

ASSOCIAZIONE
la Nostra Famiglia

CENTRO DI RIABILITAZIONE
sede di Oderzo (TV)



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	5
1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO	6
L'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA" E LA SUA "MISSION"	6
LA STORIA DEL CENTRO	8
INFORMAZIONI UTILI	9
LO STILE DEL SERVIZIO	11
STRUTTURE ED ATTREZZATURE	12
2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI	14
BACINO D'UTENZA	14
PATOLOGIE TRATTATE	14
MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO	14
PERCORSO RIABILITATIVO (DALL'ACCETTAZIONE ALLA DIMISSIONE)	17
TIPOLOGIA DEI SERVIZI	20
TRATTAMENTO IN REGIME AMBULATORIALE	20
TRATTAMENTO IN REGIME DIURNO	20
TRATTAMENTO IN REGIME DOMICILIARE	21
SETTORI RIABILITATIVI	22
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	31
FIGURE PROFESSIONALI	31
FORMAZIONE DEL PERSONALE	32

3.	STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	33
4.	SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA	34
	D. LGS. 231/2001	35
	INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE	
	ALL'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA"	37
	L'ISTITUTO DI RICOVERO E CURA A CARATTERE SCIENTIFICO	
	"EUGENIO MEDEA"	38

ALLEGATO standard di qualità

INTRODUZIONE

Gentili utenti, famiglie, lettori,
questa Carta dei Servizi è una presentazione dell'Associazione "La Nostra Famiglia" di Oderzo, 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 Oderzo 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 29 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

Il Centro di Riabilitazione di Oderzo è uno dei numerosi Centri dell'Associazione "La Nostra Famiglia" presenti in Italia.

L'apertura è avvenuta nell'anno 1989 relativamente al padiglione "Casa Famiglia – Zoran" e nel 1991 per i Settori Ambulatoriale e Diurno. La realizzazione del Centro si è potuta attuare grazie al lascito della signora Irma Simonetti a "La Nostra Famiglia" per la costruzione di un complesso riabilitativo comprendente, oltre alla Casa Famiglia, un Ambulatorio per la diagnosi e cura delle persone disabili e un Centro di lavoro guidato.

Il terreno in cui sorge il Centro è stato acquisito con il patrocinio di 14 Comuni del Comprensorio Opitergino-Mottense.

Il Centro è collocato in una posizione ottimale favorente la relazione con il territorio circostante, permettendo una progressiva attività di integrazione a rete con le altre strutture sanitarie e della comunità ed anche con gli altri Centri de "La Nostra Famiglia", in particolare con quello di Conegliano.

Inizialmente l'intervento si è sviluppato in alcuni ambiti caratteristici per l'età evolutiva, come il settore psicomotorio. Successivamente, è stato esteso a tutti i settori di intervento tipici dell'attività riabilitativa de "La Nostra Famiglia".

La competenza e qualità professionali riconosciute nella modalità operativa hanno contribuito a confermare il Centro come un servizio importante e complementare nella rete territoriale/distrettuale; questo riconoscimento è stato nel tempo sancito anche da specifici protocolli d'intesa.

Il Centro è autorizzato all'esercizio ai sensi della L.R. n. 22/02 con Decreto della Regione Veneto n. 516 del 11.12.2018 ed è accreditato ai sensi della medesima legge regionale con D.G.R. n° 1201 del 14.08.2019.

È riconosciuta alla struttura l'attività di certificazione scolastica e accompagnamento all'integrazione scolastica e sociale come previsto dalla L. 104/92.

Dal 2013 il Centro è riconosciuto nell'elenco dei soggetti privati abilitati dalla Regione Veneto al rilascio delle diagnosi e certificazioni per i Disturbi Specifici degli Apprendimenti.

INFORMAZIONI UTILI

DENOMINAZIONE	Centro di Riabilitazione Intensiva Extraospedaliera Ambulatoriale ed a ciclo diurno di Oderzo
INDIRIZZO	Via Don Luigi Monza,1 31046 Oderzo - TV
TELEFONO	0422/712349
FAX	0422/712340
E-MAIL	oderzo@lanostrafamiglia.it
ANNO DI INIZIO ATTIVITÀ	1991

FIGURE DI RESPONSABILITÀ IN SEDE

RESPONSABILE MEDICO	Malida Franzoi
DIREZIONE OPERATIVA	Raffaella Dal Bò
RESPONSABILE AMMINISTRATIVO	Lino De Faveri

ORARIO DI APERTURA ATTIVITA' AMBULATORIALE

DA LUNEDÌ A VENERDÌ	dalle ore 08.00 alle ore 18.00
----------------------------	--------------------------------

ORARIO DI APERTURA ATTIVITA' DIURNA

DA LUNEDÌ A VENERDÌ	dalle ore 08.45 alle ore 16.00
----------------------------	--------------------------------

Per ulteriori informazioni consultare il sito: www.lanostrafamiglia.it
alla pagina dedicata alla Sede.



LO STILE DEL SERVIZIO

Il servizio offerto dal Centro di Oderzo 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.

