيد في الحصة الاجتماعية من التكاليف للقوانين الوطنية والإقليمية والبلدية المعمول بها، وتوفر السكرتارية هذه المعلومات قبل الالتحاق.

القسم الثاني

العيادة الخارجية للأطفال والمراهقين

الفئات المستهدفة والأهداف

تستقبل العيادة أطفالا ومراهقين ذوي احتياجات تأهيلية متوافقة مع الأنشطة المرخصة، مع اهتمام خاص باضطرابات طيف التوحد. وتراعي التدخلات العمر والنمو ومستوى الأداء والسياقين الأسري والمدرسي.

تشمل الأهداف تنمية التواصل واللغة والعلاقات واللعب والمهارات العصبية النفسية الحركية والمعرفية والتكيفية والاستقلالية والمشاركة. ويحدد التقييم التدخلات المناسبة لكل قاصر.

نمط العيادة والتدخلات

يحضر القاصر جلسات أو دورات علاجية مبرمجة ويبقى في المركز للوقت اللازم للتدخلات المقررة. وبحسب المشروع والخدمات المتاحة فعليا، قد يشمل البرنامج علاج النطق واللغة، والتأهيل العصبي والنفسي الحركي للطفولة، والتدخلات النفسية، والأنشطة الحركية وتنمية الاستقلالية، فرديا أو جماعيا. ويبلغ الوالدان بالخدمات والمهنيين والتواتر والمدة قبل بدء العلاج.

وصول القاصر واستقباله

يطلب الوالدان أو الممثل القانوني المعلومات من السكرتارية. وتخضع المسارات الممولة من الخدمة الصحية لتوجيهات ووثائق الهيئة الصحية المحلية والجهات المختصة بالطفولة والمراهقة، مثل TSMREE (خدمة الصحة النفسية وإعادة التأهيل في سن النمو) أو خدمات الطب العصبي النفسي للأطفال. **ولا يعادل طلب المعلومات تصريحا بالعلاج.**

تحدد السكرتارية الوثائق السريرية والوصفات أو مشروع الجهة المحيلة والتصاريح المطلوبة. وتراجع الهوية وصفة الممثل القانوني ومعلومات العلاجات والحساسية وأسماء المصرح لهم بمرافقة القاصر واستلامه.

قائمة انتظار الأطفال والجدول

تسجل الطلبات في قائمة انتظار العيادة الخارجية للأطفال، المنفصلة عن قائمة المركز النهاري للبالغين، وتحال إلى الهيئة الصحية المحلية. وتراعي إدارة القائمة الملاءمة واكتمال الوثائق والأولويات المتفق عليها مع الجهة المحيلة والتسلسل الزمني للطلبات المتساوية في الأولوية.

تبلغ السكرتارية بمواعيد الجلسات وساعاتها وأي تغييرات عليها.

مسار إعادة التأهيل للقاصر

التقييم والمشروع الفردي

يشمل التقييم التاريخ السريري والنمائي والتواصل والمهارات الحركية والمعرفية والاستقلالية والسلوك والمشاركة والاحتياجات الأسرية. وتستخدم المقابلات والملاحظة وأدوات معيارية مناسبة لعمر القاصر ولموضوع التقييم، مع مراعاة التقييمات المتاحة سابقا.

يحدد مشروع إعادة التأهيل الفردي أهدافا قابلة للقياس والتدخلات وتواترها ومدتها والمهنيين والشخص المرجعي ومواعيد المراجعة ومعايير التعديل أو الإنهاء. ويتقاسمه الفريق مع الوالدين أو الممثل القانوني وينسقه مع الجهة المحيلة. ويستمع إلى القاصر ويشرك بحسب عمره وقدراته.

مهنيو الطفولة والمراهقة

يشارك في المسار المهنيون المحددون في التنظيم الفعلي وفي المشروع: الطبيب المختص بسن النمو، والأخصائي النفسي، وأخصائي النطق واللغة، ومعالج التأهيل العصبي والنفسي الحركي للطفولة (TNPEE)، ومهنيون تأهيليون آخرون عند الملاءمة والتوافر. وتصف القائمة الاختصاصات المناسبة ولا تمثل إعلانا عن أعداد العاملين.

الوالدان والمدرسة والخدمات المحلية

يشارك الوالدان في تحديد الأهداف ويتلقيان إرشادات لتطبيق المهارات المكتسبة في الحياة اليومية. وتعقد لقاءات دعم وتدريب للوالدين، بما فيها اللقاءات الجماعية، عند الملاءمة. ويجري التنسيق مع المدرسة والخدمات، بما في ذلك المشاركة عند الاقتضاء في مجموعات العمل التشغيلية للدمج المدرسي (GLO)، وفق اختصاصات كل طرف وشروط مشاركة البيانات.

المراجعة والغياب والإنهاء

يوثق الملف السريري التقييمات والمشروع والموافقات والجلسات المقدمة والحضور والغياب والمراجعات والتواصل. ويعرض الفريق على الأسرة النتائج والتعديلات المقترحة. ويبلغ سريعا عن الغياب، وتخضع الجلسات التعويضية المحتملة والإيقاف المؤقت لنظام المركز والاتفاقات المعمول بها.

