

ASSOCIAZIONE  
**la Nostra Famiglia**

## CENTRO DI RIABILITAZIONE DI CAVA DE' TIRRENI



## CARTA DEI SERVIZI

“L’opera prende il nome di “La Nostra Famiglia”  
per dimostrare che, come figli dello stesso Padre,  
tutti gli uomini formano un’unica famiglia.”

**Beato Luigi Monza, Fondatore de La Nostra Famiglia**

# Indice

INTRODUZIONE.....	4
<b>1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO .....</b>	<b>5</b>
L'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA" E LA SUA "MISSION" .....	5
LA STORIA DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE DI CAVA DE' TIRRENI.....	7
INFORMAZIONI UTILI .....	7
LO STILE DEL SERVIZIO .....	9
STRUTTURA ED ATTREZZATURE.....	10
<b>2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI.....</b>	<b>12</b>
BACINO D'UTENZA.....	12
PATOLOGIE TRATTATE .....	12
MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO .....	12
PERCORSO RIABILITATIVO (DALL'ACCETTAZIONE ALLA DIMISSIONE) .....	13
TIPOLOGIA DEI SERVIZI .....	14
SETTORI RIABILITATIVI .....	16
STRUTTURA ORGANIZZATIVA .....	20
FIGURE PROFESSIONALI.....	21
FORMAZIONE DEL PERSONALE.....	21
<b>3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI .....</b>	<b>22</b>
<b>4. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA.....</b>	<b>23</b>
D. LGS. 231/2001 .....	24
DIRITTI/DOVERI DELLE PERSONE ASSISTITE .....	25
INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE ALL'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA" .....	28
PRESENTAZIONE DELLA SEZIONE SCIENTIFICA IRCCS "E. MEDEA" .....	29
<b>5. ALLEGATI .....</b>	<b>29</b>

## **INTRODUZIONE**

Gentili utenti, famiglie, lettori,

questa Carta dei Servizi è una presentazione dell'Associazione "La Nostra Famiglia" di Cava de' Tirreni (Sa), dei suoi principi ispiratori, della sua missione, delle sue attività, dei suoi servizi e delle prestazioni che è in grado di offrire.

*«L'Associazione prende il nome di "Nostra Famiglia" per dimostrare che, come figli dello stesso Padre, tutti gli uomini formano un'unica famiglia, che tutti i membri dell'Associazione saranno come padre, madre, fratelli e sorelle per quanti li avvicineranno, così pure tutte le case dell'Associazione dovranno essere famiglia per tutti quelli che vi dovranno soggiornare».*

Così affermava il Beato Luigi Monza, Fondatore dell'Associazione, indicando nell'accoglienza, nello spirito di famiglia e nella valorizzazione della vita l'orizzonte valoriale entro il quale l'Associazione è nata, si è sviluppata e ancora oggi opera cercando di interpretare in modo differenziato, specifico e mirato i bisogni che incontra per trovare risposte sempre più appropriate e adeguate.

Questa Carta dei Servizi rappresenta, inoltre, il documento attraverso il quale l'Associazione "La Nostra Famiglia" di Cava de' Tirreni si fa conoscere a tutti coloro che si rivolgono alla struttura, fiduciosi di trovare un luogo ospitale ed una "presa in carico" che aiuti a superare le difficoltà e le fatiche che si stanno vivendo.

Tutti noi siamo impegnati perché questo si realizzi ogni giorno per tutti coloro che usufruiscono dei nostri servizi, con i quali condividiamo un tratto di cammino comune.

La Presidente  
dell'Associazione "La Nostra Famiglia"

**Luisa Minoli**

## 1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

### ***L'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA" E LA SUA "MISSION"***

L'Associazione "La Nostra Famiglia" è un Ente Ecclesiastico civilmente riconosciuto con DPR 19.06.1958 n. 765, iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche presso la Prefettura di Como.

L'Associazione, ai sensi del comma 9 dell'art. 10 del D. Lgs. 460/97, è Onlus parziale per le attività di assistenza sanitaria, sociale e sociosanitaria, istruzione e formazione finalizzate prevalentemente a persone disabili e svantaggiate.

La "*mission*" dell'Associazione è quella di tutelare la dignità e migliorare la qualità della vita – attraverso specifici interventi di riabilitazione – delle persone con disabilità, specie in età evolutiva.

"La Nostra Famiglia" intende farsi carico non solo della disabilità in quanto tale, ma anche della sofferenza personale e familiare che l'accompagna.

L'Associazione si propone di dare il proprio contributo allo sviluppo della ricerca e delle conoscenze scientifiche nel campo delle patologie dello sviluppo.

Attraverso l'attività formativa, l'Associazione contribuisce alla preparazione personale e valoriale di operatori impegnati in servizi di istruzione sanitari e socio-sanitari.

L'Associazione è presente sul territorio nazionale in 6 Regioni (Campania, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Puglia e Veneto) con 28 sedi e collabora con l'Organismo di Volontariato per la Cooperazione Internazionale OVCI - La Nostra Famiglia in 5 Paesi del Mondo.

L'Associazione:

- **si prende cura, riabilita ed educa bambini e ragazzi disabili**, mediante una presa in carico globale loro e della loro famiglia, realizzata nel rispetto della vita e con uno stile di accoglienza che favorisca la loro crescita umana e spirituale. La qualità del progetto riabilitativo viene garantita da elevati livelli di personalizzazione, professionalità, umanità e scientificità, favorendo l'integrazione dei bambini e dei ragazzi nella comunità in cui vivono;
- attraverso la Sezione Scientifica "Eugenio Medea", riconosciuta Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, **sviluppa conoscenze e competenze nel campo della ricerca scientifica** volte a: prevenire le varie forme di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali; limitarne le conseguenze, fino anche al loro superamento totale; mettere a disposizione nuove prassi e metodologie scientificamente validate di intervento riabilitativo, sanitario, educativo e sociale;
- **promuove attività di formazione** garantendo l'assolvimento dell'obbligo scolastico e formativo dei bambini e ragazzi disabili che frequentano i Centri di Riabilitazione, in coerenza con il loro specifico progetto riabilitativo; sostenendo percorsi formativi con l'obiettivo di orientare e favorire l'inserimento lavorativo di persone disabili e/o fragili; promuovendo corsi di laurea e di formazione superiore volti a preparare professionisti sanitari con elevate competenze tecniche e valoriali a servizio della persona; promuovendo lo sviluppo delle competenze professionali degli operatori dell'Associazione, garantendone l'aggiornamento continuo rispetto alle più recenti acquisizioni scientifiche, secondo lo stile ed i valori dell'Associazione.