STRUTTURE ED ATTREZZATURE

Gli accessi alla Sede e l'ubicazione delle diverse aree all'interno della stessa sono chiaramente indicati. All'interno è predisposta un'area di parcheggio riservata all'utenza.

Il Centro è ubicato in zona centrale, in prossimità dell'ospedale di Oderzo, facilmente accessibile anche con mezzi pubblici, circondata da un'ampia area verde. Lo stabile è di proprietà dell'Ente.

Nella struttura sono presenti sale di attesa ed aree per l'accoglimento e l'informazione dell'utenza. Non sono presenti barriere architettoniche.

I locali destinati alle attività riabilitative vengono utilizzati sia per l'attività ambulatoriale sia per quella diurna. Per l'attività diurna, sono disponibili laboratori per le attività lavorative di assemblaggio e di tipo artigianale, locali per le attività educative, sale per la refezione e aree per lo svolgimento di attività ricreative e per il tempo libero, interne ed esterne.

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

- risorse tecnologiche atte allo svolgimento di prestazioni riabilitative;
- attrezzature informatiche e di rieducazione funzionale negli ambienti dedicati, utilizzate per le attività riabilitative individuali e/o di gruppo;
- attrezzature elettromedicali per la terapia fisica e strumentale.

Il Centro è raggiungibile:

- con mezzi pubblici:
autobus di linea provenienti da Conegliano (fermata ospedale);

da tutte le altre località (fermata stazione autocorriere)

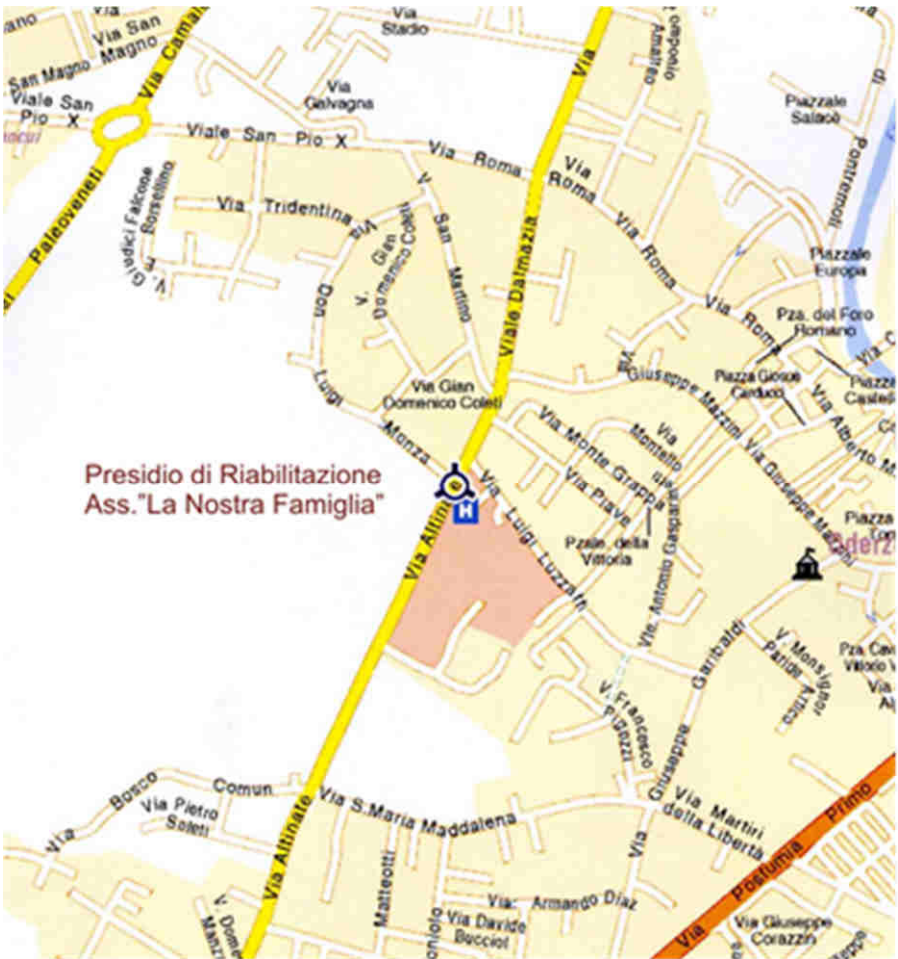
➤ con auto:

uscita autostrada A27 Conegliano oppure Treviso Nord

uscita autostrada A4 Cessalto

seguire indicazioni per Oderzo, successivamente indicazioni

“ospedale” o “La Nostra Famiglia”



2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

BACINO D'UTENZA

Il Centro di riabilitazione de “La Nostra Famiglia” serve prevalentemente un bacino di utenza all’interno dell’ULSS 2 “Marca Trevigiana” corrispondente alla zona del territorio Opitergino-Mottense, riferito al Distretto Nord dell’ex ULSS 9 di Treviso.

Permane un servizio di riferimento anche per utenti provenienti dalle zone confinanti della ASL 6 di Pordenone (Regione Friuli), e dell’ex ULSS 7 di Conegliano.