عند الإنهاء يعد تقرير يتضمن الأنشطة والنتائج والتوجيهات اللاحقة. ويخطط للانتقال إلى خدمات البالغين مع الأسرة والخدمات المحلية؛ ولا يمثل ذلك انتقالا تلقائيا إلى المركز النهاري للبالغين، بل يتطلب تقييما جديدا للملاءمة وإجراءات القبول الخاصة به.

التنظيم والأدوار المهنية

الطبيبة المسؤولة

تتولى الحوكمة السريرية للمركز: التنظيم الفني والصحي، وملاءمة المسارات، ومراقبة تطبيق البروتوكولات والوثائق الصحية وسلامة الرعاية، والإشراف على التقييم ومشروعات إعادة التأهيل الفردية.

التنسيق

ينظم الأنشطة والجداول والمجموعات، ويربط بين الفريق والأسر والجهات المحيلة والسكرتارية، ويتحقق من الالتزام بالمعايير الواردة في الميثاق.

الطبيب المختص

يجري زيارات التقييم والمتابعة، ويحدد الأهداف السريرية للمشروع ويراجعها، ويقدم توجيهات صحية بالتنسيق مع طبيب الأسرة.

الأخصائي النفسي

التقييم النفسي التشخيصي وتقييم الأداء، والتدخلات النفسية والمعرفية السلوكية، ومقابلات الدعم والإرشاد للأسر، وتدريب الوالدين.

مهنيو إعادة التأهيل

أخصائي النطق واللغة، ومعالج التأهيل العصبي والنفسي الحركي للطفولة (TNPEE)، والمعالج الوظيفي، وفني التأهيل النفسي: تدخلات تأهيلية فردية وجماعية وفق المشروع.

المربي المهني

تدخلات تربوية لتنمية الاستقلالية الشخصية والاجتماعية، وأنشطة وظيفية واجتماعية في الخدمة النهارية.

الأخصائي الاجتماعي والعاملون بالمساعدة والسكرتارية

التنسيق مع الخدمات الاجتماعية والمحلية؛ الدعم في الأنشطة اليومية؛ الاستقبال والمعلومات وقوائم الانتظار والوثائق الإدارية.

ينشر الهيكل التنظيمي المحدث للمركز على unisan.it/accreditamenti. ويمكن التعرف إلى جميع العاملين بواسطة بطاقات التعريف.

الحقوق والمشاركة والموافقة

تحترم الخدمتان المساواة والحياد والاستمرارية وحرية الاختيار والمشاركة والكفاءة والفعالية. وتشرح قبل الموافقة الأهداف والفوائد المتوقعة والمخاطر والحدود والبدائل. وفي مسار البالغ يكون الشخص المستفيد صاحب القرار، مع الدعم والتمثيل المقررين قانونا؛ وفي مسار الطفل يشرك الوالدان أو الممثل القانوني ويعطى رأي القاصر الاعتبار الواجب.

حقوق المستفيد

- الحصول على الرعاية بعناية واحترام الكرامة والخصوصية؛
- تلقي معلومات واضحة عن مساره والعاملين المرجعيين؛
- منح الموافقة المستنيرة على التدخلات أو رفضها؛
- الوصول إلى وثائقه الصحية؛
- تقديم المقترحات والشكاوى وتلقي الرد.

التزامات الشخص والأسرة

- احترام المواعيد والجدول ونظام المركز؛
- الإبلاغ السريع عن الغياب والتغييرات؛
- تقديم معلومات كاملة عن الصحة والعلاجات والحساسية؛
- التعاون مع الفريق في المشروع التأهيلي؛
- احترام العاملين والمستفيدين الآخرين والمكان والتجهيزات.

الوقاية من المخاطر وإدارتها

تخصص تدابير الوقاية لكل خدمة ولكل شخص. ويشمل التقييم، عند الاقتضاء، الابتعاد دون إشراف، والسقوط، ونوبات الصرع، وصعوبات الأكل، والإجهاد الحسي، والسلوك المؤذي للذات أو للآخرين. وتدار الأدوية وفق الوصفة والإجراءات المعمول بها.

عند الوعكة أو الحادث تفعل إجراءات الإسعاف الأولي، ويبلغ المعنيون، ويطلب الإسعاف عند الحاجة. وتسجل الحوادث الوشيكة والأحداث الضارة وتحلل، وينشر التقرير السنوي للأحداث الضارة على الموقع وفق القانون 24/2017. ويكون التواصل مع الشخص والأسرة واضحا وموثقا.

الخدمتان تأهيليتان مبرمجتان وليستا خدمتي طوارئ. في حالات الطوارئ الصحية يرجى الاتصال بالرقم 112.

تلتزم المؤسسة بمتطلبات سلامة الأنظمة، ولديها خطة للطوارئ والإخلاء، وعاملون مدربون على الإسعاف الأولي ومكافحة الحريق، وفق المرسوم التشريعي 81/2008.