## **LA STORIA DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE DI CAVA DE' TIRRENI**

L'Associazione "La Nostra Famiglia" è presente in Campania da 46 anni con il Centro di Riabilitazione di Cava de' Tirreni che ha avviato la propria attività nel 1976.

Attualmente è in possesso della Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001 da parte dell'Ente certificatore DNV.

Il Centro di Riabilitazione di Cava de' Tirreni svolge attività di riabilitazione extra ospedaliera a favore di soggetti prevalentemente in età evolutiva affetti da disabilità fisiche, psichiche e sensoriali, garantendo qualificati percorsi diagnostici clinico-funzionali e razionali programmi terapeutico-riabilitativi. Sono previsti trattamenti riabilitativi ambulatoriali e semiresidenziali.

Le prestazioni vengono erogate prevalentemente in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale. È inoltre possibile effettuare, in regime di solvenza, prestazioni specialistiche e valutative e cicli di trattamento riabilitativo.

La Struttura garantisce un'adeguata assistenza sociale e religiosa.

## **INFORMAZIONI UTILI**

<b>DENOMINAZIONE</b>	Centro di Riabilitazione
<b>INDIRIZZO</b>	Via Massimo Margheri, 20
<b>TELEFONO</b>	089/441094
<b>E-MAIL</b>	<a href="mailto:cava@lanostrafamiglia.it">cava@lanostrafamiglia.it</a> PEC <a href="mailto:cava@pec.lanostrafamiglia.it">cava@pec.lanostrafamiglia.it</a>
<b>ANNO DI INIZIO ATTIVITÀ</b>	1976 2022 trasferimento attività ambulatoriale presso ampliamento C.d.R.
<b>VOLUMI DI ATTIVITÀ</b>	Ambulatoriale: 103 prestazioni/die Semiresidenziale: 44 posti

**FIGURE DI RESPONSABILITÀ IN SEDE**

<b>DIRETTORE SANITARIO</b>	<b>DR.SSA CATIA RIGOLETTO</b>
<b>DIREZIONE OPERATIVA</b>	<b>DOTT.SSA VALENTINA FERRARIO</b>
<b>RESPONSABILE AMMINISTRATIVO</b>	<b>DOTT. ENZO PIGNOTTI</b>

**ORARIO DI APERTURA SERVIZIO AMBULATORIALE**

<b>DA LUNEDÌ A VENERDÌ</b>	dalle ore 08.00 alle ore 19.00
<b>SABATO</b>	dalle ore 08.00 alle ore 16.00

**ORARIO DI APERTURA SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE**

<b>DA LUNEDÌ A VENERDÌ</b>	dalle ore 08.00 alle ore 17.00
<b>SABATO</b>	dalle ore 08.00 alle ore 16.00

Per ulteriori informazioni consultare il sito: [www.lanostrafamiglia.it](http://www.lanostrafamiglia.it) alla pagina dedicata alla Sede.



## **LO STILE DEL SERVIZIO**

Il servizio offerto dal Centro di Cava de' Tirreni si qualifica per le seguenti caratteristiche specifiche:

- **PRESA IN CARICO "GLOBALE"**: la cura è estesa ai vari aspetti delle difficoltà della persona, specie se in età evolutiva. Non è limitata, quindi, ad interventi e cure di carattere sanitario, ma mira ad ottenere il benessere esistenziale individuale e familiare, tenendo conto delle difficoltà scolastiche e sociali dovute alle disabilità (o minorazioni) ed alle problematiche ambientali, offrendo i supporti tecnici e sociali per il miglior inserimento possibile in famiglia e nell'ambiente di vita.
  
- **LAVORO D'ÉQUIPE**: è svolto in modo coordinato da specialisti medici, psicologi, assistenti sociali, operatori della riabilitazione. Ogni specialista od operatore offre il proprio contributo specifico agli altri componenti il gruppo di lavoro, per la diagnosi, il progetto ed il programma riabilitativo che vengono a costituire il risultato di apporti multidisciplinari.
  
- **AFFIDABILITÀ E PROFESSIONALITÀ**: gli interventi medico-riabilitativi sono basati su concezioni, metodi e tecniche affermati e/o validati scientificamente; essi vengono continuamente verificati ed aggiornati e possono diventare oggetto di studio e di ricerca.

## **STRUTTURA ED ATTREZZATURE**

### ***La struttura e la sua ubicazione***

La struttura che opera dal 1976, già "Hotel Britannia" nel 1800, è stata donata dalla famiglia Ricciardi; è in stile patrizio ed è collocata in zona verde collinare, residenziale, a pochi minuti dal centro cittadino e dalla Costiera Amalfitana. È circondata da un parco secolare mediterraneo di 18.000 mq, arricchito da elementi decorativi in stile, fruibile dall'utenza per brevi soste e dotato di aree ludiche. L'accesso e la completa fruibilità degli spazi all'aperto è garantita a tutti i possibili utenti con disabilità.

Dal 2022 per erogare in modo più funzionale i trattamenti in regime ambulatoriale, l'Associazione ha rimodulato gli spazi del Centro con una nuova costruzione, sorta sull'area dell'ex "Albergo Due Torri", comunicante con la Villa "Ricciardi" attraverso un tunnel vetrato.

La struttura (superficie totale mq 3.000, spazio verde mq. 18.000), è di proprietà dell'Associazione.

Gli accessi al Centro di Riabilitazione e la ubicazione dei diversi servizi e settori riabilitativi all'interno dello stesso sono chiaramente indicati attraverso apposita segnaletica.