PATOLOGIE TRATTATE

Il Centro svolge attività di diagnosi, cura e riabilitazione nell’ambito delle patologie neuropsicomotorie, sensoriali e cognitive disabilitanti; attività di diagnosi e certificazione nell’ambito dei disturbi degli apprendimenti scolastici.

Le tipologie delle disabilità e delle disarmonie evolutive trattate rientrano prevalentemente in quadri di ritardi motori, ritardi psicomotori, paralisi cerebrali infantili, disabilità intellettive, disturbi del comportamento e della relazione, disturbi di apprendimento e del linguaggio, pluriminorazioni congenite o acquisite.

MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO

La Direzione ha regolamentato l’organizzazione delle attività nel rispetto dei ritmi e delle abitudini di vita degli utenti ed ha reso

operanti modalità di erogazione delle attività clinico-assistenziali nel rispetto dei valori e del credo religioso degli utenti.

È possibile accedere al Centro tramite visita specialistica neuropsichiatrica infantile o fisiatrice, a seconda della patologia.

⇒ Prenotazione

La prenotazione della visita al Centro può avvenire da parte della famiglia, o altra persona avente la tutela del minore telefonicamente, rivolgendosi al Servizio sociale di sede, tramite e-mail all'indirizzo servizisociali.oderzo@lanostrafamiglia.it oppure presentandosi di persona.

Il primo contatto avviene con l'Assistente Sociale che stabilisce un incontro per approfondire le motivazioni della richiesta, orientare gli interessati verso il servizio specialistico – neuropsichiatrico o fisiatico – più appropriato al caso e provvedere a fissare un primo appuntamento.

L'accesso al servizio si attua, con prescrizione del medico di medicina generale o del pediatra di libera scelta, previa comunicazione del Numero di Ricetta Elettronica associato al promemoria dell'impegnativa.

Il costo della visita è a carico del Servizio Sanitario Regionale.

La visita può altresì essere effettuata senza prescrizione medica, ed in tal caso il costo è a carico del richiedente. Per eventuali richieste di prestazioni a pagamento di carattere eccezionale esiste un tariffario specifico dell'Associazione disponibile all'utenza e comunicato all'atto della richiesta della prenotazione.

L'indagine diagnostica e la conseguente valutazione prognostica possono avvenire attraverso una visita specialistica o con il coinvolgimento anche di più professionalità.

A partire dal 2001, per effetto della DGR n. 1046 del 02.05.2001, il medico, anche su indicazione del Centro di Riabilitazione, può richiedere una prestazione di *diurnato diagnostico*: una visita di accertamento consistente in un insieme coordinato e integrato di procedure diagnostiche e valutative.

I criteri di definizione della lista d'attesa sono definiti e periodicamente aggiornati da specifica procedura di sede sulla base dei bisogni rilevati nel territorio.

È possibile visitare il Centro durante l'orario di apertura, facendone richiesta alla Direzione Operativa.

⇒ **Prima visita**

La prima visita viene effettuata dal medico specialista neuropsichiatra o fisiatra.

Essa si può concludere con i seguenti esiti:

- presa in carico del paziente;
- controlli periodici;
- invio alle sedi dell'Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico dell'Associazione per gli accertamenti necessari;
- invio dello stesso ad altre strutture idonee.



PERCORSO RIABILITATIVO (DALL'ACCETTAZIONE ALLA DIMISSIONE)

A seguito della prima visita specialistica, viene definito un percorso di approfondimento diagnostico mediante la stesura del PRI (Piano Riabilitativo Individualizzato).

Il trattamento riabilitativo è, di norma, **a totale carico del Servizio Sanitario della Regione Veneto** presso il quale il Centro è accreditato, sulla base di appropriati volumi di prestazioni fissati annualmente. La prescrizione di accesso ai trattamenti è rilasciata dal medico di base o dal pediatra di libera scelta.

⇒ **Il Percorso riabilitativo**

Il percorso riabilitativo è caratterizzato da varie fasi:

a) Approfondimento diagnostico

Viene svolto nei settori indicati dal medico specialista in relazione al problema prevalente rilevato.

Gli operatori applicano i protocolli valutativi specifici che traducono in profili utili per poter individuare chiaramente i problemi e fare successivamente le opportune verifiche.

b) Piano di intervento riabilitativo

Viene individuato in base ai problemi rilevati, agli obiettivi che si possono perseguire, agli interventi di supporto necessari.

c) Attuazione del progetto

In ogni settore si applicano protocolli specifici per le varie patologie stilati dall'équipe multidisciplinare sulla base di criteri di buona prassi clinica, ricerche e linee guida validate dalla comunità scientifica.

d) Valutazione degli obiettivi raggiunti

Allo scadere del periodo di trattamento previsto, si applicano strumenti di valutazione per evidenziare i cambiamenti ed esprimere un giudizio di positività o di criticità persistenti. In base ai risultati della valutazione viene ridefinito il programma successivo che può prevedere la proroga o la sospensione del ciclo di trattamento.