البيانات الشخصية والوثائق

تعالج البيانات لأغراض الرعاية والالتزامات المرتبطة بها، وفق إشعار الخصوصية المقدم واللائحة الأوروبية 2016/679. ويقتصر الوصول على الأشخاص المخولين، ويخضع الربط بالخدمات والمدرسة للشروط المعمول بها. وتدار الصور والتسجيلات بصورة منفصلة عن الوثائق السريرية وبموافقة محددة فقط.

يقدم طلب الاطلاع على الوثائق ونسخها إلى السكرتارية بعد التحقق من الهوية والصفة. وبالنسبة للبالغ لا تكفي القرابة وحدها؛ وبالنسبة للقاصر تراجع صلاحية التمثيل. وتحدد الإجراءات المقدمة المهل وطرق التسليم، مع التمييز بين الوصول إلى البيانات والنسخ الإضافية.

الجودة والتدريب والضمانات

نظام إدارة الجودة

تعمل Unisan Gruppo بنظام إدارة جودة مطابق للمواصفة **UNI EN ISO 9001:2015**، ينظم طرق العمل والتحسين المستمر ورضا المستفيد. ويقدم كل سنتين استبيان رضا منفصل للخدمة النهارية والعيادة الخارجية، وتنشر النتائج على الموقع.

تدريب العاملين

تشمل خطة التدريب والتحديث السنوية الدورات الإلزامية والتعليم الطبي المستمر (ECM) والتدريب المتخصص في التوحد والتواصل وإدارة السلوكيات الصعبة.

الميثاق الأخلاقي ونموذج 231

اعتمدت Unisan Gruppo ميثاقا أخلاقيا ونموذجا للتنظيم والإدارة والرقابة وفق المرسوم التشريعي 231/2001، وهما منشوران في قسم الشفافية بالموقع.

التغطية التأمينية

وثيقة تأمين المسؤولية المدنية تجاه الغير (RCT) وتجاه العاملين (RCO) لدى REVO Insurance S.p.A.، رقم OX00072534، تشمل صراحة مقر Via Silvio Sbricoli 8، وفق المادة 10 من القانون 24/2017 ومرسوم إقليم لاتسيو رقم U00469/2017.

الشكاوى والمقترحات

تمثل الشكاوى والبلاغات فرصة لتحسين الخدمات وأداة مهمة لحماية المستفيدين ومشاركتهم.

كيفية تقديم البلاغ

- شفهيا أو كتابة لدى سكرتارية المركز؛
- بتعبئة النموذج المتاح في المقر أو على الموقع unisan.it؛
- بالبريد الإلكتروني إلى info@unisan.it أو بالبريد الإلكتروني المعتمد (PEC) إلى unisan@pec.unisan.it؛
- برسالة إلى Unisan Gruppo, Via del Casale de Merode 8, 00147 Roma.

كيفية المعالجة

يتولى مسؤول الجودة إجراء التحقق اللازم ويرفع النتائج إلى الإدارة. ويطبق معيار الميثاق العام: **الرد خلال أسبوع**؛ وفي التحقيقات المعقدة خلال مدة أقصاها **30 يوما**.

تسجل البلاغات وتحلل مرة واحدة سنويا على الأقل. وتفصل تحليلات الخدمة النهارية للبالغين عن تحليلات عيادة الأطفال، لتحديد المشكلات والإجراءات المناسبة لكل خدمة. وينشر عدد الشكاوى الواردة خلال السنة على الموقع.

إذا لم يكن الرد مرضيا، يمكن للمستفيد التوجه إلى مكتب العلاقات مع الجمهور (URP) لدى ASL Roma 3.

بيانات الاتصال

المركز التجريبي للتوحد

خدمة نهارية للبالغين - عيادة خارجية للأطفال والمراهقين

الرئيسة
Rossana Varrone

الطبيبة المسؤولة
الدكتورة Maria Cristina Gori

الهاتف
06 96 032 032

الرقم المجاني
800 032 230

البريد الإلكتروني
info@unisan.it

البريد الإلكتروني المعتمد (PEC)
unisan@pec.unisan.it

عنوان المركز
Via Silvio Sbricoli, 8
00148 Roma

المقر القانوني
Via del Casale de Merode, 8
00147 Roma

موقع المركز



يقع المركز في روما، ضمن **البلدية الحادية عشرة** (Municipio XI) ونطاق هيئة الصحة المحلية **ASL Roma 3**.

تبلغ السكرتارية بساعات العمل وبيانات الاتصال المباشرة للخدمتين. وينشر الميثاق وقرارات الترخيص والاعتماد والهيكل التنظيمي ووثائق الجودة على **unisan.it/accreditamenti**.

Unisan: الخبرة والرعاية في خدمة الصحة

Unisan Gruppo

Società Cooperativa Sociale (تعاونية اجتماعية)

المقر القانوني: Via del Casale de Merode, 8 - 00147 Roma

المركز التجريبي للتوحد: Via Silvio Sbricoli, 8 - 00148 Roma

الهاتف: 032 032 96 06 | الرقم المجاني: 230 032 800

الرئيسة: Rossana Varrone

الطبيبة المسؤولة: الدكتورة Maria Cristina Gori

unisan.it | unisan@pec.unisan.it | info@unisan.it