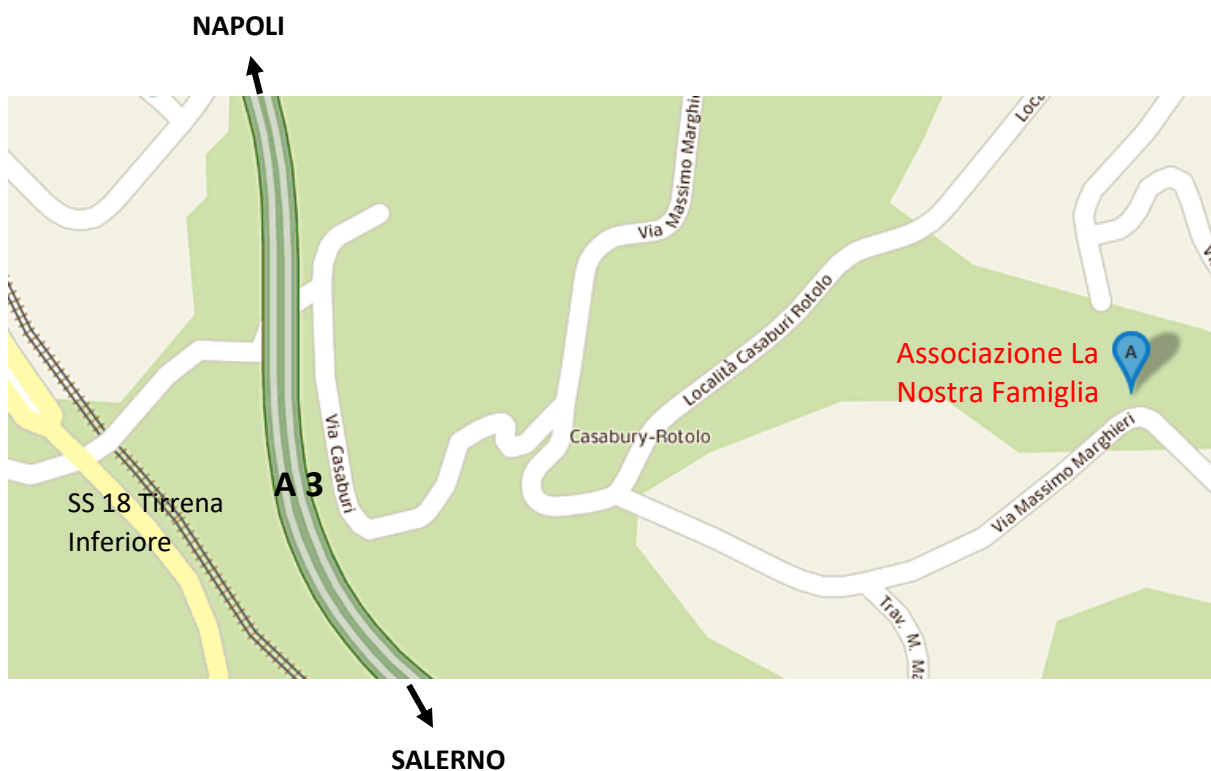
La Sede dispone di attrezzature adeguate ai bisogni dell'utenza e alle diverse tipologie di attività:

- attrezzature, presidi e risorse tecnologiche atti allo svolgimento delle prestazioni mediche ed alla realizzazione delle varie tipologie di esercizio terapeutico individuale e/o di gruppo, collocati negli ambienti dedicati (ad es. attrezzatura per la riabilitazione immersiva virtuale e la stanza multisensoriale);
- attrezzature elettromedicali;
- attrezzature per le attività ricreative.

Nella struttura sono presenti sale di attesa ed aree per l'accoglienza e l'informazione dell'utenza. Sono disponibili, inoltre, diversi spazi di gioco.

È possibile raggiungere la sede:

- in auto  
da Salerno o da Napoli prendere la A3, uscita Cava de' Tirreni, percorrere la SS 18 Tirrena Inferiore e prendere direzione per Rotolo;
- in treno  
stazione di Cava de' Tirreni
- in autobus da Cava de' Tirreni:  
bus n° 60, 64



## **2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI**

### ***BACINO D'UTENZA***

Al Centro di Riabilitazione accedono utenti provenienti dalle AA.SS.LL. della regione Campania. Il Centro è istituzionalmente accreditato per attività a ciclo ambulatoriale (103 prestazioni giornaliere) e semiresidenziale (44 giornaliere).

### ***PATOLOGIE TRATTATE***

L'età evolutiva (0-18 anni) rappresenta l'ambito elettivo di attività de "La Nostra Famiglia". Il Centro si occupa della prevenzione e riabilitazione funzionale di bambini affetti da disabilità fisiche, psichiche o sensoriali quali:

- esiti di paralisi cerebrali infantili, di traumi cranio-encefalici e di lesioni espansive del Sistema Nervoso Centrale;
- sindromi malformative
- neuromiopatie
- patologie neuromuscolari
- disabilità cognitiva
- disturbi dello spettro autistico
- disturbi specifici del linguaggio, della funzione prassico-motoria, dell'apprendimento scolastico
- disturbi emozionali e comportamentali a rischio psicopatologico
- disturbi neuropsicologici e neurolinguistici
- patologie sensoriali e neurosensoriali complesse.

### ***MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO***

Ai sensi della normativa regionale, la Struttura è istituzionalmente accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale.

Vi accedono liberamente tutti i cittadini residenti o comunque iscritti al Sistema Sanitario Nazionale.

Il primo accesso al Centro coincide con una prima visita specialistica. In tale sede, può rilevarsi la necessità di una presa in carico, finalizzata a:

- accertamenti e puntualizzazioni clinico-diagnostiche, soprattutto in chiave funzionale e di prospettiva prognostica;
- predisposizione di un piano di trattamento;

- collaborazione con le strutture scolastiche ed eventualmente con altri enti territoriali.

L'avvio del percorso diagnostico-riabilitativo ex art. 26 Legge 833/78 nella Regione Campania è regolato dalla DGRC 482 del 25.03.2004 e successive modifiche, che prevede la prescrizione di trattamento riabilitativo da parte del medico prescrittore della ASL di appartenenza. La presa in carico riabilitativa è a carico del SSN.

Le richieste di appuntamento per le visite specialistiche possono essere effettuate di persona o telefonicamente, al Centro Unico Prenotazione del Centro di Riabilitazione, attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30 (Tel. 089.441094).

## ***PERCORSO RIABILITATIVO (DALL'ACCETTAZIONE ALLA DIMISSIONE)***

Effettuata la prima visita specialistica, qualora sia necessario un percorso di presa in carico, il Servizio Sociale guida l'utenza alla produzione della documentazione necessaria. Il Direttore Sanitario è responsabile della gestione delle liste di attesa, basate su criteri clinici, cronologici e di urgenza riabilitativa anche in accordo con le strutture sanitarie invianti.

Il Centro eroga, inoltre, in regime di solvenza:

- consulenze specialistiche neuropsichiatriche, fisiatriche e oculistiche
- valutazioni pedagogiche, psicologiche e neuropsicologiche
- brevi interventi riabilitativi in ambito di disabilità semplici.

L'accesso a detti Servizi è possibile mediante prenotazione attraverso il Centro Unico Prenotazione.

Il pagamento dei servizi erogati in regime di solvenza avviene secondo tariffario disponibile in Sede e può essere effettuato tramite POS presso gli uffici preposti.

### ***Procedura di dimissione***

La dimissione dal Centro ha luogo:

- quando l'équipe medico-riabilitativa ritiene raggiunti gli obiettivi prefissati e dunque completato il percorso riabilitativo;
- quando le ulteriori necessità di intervento esulino dalle possibilità di presa in carico da parte del Centro;
- per raggiungimento del limite di età massimo previsto dalla normativa per la presa in carico, che coincide abitualmente con la maggiore età.