La sintesi rappresenta un importante momento di verifica in itinere del percorso riabilitativo sull'utente in carico.

Generalmente vengono previsti i seguenti momenti:

- sintesi valutativa, per primo inquadramento diagnostico;
- sintesi dell'équipe riabilitativa con gli insegnanti ad inizio di ogni anno scolastico per gli utenti con certificazione (con possibile secondo incontro nei casi in gravità);
- sintesi dell'équipe riabilitativa in corso di trattamento ogni qualvolta sia necessario, con il personale riabilitativo coinvolto;
- periodiche visite specialistiche di controllo.

I professionisti del Centro cercano sempre di curare il rapporto ed il coinvolgimento delle famiglie affinché possano essere parte integrante del progetto riabilitativo per il bambino, sostenendone potenzialità e risorse.

Per questo motivo vengono sempre assicurati, ai famigliari momenti di informazione rispetto all'iter riabilitativo con il medico specialista o lo psicologo di riferimento.

Anche il bambino ha diritto di essere informato sulle proprie condizioni di salute e sulle procedure a cui verrà sottoposto, con un linguaggio comprensibile ed adeguato al suo sviluppo e alla sua maturazione. Il personale si impegna ad instaurare con il bambino e la sua famiglia una relazione improntata sul rispetto e sulla collaborazione.

L'utente o l'esercente la responsabilità genitoriale possono richiedere copia della documentazione sanitaria facendo richiesta utilizzando la modulistica disponibile presso la sede.

⇒ **Dimissioni**

Ultimato l'iter riabilitativo il medico specialista procede alla sospensione del trattamento con la dimissione del bambino, con le indicazioni ai famigliari per eventuali controlli o comunicazioni agli enti a cui viene indirizzato il paziente.

La dimissione si colloca sempre in un contesto relazionale con la famiglia ed il territorio, con indicazioni ed eventuali contatti con le realtà che seguiranno il minore nella successiva fase di crescita. Nei casi ove necessario, prima di attivare la procedura di dimissione, l'assistente sociale o il medico specialista, prendono contatto con la scuola e gli operatori del territorio. Particolare rilevanza hanno i progetti "ponte" realizzati per situazioni ad elevata complessità per un adeguato passaggio di competenze ai medici specialistici ed operatori del territorio.



TIPOLOGIA DEI SERVIZI

I Medici referenti del caso, dopo il percorso valutativo, stabiliscono il tipo di prestazioni (**ambulatoriale, diurno, domiciliare**), i settori coinvolti, il numero delle sedute, gli obiettivi del percorso.

TRATTAMENTO IN REGIME AMBULATORIALE

Il trattamento **ambulatoriale** si rivolge prevalentemente ad utenti in età evolutiva (0 – 18 anni) e viene effettuato attraverso un programma di accesso al Centro con frequenza settimanale variabile. Il servizio ambulatoriale fornisce, oltre alla visita specialistica iniziale, una serie di valutazioni funzionali necessarie a verificare l'ipotesi diagnostica. In caso di presa in carico, il percorso riabilitativo può prevedere sedute di trattamento in diversi settori, consulenza alla scuola, orientamento psico-educativo alla famiglia e un lavoro di rete con i servizi territoriali, qualora necessario.

Dal 2007 tali settori sono stati organizzati in équipe di lavoro multiprofessionale per ambiti di patologie e disturbi: neuromotori, dello sviluppo, autismo, ADHD, linguaggio – DSA.

TRATTAMENTO IN REGIME DIURNO

Il trattamento **a ciclo diurno** si rivolge a un'utenza adulta e prevede la permanenza degli utenti presso il Centro nell'arco della giornata, con la consumazione del pasto di mezzogiorno. Scopo del servizio è quello di permettere il consolidamento e lo sviluppo di capacità occupazionali per una adeguata integrazione sociale del disabile adulto.

Dal 2009 il servizio si rivolge anche a persone con pluridisabilità gravissime che abbisognano di assistenza sanitaria infermieristica continuativa.

Dal 2021 l'offerta riabilitativa si è ampliata con progetti a regime diurno rivolti a soggetti in età evolutiva per i quali è necessario un intervento riabilitativo intensivo ed integrato tra più settori. L'accoglimento a regime diurno avviene su proposta dell'équipe del Centro (in riferimento ad utenti già in carico ambulatoriale).

TRATTAMENTO IN REGIME DOMICILIARE

Il trattamento **domiciliare** è riservato a soggetti affetti da quadri patologici gravi, tali da rendere impossibile o estremamente difficoltoso l'accesso alla struttura.



SETTORI RIABILITATIVI

⇒ FISIOTERAPIA

È la terapia del movimento, che opera sui segni patologici del paziente per rimuoverli o ridurli attraverso tecniche specifiche di mobilizzazione passiva e attiva. L'intervento è sempre personalizzato.