La dimissione è un momento di estrema importanza e delicatezza e avviene con la massima attenzione fornendo all'utente le dovute informazioni, quali quelle relative ai luoghi ed alle modalità più idonei alle condizioni del minore.

Il medico redige la lettera di dimissione con ogni utile informazione sullo stato di salute e, in particolare, sul decorso clinico, sui trattamenti praticati e le loro risultanze, sulle conclusioni diagnostiche e di prognosi, sulle eventuali indicazioni terapeutiche e sulle modalità di contatto con il Presidio.

### ***Richieste di documentazione***

Al termine del percorso diagnostico, viene consegnata all'utente, quando richiesta, copia della cartella clinica, contenente l'esito delle valutazioni effettuate, le conclusioni diagnostiche e le necessità terapeutico-riabilitative.

L'utente può richiedere copia della cartella clinica in qualunque momento del percorso di presa in carico e anche dopo la dimissione, inoltrando richiesta secondo la modulistica disponibile in sede.

La copia di cartella clinica può essere consegnata direttamente all'interessato o suo delegato nelle forme di legge, previo accertamento di identità. È possibile anche richiedere certificati di diagnosi e di frequenza, relazioni cliniche e relazioni medico-psico-pedagogiche finalizzate ai percorsi di integrazione scolastica, sempre attraverso esplicita richiesta secondo la modulistica disponibile in sede.

## ***TIPOLOGIA DEI SERVIZI***

Il Centro svolge attività di riabilitazione extraospedaliera ex art.26 Legge 833/78 a favore di soggetti in età evolutiva affetti da disabilità fisiche, psichiche e sensoriali. Sono previsti trattamenti ambulatoriali e semiresidenziali.

### ***Trattamento in regime ambulatoriale***

Il servizio si rivolge a soggetti in età evolutiva offrendo un percorso riabilitativo, con trattamenti specifici, individuati e costruiti a partire dalle caratteristiche del bambino e dai suoi bisogni.

Sono previsti inoltre, secondo necessità, interventi collaterali e integrati quali consulenza agli operatori della scuola, sostegno psico-educativo alla famiglia, lavoro di rete con i servizi del territorio.

Sono possibili trattamenti di:

- rieducazione motoria e fisioterapica
- neuropsicomotricità
- rieducazione logopedica
- rieducazione neuropsicologica
- rieducazione neurovisiva
- terapia occupazionale
- intervento psicoeducativo
- psicoterapia breve
- counseling familiare

### ***Trattamento in regime semiresidenziale***

Il Servizio Semiresidenziale si rivolge a soggetti che presentano quadri di particolare disabilità complessa. In questi casi, il progetto riabilitativo di presa in carico è integrato da un programma educativo, realizzato in setting di gruppo, finalizzato a stimolare le capacità relazionali e comunicative, potenziare il livello di autonomia personale e sociale, arricchire gli interessi ed il bagaglio esperienziale.

La presenza nel Centro della Scuola dell'Infanzia e della Scuola Primaria Statali, in virtù di una convenzione stipulata tra l'Associazione ed il Ministero dell'Istruzione tramite l'Ufficio Scolastico Regionale, garantisce agli utenti in età di obbligo scolastico, la partecipazione ad attività didattiche svolte da insegnanti specializzati e programmate in sintonia con il percorso educativo-riabilitativo predisposto dall'Equipe medico-psico-pedagogica.

## **SETTORI RIABILITATIVI**

### **⇒ Neuropsichiatria infantile – Fisiatria**

Sono le specialità mediche deputate alla valutazione clinica del paziente, programmazione dei percorsi di approfondimento diagnostico, supervisione dei percorsi riabilitativi, prescrizione di eventuali esami di laboratorio e strumentali, gestione della terapia farmacologica, prescrizione / collaudo / adattamento di ortesi ed ausili.

### **⇒ Neuropsicologia**

Il Neuropsicologo traccia il profilo cognitivo del paziente disabile definendo la qualità e l'efficacia delle sue funzioni nervose "superiori": attenzione, memoria, linguaggio, funzioni esecutive, capacità prassico-costruttiva, analisi visuo-spaziale, orientamento spaziotemporale, problem solving, ragionamento logico.

### **⇒ Psicologia**

Costituisce l'ambito elettivo di valutazione ed intervento nei disturbi del funzionamento emotivo, comportamentale e sociale/relazionale, a carattere primitivo o secondario ad altra forma di disabilità. L'intervento diretto sul paziente è spesso integrato da sedute di counseling ai genitori e da eventuali colloqui con altri referenti educativi (es. insegnanti). Le teorie di riferimento per l'intervento sono quella psicodinamica relazionale e quella cognitivo-comportamentale, che negli anni di pratica clinica, si sono dimostrate più efficaci nell'età evolutiva e nelle tipologie di disturbi che abitualmente afferiscono al Centro.

### **⇒ Fisiokinesiterapia**

É l'ambito di intervento specifico nei disturbi neuro-motori, ove si opera per rimuovere, ridurre e/o compensare le limitazioni ed i segni patologici espressi dal paziente attraverso tecniche specifiche di mobilizzazione passiva e attiva e l'impiego di ortesi, protesi ed ausili. Persegue i seguenti obiettivi:

- garantire la cura posturale;
- favorire l'evoluzione motoria e facilitare lo spostamento;
- studiare i compensi utili, contrastare quelli dannosi;
- prevenire le deformità secondarie alla patologia neurologica e ortopedica;



- ricercare ogni possibile soluzione affinché la mobilità residua dei pazienti con disabilità motoria possa essere valorizzata in progetti funzionali mirati.

### ⇒ **Neuropsicomotricità**

É l'ambito di intervento riabilitativo in cui, attraverso l'attività percettivo-motoria diretta e proposte di gioco corporeo, si favorisce lo sviluppo del bambino mediante la conoscenza di sé, degli altri, dell'ambiente secondo parametri spazio-temporali, comunicativi e relazionali.

La pratica psicomotoria rappresenta uno strumento di intervento sia nelle disarmonie e ritardi dello sviluppo neuro-motorio e cognitivo (rieducazione neuropsicomotoria) che nelle anomalie dello sviluppo emotivo-comportamentale-relazionale (terapia neuropsicomotoria).

### ⇒ **Logopedia**

É il trattamento specifico dei disturbi di linguaggio e della comunicazione in genere. É deputato a favorire l'acquisizione ed il consolidamento dei prerequisiti relazionali e attentivi della comunicazione e stimola i processi mentali che sottendono la competenza comunicativa.