OBIETTIVI

- ✓ Favorire l'evoluzione motoria, la facilitazione dello spostamento, l'assetto posturale
- ✓ 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 possa essere valorizzata in progetti funzionali mirati e con attività motorie gratificanti
- ✓ Facilitare le prassie e la massima autonomia possibile in relazione alla complessità del quadro clinico
- ✓ Individuare ausili, ortesi e tutori che possano facilitare o sostituire le funzioni insufficienti
- ✓ Favorire la coscientizzazione del movimento e delle sue finalità.

METODOLOGIA OPERATIVA

Oltre alla comunicazione diretta tra gli specialisti ed i terapisti/operatori del settore, vengono applicati, di volta in volta, strumenti osservativi e di valutazione scelti come più idonei a definire un quadro funzionale, secondo le linee guida dell'Ente.

OPERATORI

Fisiatra – Fisioterapista.

⇒ **NEUROPSICOMOTRICITÀ**

È il trattamento che favorisce l'evoluzione emozionale e cognitiva del bambino attraverso l'attività senso motoria ed il gioco. Essa si esprime in due ambiti:

1. TERAPIA PSICOMOTORIA RELAZIONALE

Si rivolge a bambini affetti da disarmonie e difficoltà emotivo-relazionali, sia primarie che secondarie.

Attraverso la mediazione corporea, il movimento ed il gioco si favoriscono la ripresa e l'evoluzione armonica dello sviluppo evolutivo, il miglioramento delle capacità comunicative, la strutturazione della personalità e l'acquisizione di un rapporto armonico con la realtà esterna ed interna.

2. RIEDUCAZIONE PSICOMOTORIA

Si rivolge a bambini affetti da disarmonie, ritardi dello sviluppo neuromotorio e neuropsicologico e ritardo mentale. Attraverso proposte di gioco corporeo si favoriscono l'espressività e la creatività del bambino, la maturazione personale, la comunicazione e la simbolizzazione.

OBIETTIVI

- ✓ Facilitare il superamento dell'instabilità psico-motoria
- ✓ Rinforzare l'io e l'adattamento socio-ambientale
- ✓ Favorire l'espressività del bambino all'interno di un contesto di regole
- ✓ Facilitare l'acquisizione dello schema corporeo
- ✓ Incrementare le condotte motorie e percettivo-motorie di base, l'organizzazione spazio-temporale ed il ritmo.

STRUMENTI

Materiale strutturato e non strutturato, facilmente trasformabile, per consentire l'espressione autentica dei bisogni del bambino.

OPERATORI

Terapista della psicomotricità e Terapista della neuro-psicomotricità.

⇒ LOGOPEDIA

Si rivolge alla diagnosi funzionale ed alla riabilitazione dei disturbi della comunicazione verbale, siano essi su base sensoriale/organica o psicologica/adattiva, dei disturbi specifici e aspecifici dell'apprendimento scolastico e dei ritardi cognitivi.

OBIETTIVI

- ✓ Stimolare l'intenzionalità comunicativa
- ✓ Facilitare la corretta articolazione dei fonemi
- ✓ Strutturare la sequenza fonologica delle parole
- ✓ Strutturare la frase e il discorso
- ✓ Arricchire il patrimonio semantico-lessicale
- ✓ Migliorare la comprensione verbale orale
- ✓ Migliorare le difficoltà di apprendimento di lettoscrittura
- ✓ Educare all'ascolto e alla discriminazione di suoni e rumori
- ✓ Esercitare la motilità oro-bucco-facciale
- ✓ Impostare la respirazione diaframmatica
- ✓ Rieducare la voce e il ritmo associato all'emissione della parola.

METODOLOGIA OPERATIVA

- Valutazione logopedica, esame del linguaggio;
- valutazione lettura/scrittura – abilità matematiche;
- terapia miofunzionale, rieducazione della voce, allenamento della coordinazione respiratoria e pneumofonica;
- logopedia, ortofonia;
- metodo C.A.A. e P.E.C.S. per la cura del disturbo generalizzato dello sviluppo;

- training specifico dei disturbi della sfera linguistica e dell'apprendimento;
- training specifico metacognitivo;
- valutazione e training con strumenti informatici;
- guida all'utilizzo dello strumento informatico nelle discipline dell'apprendimento;
- studio di ausili specifici per l'uso della tecnologia informatica nella disabilità neuromotoria;
- valutazione testale all'ingresso nel settore e a conclusione del percorso riabilitativo secondo le linee guida dell'Ente.

OPERATORI

Logopedisti.

⇒ NEUROPSICOLOGIA

È il trattamento che favorisce l'armonizzazione delle conoscenze e delle competenze cognitive ed il loro utilizzo in autonomia. Incrementa le strategie risolutorie e la programmazione per l'esecuzione di un compito. Predisporre percorsi focali sui disturbi settoriali delle funzioni neuropsicologiche - primitivi o secondari (percezione, prassie, organizzazione spazio-temporale, memoria, *problem-solving*).

OBIETTIVI

- ✓ Facilitare l'approccio al compito, l'analisi e l'utilizzo di strategie risolutorie. Migliorare il metodo d'apprendimento
- ✓ Incrementare le capacità di attenzione e di motivazione
- ✓ Migliorare la coordinazione oculo-manuale
- ✓ Favorire lo sviluppo delle abilità neuropsicologiche di base, quali l'organizzazione spazio-temporale, l'analisi-sintesi percettiva, le capacità mnestiche

- ✓ Promuovere il pensiero logico, le capacità di rappresentazione mentale e di astrazione fino ad arrivare al pensiero formale
- ✓ Incrementare le capacità di strutturazione ed elaborazione delle informazioni, favorendone l'integrazione e la loro correlazione
- ✓ Promuovere o potenziare la motivazione all'apprendimento

METODOLOGIA OPERATIVA

- Materiale strutturato e non strutturato;
- valutazione testale all'ingresso nel settore e a conclusione del percorso riabilitativo, secondo le linee guida dell'Ente;
- utilizzo di personal computer con programmi specifici;

OPERATORI

Terapista della neuropsicologia e Terapista della neuropsicomotricità.

⇒ TERAPIA OCCUPAZIONALE

È il trattamento che porta il bambino a raggiungere il miglior livello funzionale possibile nella cura di sé, nell'autonomia e nell'autostima. Stimola, inoltre, il raggiungimento dell'indipendenza nella vita quotidiana e nelle attività.

OBIETTIVI

- ✓ Favorire lo sviluppo della funzionalità nella misura massima consentita dalla disabilità specifica
- ✓ Favorire l'acquisizione di autonomia decisionale ed operativa
- ✓ Addestrare l'operatività in funzione del raggiungimento degli obiettivi funzionali previsti
- ✓ Raggiungere e mantenere un buon livello di autostima in relazione alla verifica delle abilità operative acquisite
- ✓ Individuare, scegliere e adattare ausili per l'autonomia.

METODOLOGIA OPERATIVA

Materiale strutturato e non strutturato.

OPERATORI

Terapista Occupazionale.

⇒ TRATTAMENTO PSICOEDUCATIVO

Nasce principalmente come settore dedicato a soggetti con disturbi dello spettro autistico e disabilità intellettiva con problemi di comportamento, di comunicazione e con difficoltà socio-relazionali. Il trattamento psico-educativo si ispira ai principi della filosofia T.E.A.C.C.H. (autonomia e indipendenza, flessibilità di pensiero, individualizzazione dell'intervento, collaborazione con la famiglia, istituti scolastici e servizi territoriali).

OBIETTIVI

- Favorire l'autonomia personale e sociale attraverso l'acquisizione di comportamenti sociali adeguati;
- favorire l'instaurarsi del processo comunicativo partendo dalla consapevolezza della presenza dell'altro fino ad arrivare allo scambio comunicativo intenzionale attraverso diversi canali comunicativi (linguaggio verbale, gestuale, comunicazione aumentativa);
- migliorare la comprensione delle situazioni e l'attribuzione degli stati mentali al fine di potenziare le strategie di risoluzione dei problemi (problem solving) e di presa di decisioni (decision making);
- migliorare la conoscenza, la comprensione, l'espressione e l'autoregolazione delle emozioni;

- promuovere il lavoro di rete e la collaborazione tra famiglia, scuola e servizi territoriali fornendo modalità operative nell'ottica di un progetto di vita.

MODALITÀ OPERATIVE E STRUMENTI

L' intervento si basa su progetti individualizzati psicoeducativi, condotti attraverso strategie di tipo cognitivo-comportamentale, in contesto individuale o di piccolo gruppo, mediante l'utilizzo di strumenti operativi quali:

- materiale strutturato rispondente alle esigenze del singolo soggetto realizzato dagli stessi operatori (storie sociali, agenda visiva, quaderno di immagini);
- video modeling;
- personal computer e tablet;
- materiali inerenti l'educazione cognitivo-affettiva;
- materiali specifici disponibili in letteratura.
-

OPERATORI

Educatori professionali e Psicologi.



⇒ **INTEGRAZIONE SCOLASTICA DEGLI UTENTI IN CARICO RIABILITATIVO IN FORMA AMBULATORIALE E FREQUENTANTI LE SCUOLE DEL TERRITORIO**

L'équipe specialistica del Centro, rispetto alle azioni specificatamente finalizzate all'integrazione scolastica dei soggetti in carico riabilitativo ambulatoriale ai sensi della legge 104 del 1992:

- formula diagnosi finalizzata alla richiesta del sostegno;
- fornisce una diagnosi funzionale e concorre alla determinazione del profilo dinamico-funzionale e del Piano Educativo Individualizzato;
- elabora e pianifica le linee di intervento psicoeducativo personalizzate da attuare sia in ambito scolastico che familiare per superare le difficoltà di apprendimento e di comportamento e le disabilità che condizionano l'inserimento nelle attività dei coetanei;
- svolge funzione di consulenza e di orientamento agli insegnanti.