Il logopedista interviene principalmente sulle competenze linguistiche (lessicali, fono-articolatorie, morfo-sintattiche, sia in produzione che in ricezione), nonché nel trattamento delle dissinergie della alimentazione, nell'allenamento acustico in soggetti protesizzati/impiantati per deficit uditivo, nel trattamento dei disturbi dell'apprendimento.

### ⇒ **Terapia Occupazionale**

È il settore riabilitativo che si propone di far acquisire la capacità di programmare ed eseguire autonomamente le attività pratiche di vita quotidiana, personali, domestiche e sociali. Partendo dall'analisi delle abilità residue del paziente (motorie, cognitive, operative, sociali), la Terapia Occupazionale si propone di fargli raggiungere il miglior livello funzionale possibile nella cura di sé, nell'autonomia dello spostamento, nelle attività di tempo libero e nell'attività scolastica e lavorativa, sia attraverso interventi di potenziamento delle varie funzioni che mediante l'individuazione di strumenti facilitanti (ortesi ed ausili) ed adattamenti dell'ambiente di vita.

## ⇒ **Riabilitazione Neuropsicologica**

É l'ambito riabilitativo volto al rinforzo delle funzioni cognitive: attenzione, memoria, linguaggio, funzioni esecutive, capacità prassico-costruttiva, analisi visuo-spaziale, orientamento spazio-temporale, problem solving, ragionamento logico. La riabilitazione neuropsicologica costituisce, pertanto, un importante settore di intervento nei disturbi dell'apprendimento sia primitivi che secondari a deficit intellettivo.

## ⇒ **Riabilitazione Neurovisiva**

La funzione visiva è un complesso circuito in cui entrano a far parte fenomeni percettivi, prassico-motori e cognitivi. Laddove sussistono deficit visivi, difficoltà di mantenimento attentivo e di organizzazione dei dati sequenziali delle prassie e delle gnosie visive interviene la riabilitazione neurovisiva. Afferiscono a questo settore riabilitativo, soggetti in età evolutiva affetti da patologie neuroftalmologiche o da turbe visive di origine centrale. Partendo dall'analisi dell'acuità visiva, dell'abilità visuo-motoria e della percezione visiva, l'operatore addestra il bambino a potenziare la funzione visiva residua, ne facilita l'uso corretto e l'aiuta ad organizzare adeguatamente le competenze specifiche.

## ⇒ **Laboratorio Terapeutico**

Al Laboratorio accedono ragazzi, di età compresa tra i 12 e i 18 anni, con ritardi cognitivi medio-lievi e medio-gravi, disturbi percettivo-prassici, quadri sindromici e disturbi della motricità non gravi. Il Laboratorio si configura come spazio idoneo a favorire il processo di crescita e di autonomia sociale del soggetto con disabilità mediante interventi educativo-abilitativi finalizzati a condurre la persona a provvedere alla cura di sé, a comunicare, a relazionarsi e a vivere nel proprio ambiente nel modo più autonomo possibile.

Il Progetto terapeutico prevede:

- attività integranti finalizzate al mantenimento delle competenze scolastiche apprese e all'acquisizione di abilità necessarie alla gestione del proprio quotidiano (ad esempio leggere l'orologio, fare la spesa, utilizzare i servizi pubblici, ecc.);
- attività di cucina ed economia domestica finalizzate all'apprendimento attraverso esercitazioni pratiche, di routine domestiche e semplici ricette;

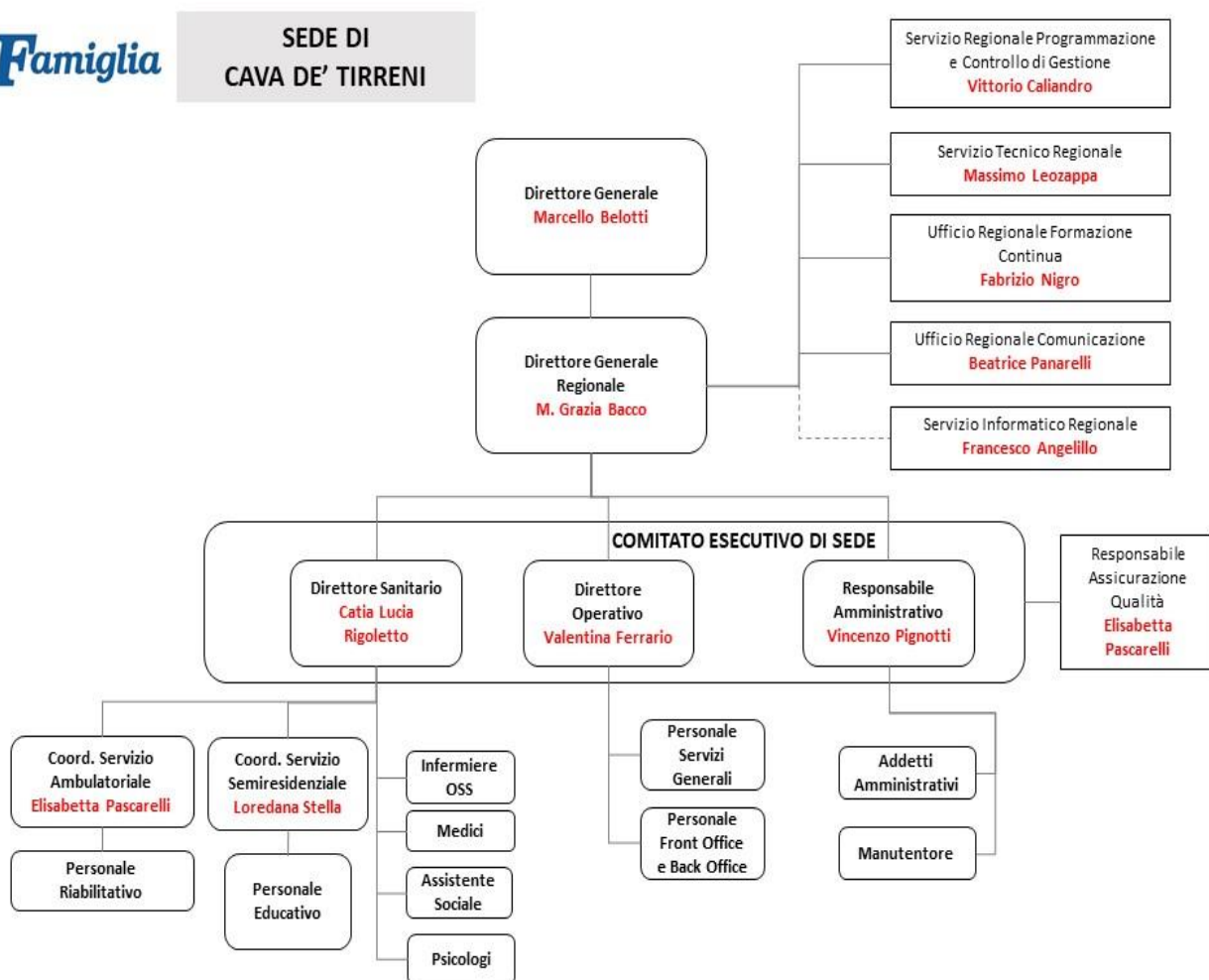
- attività di autonomia finalizzate all'acquisizione e al consolidamento delle autonomie relative all'igiene personale, alimentare e dell'abbigliamento;
- attività di ceramica finalizzata a sviluppare e/o potenziare sia le abilità cognitive (capacità di rappresentazione, pianificazione delle fasi di lavoro), sia la manualità e la conoscenza degli utensili e dei macchinari necessari alla realizzazione degli oggetti.