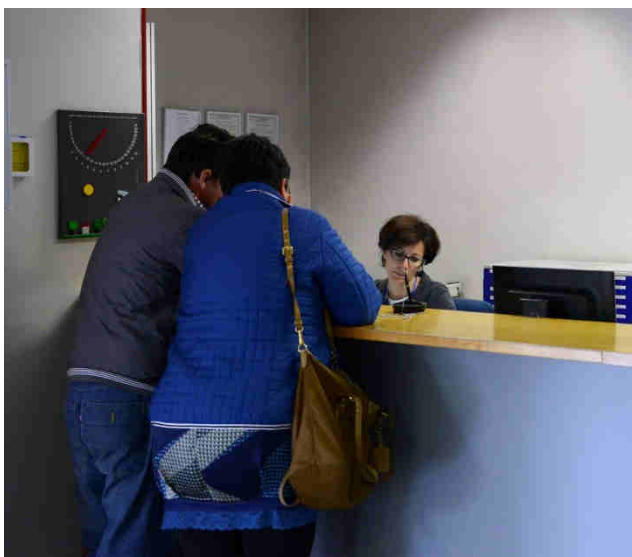
⇒ SERVIZI DI SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA

Il Centro di Riabilitazione mette a disposizione risorse per “accompagnare” la famiglia nel difficile percorso di accettazione della situazione di disabilità.

Sollecita la collaborazione dei genitori e aiuta la partecipazione al progetto riabilitativo e di inserimento scolastico e sociale.

Alla famiglia vengono offerti servizi:

- in ambito clinico, con colloqui con i medici e gli psicologi per interventi di sostegno alla genitorialità;
- in ambito psico-educativo, con incontri individuali e di gruppo per interventi di aiuto per problematiche comportamentali;
- in ambito sociale, con colloqui ed eventuali interventi di rete coi servizi presenti nel territorio.



STRUTTURA ORGANIZZATIVA

ORGANIGRAMMA DELLA SEDE

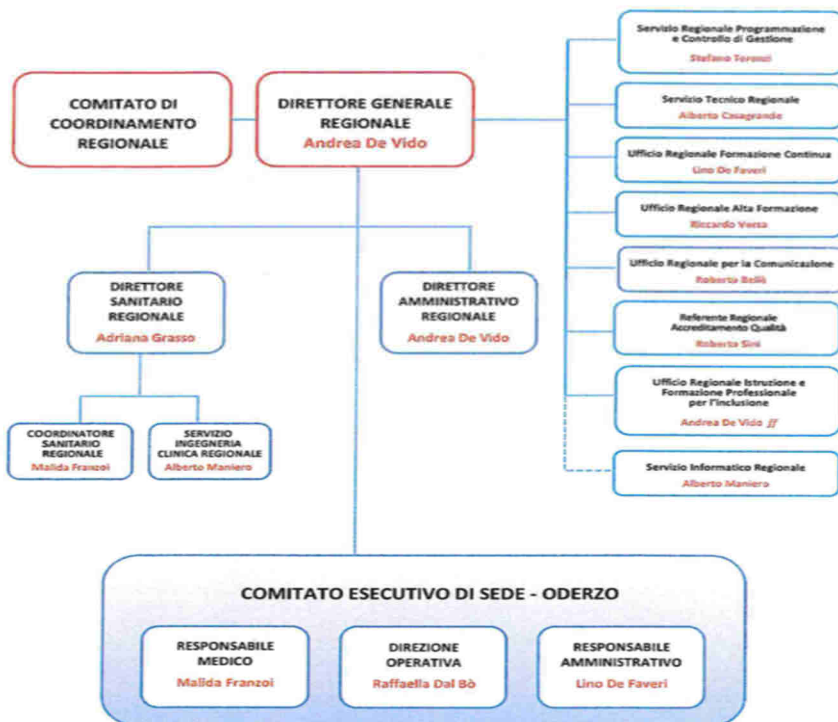


FIGURE PROFESSIONALI

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

- Medici: neuropsichiatri, fisiatri,
- Tecnici laureati: psicologi

- Personale di riabilitazione: coordinatori, fisioterapisti, logopedisti, terapisti della neuropsicomotricità, terapisti occupazionali, educatori professionali, educatori
- Personale di assistenza sanitaria: infermiere professionali, addetti all'assistenza e assistenti con funzioni educative.
- Personale per attività complementari: assistenti sociali
- Personale amministrativo e di segreteria: operatori
- Personale dei servizi generali: manutentore, ausiliaria

Gli operatori sono riconoscibili per nome e ruolo dal cartellino identificativo, sul quale è indicato il numero di matricola.

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 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 della Sede 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:

martedì e giovedì dalle ore 14,30 alle ore 16,00 preferibilmente previo appuntamento

Le segnalazioni vengono prese in carico nell'immediato dalla Direzione Operativa. 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 ai Responsabili 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 compilazione della 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 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.

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.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta dal Comitato Esecutivo di Sede con la collaborazione delle seguenti Associazioni:

Ass. Genitori la Nostra Famiglia - sez. Conegliano

Ass. di volontariato don L. Monza

Caritas

L'ISTITUTO DI RICOVERO E CURA A CARATTERE SCIENTIFICO "EUGENIO MEDEA"

L'I.R.C.C.S. "Eugenio Medea" è la sezione scientifica dell'Associazione "La Nostra Famiglia".