# STRUTTURA ORGANIZZATIVA

## ORGANIGRAMMA DELLA SEDE

ASSOCIAZIONE  
**la Nostra Famiglia**



## **FIGURE PROFESSIONALI**

L'organico del personale dipendente e consulente della sede è composto da:

- Neuropsichiatri Infantili, Fisiatri, Oculisti.
- Psicologi, Psicoterapeuti, Pedagogista.
- Infermiere professionale, OSS.
- Fisioterapisti, Neuropsicomotricisti, Logopedisti, Terapisti Occupazionali, Terapisti della Neurovisione, Educatori professionali.
- Assistente sociale.
- Impiegati amministrativi, personale dei servizi generali e manutentore

Gli operatori sono riconoscibili attraverso il cartellino identificativo.

## **FORMAZIONE DEL PERSONALE**

Gli operatori partecipano ai corsi di formazione promossi dall'Associazione "La Nostra Famiglia" e ad altri corsi inerenti la propria professionalità realizzati all'esterno.

La formazione permanente e l'aggiornamento, infatti, sono i principali strumenti che garantiscono il mantenimento di un alto livello di competenza e di qualità dei servizi resi e che aiutano gli operatori ad acquisire o a conservare un grado di flessibilità sufficiente per affrontare gli inevitabili cambiamenti che ogni Servizio deve realizzare, al fine di adeguare il proprio intervento ai bisogni che cambiano.

Il processo di erogazione della Formazione Continua è certificato secondo la normativa UNI EN ISO 9001 ed è erogato secondo quanto definito dal Settore Formazione Continua dell'Associazione.

### 3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Per l'Associazione "La Nostra Famiglia" l'affermazione del Fondatore Beato Luigi Monza "il bene deve essere fatto bene" non tramonta mai.

Oggi queste parole si possono tradurre con il termine "Qualità". Il Sistema di Gestione per la Qualità viene pertanto inteso come strumento per favorire il miglioramento del contesto organizzativo ed innalzare i livelli di performance delle attività clinico-riabilitative e di tutti i servizi di supporto. In allegato (Allegato 1) alla Carta dei Servizi sono definiti gli STANDARD DI QUALITÀ, approvati e verificati dal Comitato Esecutivo di Sede.



## 4. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA

La funzione relativa alla tutela degli utenti viene svolta attraverso:

- **l'Ufficio Relazioni con il Pubblico**, che - nell'ambito della propria attività - promuove le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami ed i questionari di soddisfazione degli utenti e ne garantisce l'istruzione e la trasmissione alla Direzione Operativa per le decisioni nel merito. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha sede presso l'Ufficio della Direzione Operativa; gli orari di apertura dell'Ufficio sono i seguenti:

**lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9.00 alle 13.00.** L' Ufficio è situato al piano terra del Centro di Riabilitazione.

Le segnalazioni vengono prese in carico nell'immediato dalla Direzione Operativa o da funzione delegata. La gestione dei reclami prevede un'analisi della situazione e delle cause che l'hanno provocata; in ogni caso, per ogni reclamo scritto è garantita risposta entro 30 giorni dal ricevimento. In seguito, la figura preposta in sede avvia apposita procedura coinvolgendo i soggetti interessati. L'utente, oltre che rivolgendosi direttamente all'URP, può esprimere segnalazioni/apprezzamenti anche in maniera anonima attraverso apposita modulistica a disposizione presso la Sede.

- Il Servizio sociale, che assicura la disponibilità di un Assistente Sociale presente in sede per rispondere, direttamente o telefonicamente, mediante colloqui, anche su appuntamento, ai bisogni di informazione e di orientamento dell'utenza.
- Il grado di soddisfazione degli utenti/delle famiglie, che viene rilevato annualmente tramite la somministrazione del questionario di gradimento. L'analisi dei questionari permette alle Direzioni della Sede di individuare azioni di miglioramento per favorire la qualità di vita dell'utente. Tale analisi è condivisa con gli utenti e con gli operatori.
- L'utente può rivolgersi al difensore civico territoriale nel caso in cui ritenga che sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni.
- L'utente o l'esercente la responsabilità genitoriale possono richiedere copia della documentazione sanitaria facendone richiesta sulla modulistica disponibile

presso la sede. La copia della documentazione sanitaria sarà consegnata entro 30 giorni dalla richiesta.

- ▶ Un sistema di iniziative volte a promuovere la massima interazione tra servizio e famiglie:
  1. ospitando la sede della Sezione Locale dell'Associazione Genitori de "La Nostra Famiglia";
  2. favorendo la presenza e l'attività di Organismi di volontariato;
  3. attivando un sistema semplificato di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso;
  4. attivando un modello organizzativo che abbia per obiettivo specifico la tutela dell'utente.
- ▶ L'Associazione ha istituito un Comitato Etico che salvaguarda i diritti dell'utente relativamente alle procedure medico-riabilitative, anche in riferimento alla ricerca scientifica.

## ***D. LGS. 231/2001***

**“DISCIPLINA DELLA RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA DELLE PERSONE GIURIDICHE, DELLE SOCIETÀ E DELLE ASSOCIAZIONI ANCHE PRIVE DI PERSONALITÀ GIURIDICA”**

Il Decreto Legislativo 231/2001 è una legge dello Stato che regola la responsabilità di un'organizzazione (associazione) qualora persone, operando in nome e per conto e nel suo interesse, per trascuratezza dell'organizzazione medesima, commettano certi tipi di reato. Non tutti i reati comportano responsabilità, ma solo quelli previsti dalla norma; tra i più comuni ed importanti vi sono i reati di corruzione di soggetti pubblici, concussione, corruzione tra privati, infiltrazione della malavita organizzata, gravi reati in materia di salute e sicurezza sul lavoro, reati ambientali. Per ridurre la probabilità che questi reati possano essere commessi, l'Associazione si è dotata di uno specifico Modello di Organizzazione e Gestione (MOG) e di un Codice Etico. Sul rispetto del MOG e del Codice Etico è stato incaricato di vigilare l'Organismo di Vigilanza (OdV).