Ha ottenuto il riconoscimento di **Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico** nel 1985 e si dedica alla ricerca, alla cura ed alla formazione nell'ambito delle patologie neurologiche e neuropsichiche dell'età evolutiva.

È oggi l'unico Istituto Scientifico italiano riconosciuto per la ricerca e la riabilitazione nello specifico ambito dell'età evolutiva. L'attività di clinica e ricerca svolta all'interno dei Poli è certificata ISO 9001 da parte dell'Ente di certificazione DNV-GL.

È presente in quattro Regioni:

- Friuli Venezia Giulia, sedi di San Vito al Tagliamento (Pordenone) e Pasian di Prato (Udine)
- Lombardia, sede di Bosisio Parini (Lecco)
- Puglia, sede di Brindisi
- Veneto, sedi di Conegliano e Pieve di Soligo (Treviso)

I Poli dell'IRCCS operano in stretta connessione, sia per quanto concerne gli assetti gestionali e organizzativi sia per quanto riguarda le linee guida ed i protocolli clinici concernenti le patologie di riferimento

L'Istituto opera nell'intento di realizzare una **sinergia tra ricerca scientifica e attività di ricovero e cura che favorisca la tutela della dignità ed il miglioramento globale della qualità della vita dei suoi piccoli pazienti**, attraverso specifici interventi di riabilitazione delle persone con disabilità, specie nell'età evolutiva.

Nell'attività ospedaliera, l'Istituto ricerca un'organizzazione basata su una visione nuova dell'ospedale, diversa da quella tradizionale

nata dalla cura della malattia nella fase acuta: la delicata fase dell'età evolutiva, che comporta spesso una compromissione dello sviluppo fisico, psichico e sociale del bambino, richiede infatti, accanto all'intervento sanitario, una serie di interventi pluridisciplinari nei quali si concretizza la presa in carico globale del paziente, includendo anche interventi psicoeducativi e sociali.

Nell'attività scientifica l'Istituto si lascia guidare sempre da un forte impegno etico: la ricerca in riabilitazione, infatti, oggi richiede di essere fondata e guidata soprattutto dall'attenzione e dal rispetto per le esigenze del paziente; è quindi una ricerca che non rincorre consensi ad ogni costo e non percorre scorciatoie per ottenere più facili e immediati risultati, ma sa affrontare gli interrogativi veri che la disabilità pone sui vari fronti della prevenzione, della cura e della riabilitazione, senza trascurare la situazione di sofferenza ed i problemi esistenziali connessi.

L'Istituto si caratterizza per:

- la più ampia casistica in Italia nell'ambito dell'età evolutiva;
- la rete dei Centri di Riabilitazione "La Nostra Famiglia", vero e proprio "osservatorio nazionale" nel campo delle disabilità infantili;
- l'ampiezza del campo d'azione: dalla genetica agli aspetti di carattere sociale inerenti la riabilitazione;
- l'approccio multidisciplinare degli specialisti e degli operatori professionali.

LA PRESENZA IN ITALIA

LOMBARDIA

Bosisio Parini (LC)
Carate Brianza (MB)
Castiglione Olona (VA)
Cislago (VA)
Como
Endine Gaiano (BG)
Lecco
Mandello del Lario (LC)
Ponte Lambro (CO)
Sesto S. Giovanni (MI)
Vedano Olona (VA)

FRIULI VENEZIA GIULIA

Pasian di Prato (UD)
San Vito al Tagliamento (PN)

VENETO

Conegliano (TV)
Mareno di Piave (TV)
Oderzo (TV)
Padova
Pieve di Soligo (TV)
San Donà di Piave (VE)
Treviso
Vicenza

LIGURIA

Varazze (SV)

CAMPANIA

Cava de' Tirreni (SA)

PUGLIA

Brindisi
Ostuni (BR)
Lecce

BRASILE
CINA
ECUADOR
MAROCCO
SUDAN
SUD SUDAN

Santana
Pechino
Esmeraldas
Rabat
Khartoum
Juba

E NEL MONDO INSIEME A OVCI

ASSOCIAZIONE
la Nostra Famiglia

Rev. 08 del giugno 2022

Associazione “La Nostra Famiglia”
Centro di Riabilitazione di ODERZO - anno 2023
Allegato 1 alla Carta dei Servizi - Rev. 8

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.

IMPEGNI/FATTORI	STANDARD	VERIFICA
Il Centro di impegna a garantire un migliore grado di ospitalità ai famigliari (genitori e fratelli) che permangono al centro per tutta la durata del trattamento e un maggior utilizzo dell’area verde da parte degli utenti in regime diurno	Realizzazione area verde Inizio lavori – realizzazione pavimentazione	2023
Il centro di impegna a sostenere le famiglie del settore ambulatorio nel loro percorso di presa di consapevolezza della condizione di disabilità vissuta dal familiare e del suo impatto sulla vita familiare con l’allestimento di una piccola biblioteca tematica su argomenti quali la narrazione della disabilità ai bambini, il rapporto tra siblings	Allestimento spazio per biblioteca; acquisto almeno di una decina di libri	Dicembre 2023