Tutti coloro che vengano a conoscenza di un comportamento che è, o potrebbe essere, scorretto rispetto a tali documenti, ovvero della commissione o sospetta commissione di uno dei reati previsti dal D. Lgs. 231/2001, possono farne segnalazione all'OdV.



L'OdV dell'Associazione è contattabile per le segnalazioni all'indirizzo e-mail [odv@lanostrafamiglia.it](mailto:odv@lanostrafamiglia.it) o all'indirizzo postale Organismo di Vigilanza - Associazione "La Nostra Famiglia" - via Don Luigi Monza, 1 - 22037 Ponte Lambro (CO).

L'OdV garantisce la riservatezza delle segnalazioni e del segnalante. Il Codice Etico è disponibile sul sito internet dell'Associazione.

## ***DIRITTI/DOVERI DELLE PERSONE ASSISTITE***

### **Diritti delle persone assistite**

La persona assistita (o chi esercita la patria potestà o la tutela) ha diritto:

- ad avere un trattamento sanitario ed assistenziale indipendentemente dalle sue convinzioni religiose, filosofiche, politiche e secondo i principi della pari dignità umana;
- di essere posto in condizioni di riconoscere il profilo professionale e la posizione funzionale degli operatori;
- di essere informato sulle prestazioni erogate nonché di chiedere informazioni inerenti la diagnosi e la prognosi ai medici direttamente responsabili;
- alla riservatezza sulla diagnosi della malattia nonché sulle indagini o sui trattamenti a cui è sottoposto;
- di ricevere, salvo i casi di urgenza il cui ritardo possa comportare pericolo per la salute, notizie che permettano di esprimere un consenso adeguatamente informato, prima di essere sottoposto a terapie: le informazioni devono comprendere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'impossibilità o della inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita ai familiari o a chi esercita potestà tutoria;
- di essere informato su indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture;
- di ricevere per iscritto, al momento della dimissione, tutti i dati emersi nelle indagini effettuate durante il trattamento e la terapia consigliata per permettere al medico curante una continuità di trattamento;
- di dettare brevi informazioni da inserire in un'apposita parte della cartella clinica, sul suo stato di salute, su eventuali incompatibilità con la terapia in atto allo scopo di rendere possibile in caso di errori diagnostici e/o terapeutici l'accertamento di eventuali responsabilità. Se il paziente è incapace di

intendere e volere, in via totale o parziale, gli stessi diritti sono espletati dalla persona che lo rappresenta per legge;

- di proporre reclami, che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informata sull'esito degli stessi.

### **Doveri della persona assistita**

- Il cittadino disabile quando accede in una struttura sanitaria di riabilitazione è invitato ad avere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti altrui, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
- L'accesso in una struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
- É un dovere di ogni paziente o di chi ha la patria potestà o la tutela informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
- Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.
- Il cittadino deve comportarsi nel rispetto degli altri utenti e del personale sanitario.
- L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
- Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del Centro ed il benessere del cittadino ospitato.
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.
- É vietato fumare; il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano e personale stile di vivere nella struttura sanitaria.



## **INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE ALL'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA"**

Accanto a "La Nostra Famiglia" sono tante le realtà che sono cresciute a partire dall'intuizione originaria del Beato Luigi Monza:

- il Gruppo Amici di don Luigi Monza – sostiene l'Associazione con iniziative di sensibilizzazione, solidarietà e aiuto;
- l'Associazione Genitori de "La Nostra Famiglia" – tutela i diritti fondamentali della persona disabile e della sua famiglia;
- la Fondazione Orizzonti Sereni - FONOS – realizza soluzioni valide per il "dopo di noi";
- l'Associazione di Volontariato "Don Luigi Monza" – si propone finalità di solidarietà e utilità sociale nell'ambito di servizi organizzati, in particolare presso i Centri de "La Nostra Famiglia";
- l'OVCI - La Nostra Famiglia – un organismo non governativo di cooperazione allo sviluppo presente in Brasile, Cina, Ecuador, Marocco, Sudan e Sud Sudan;
- l'Associazione Sportiva Dilettantistica "Viribus Unitis" – promuove l'integrazione delle persone disabili mediate lo sport.

Informazioni sulle diverse realtà possono essere richieste direttamente alla Direzione Operativa del Centro

La presente Carta dei Servizi è stata redatta dalla Direzione Operativa del Centro con la collaborazione del Comitato Esecutivo di Sede.

## ***PRESENTAZIONE DELLA SEZIONE SCIENTIFICA IRCCS “E. MEDEA”***

L'Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico "Eugenio Medea", sezione di ricerca de “La Nostra Famiglia”, è l'unico istituto scientifico italiano riconosciuto per la ricerca e la riabilitazione nello specifico ambito dell'età evolutiva.

È formato da 4 Poli in Italia:

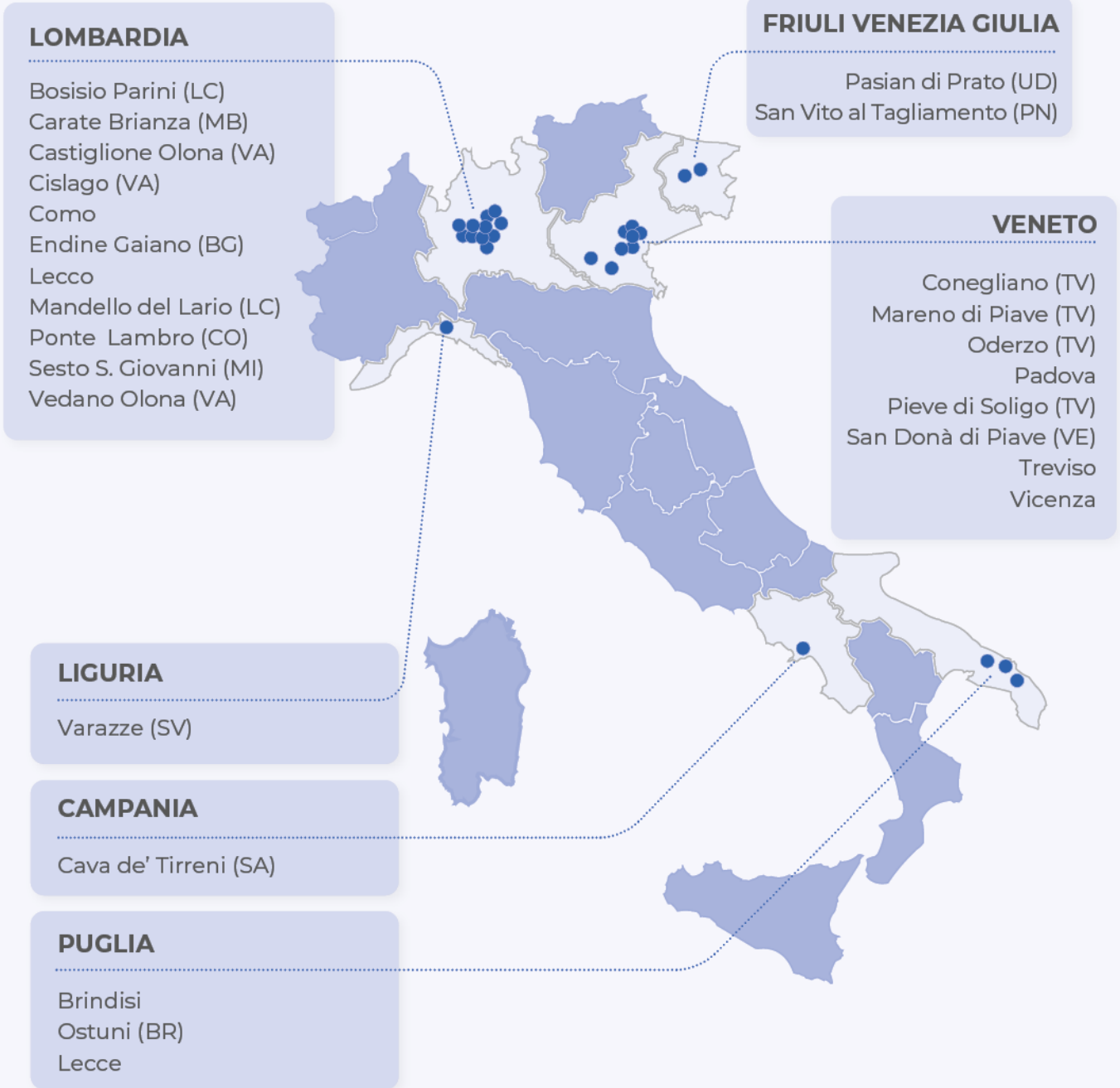
- LOMBARDIA Polo di Bosisio Parini Via Don Luigi Monza, 20 23842 Bosisio Parini (LC) Tel. 031.877111
- FRIULI VENEZIA GIULIA Polo di San Vito al Tagliamento e Pasian di Prato Via della Bontà, 7 33078 San Vito al Tagliamento (PN) Tel. 0434.842711
- VENETO Polo di Conegliano e Pieve di Soligo Via Costa Alta, 37 31015 Conegliano (TV) Tel. 0438.4141
- PUGLIA Polo di Brindisi Piazza Di Summa 72100 Brindisi Tel. 0831.349111

L' Istituto Scientifico "Eugenio Medea" si caratterizza per la più ampia casistica in Italia nell'ambito dell'età evolutiva; la rete dei Centri "La Nostra Famiglia", vero e proprio "Osservatorio nazionale" nel campo delle disabilità infantili; l'ampiezza del campo d'azione che va dalla genetica agli aspetti di carattere sociale inerenti la riabilitazione; l'approccio multidisciplinare degli specialisti e degli operatori professionali. La politica dell'Istituto rispetta il suo compito istituzionale: promuovere una ricerca biomedica e sanitaria strettamente collegata alla clinica e primariamente finalizzata alla verifica e al miglioramento della riabilitazione. La vasta rete dei Centri de "La Nostra Famiglia", inoltre, consente di effettuare ricerche affidabili sotto il profilo della significatività qualitativa e quantitativa. Ciò è possibile in quanto: le dimensioni dell'utenza sono rilevanti, certamente le maggiori in Italia per quanto concerne l'età evolutiva (annualmente l'Associazione ha in carico oltre 20.000 pazienti); le strutture IRCCS godono di una sufficiente uniformità operativa e si avvalgono di linguaggi tradotti in protocolli comuni; i Poli operano in stretta connessione sia per quanto concerne gli assetti gestionali e organizzativi, sia per quanto riguarda le linee guida e i protocolli clinici concernenti le patologie di riferimento.

## **5. ALLEGATI**

*ALLEGATO – STANDARD DI QUALITA’*

# LA PRESENZA IN ITALIA



## E NEL MONDO INSIEME A OVCI

<b>BRASILE</b>	Santana
<b>CINA</b>	Pechino
<b>ECUADOR</b>	Esmeraldas
<b>MAROCCO</b>	Rabat
<b>SUDAN</b>	Khartoum
<b>SUD SUDAN</b>	Juba



ASSOCIAZIONE  
*la Nostra Famiglia*



**Associazione “La Nostra Famiglia”**  
**Centro di Riabilitazione di Cava de’ Tirreni - anno 2022**  
**Allegato 1 alla Carta dei Servizi - Rev. 5**

L’attenzione posta dai cittadini alla qualità dei servizi erogati dalle strutture sanitarie impegna anche il nostro Centro di Riabilitazione a identificare standard e relativi strumenti per la verifica di questi ultimi.

Di seguito è descritto l'impegno della Sede a garantire un servizio di qualità. Gli standard vengono annualmente individuati, approvati e verificati dal Comitato Esecutivo di Sede

<b>IMPEGNI/FATTORI</b>	<b>STANDARD</b>	<b>VERIFICA</b>
Sostenere nel personale l’attenzione all’accoglienza	Disponibilità alla comunicazione ed a rispondere alle richieste dell’utente	Verifica di segnalazioni e reclami. Controlli periodici della Direzione
Fornire informazioni chiare e complete sull’evoluzione del progetto riabilitativo del minore	Disponibilità del personale medico-riabilitativo	Mantenimento dell’alta percentuale di soddisfazione degli utenti come rilevato dai questionari somministrati
Fornire una informazione ampia ai cittadini del territorio sui servizi erogati	Diffusione della Carta dei Servizi ai MMG, PLS, Associazioni di Volontariato, Scuole, Enti	Verifica della Direzione
Il Centro si impegna a diffondere il carisma e la spiritualità del Beato Luigi Monza nei confronti degli operatori, degli utenti e delle loro famiglie, della società civile ed ecclesiale	Almeno due iniziative per la diffusione sul territorio della cultura della riabilitazione e della nostra Mission	Partecipazione alle iniziative proposte dal Centro

