

CARTA DEI SERVIZI

Sede di COMO

CENTRO AMBULATORIALE DI RIABILITAZIONE



"Il bene va fatto bene"
(Beato Luigi Monza)

INDICE

1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

- 1.1 La Missione dell'Associazione La Nostra Famiglia
- 1.2 La storia del Centro
- 1.3 Ubicazione e struttura edilizia
- 1.4 Struttura ed attrezzature
- 1.5 Bacino di utenza

2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

- 2.1 Servizio di riabilitazione ambulatoriale
- 2.2 Patologie trattate
- 2.3 Settori riabilitativi
 - Fisioterapia
 - Logopedia
 - Neuropsicomotricità dell'età evolutiva
 - Riabilitazione neuropsicologica e neurovisiva
 - Psicologia
- 2.4 Servizio sociale
- 2.5 Accompagnamento scolastico e sociale di minori disabili
- 2.6 Progetto NOAH
- 2.7 Procedure di accesso
 - Prenotazione prima visita specialistica
 - Prima visita specialistica Neuropsichiatrica e/o Fisiatrice
 - Lista di attesa per prima visita
- 2.8 Percorso riabilitativo
 - Lista d'attesa per presa in carico riabilitativa
 - Attuazione del progetto riabilitativo
- 2.9. Figure professionali e dotazione organica
 - Organico
 - Organigramma

3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

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

4.1 Tutela degli utenti

4.2 Customer satisfaction

4.3 Decreto Lgs. 231/2001

5. Informazioni su realtà collegate all'Associazione "La Nostra Famiglia"

ALLEGATI

INTRODUZIONE /PRESENTAZIONE

Gentili utenti, famiglie, lettori,

questa Carta dei Servizi è una presentazione dell'Associazione "La Nostra Famiglia" di COMO 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 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 COMO si fa conoscere a tutti coloro che si rivolgono alla struttura, fiduciosi di trovare un luogo ospitale e 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 comune cammino.

La Presidente
dell'Associazione "La Nostra Famiglia"
dott.ssa Luisa Minoli

1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

<i>INDIRIZZO</i>	Via Canturina, 97
<i>TELEFONO</i>	031/52.57.55
<i>E-mail</i>	amb.como@lanostrafamiglia.it

<i>Anno di inizio attività:</i>	1971
<i>Anno trasferimento nuova sede (via Canturina, 97):</i>	2021
<i>Volumi di attività:</i>	29.000 prestazioni

<i>Responsabile di Sede</i>	<i>LORENZO BESANA</i>
<i>Responsabile Amministrativo Territoriale</i>	<i>FABIO PELLIZZONI</i>

Orario d'apertura

<i>Ambulatorio</i>	
<i>dal lunedì al venerdì</i>	<i>dalle ore 8.30 alle ore 18.30</i>

Struttura: di proprietà dell'Associazione "La Nostra Famiglia"
mq. coperti (a disposizione delle attività riabilitative): mq. 1030

1.1 La *Missione* dell'Associazione "La Nostra Famiglia"

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 *Missione* 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 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 e i valori dell'Associazione.



1.2 La storia del Centro

Il Centro di Riabilitazione “La Nostra Famiglia” opera dal 1971 nella città di COMO attraverso un servizio di riabilitazione a carattere ambulatoriale. Nell’aprile 1994 trasferisce la sua attività presso la sede di Via del Doss e dal mese di Marzo 2021 presso la nuova sede in Via Canturina,97.

Dal 2007 il servizio è accreditato nel Servizio Sanitario Regionale come Centro di Riabilitazione Ambulatoriale: eroga prestazioni per la riabilitazione e il recupero funzionale e sociale di soggetti prevalentemente in età evolutiva, offrendo prestazioni sanitarie e strategie adattive che permettano di recuperare quanto più possibile le autonomie funzionali, sia di ordine fisico che psichico, in un contesto di integrazione sociale.

Lo stile del nostro servizio

Il servizio offerto del **Centro ambulatoriale di Como** si qualifica per le seguenti caratteristiche specifiche:

PRESA IN CARICO “GLOBALE”:

a 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) e 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 ed 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 affermate e di quelle che hanno ottenuto una validazione scientifica, che sono continuamente verificati ed aggiornati e che possono diventare oggetto di studio e di ricerca.

1.3 Ubicazione del Centro e struttura edilizia

La struttura è raggiungibile anche con mezzi pubblici.

Garantisce l'accesso e la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti i possibili utenti con disabilità.

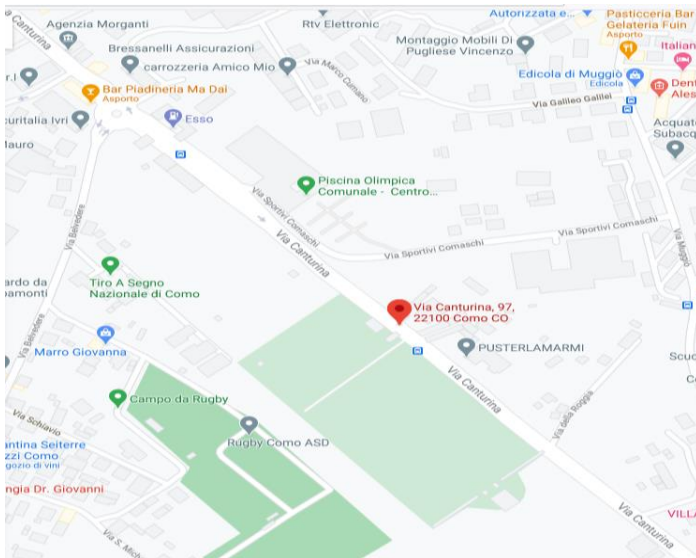
Gli accessi al Centro di riabilitazione e l'ubicazione delle diverse parti all'interno dello stesso sono chiaramente indicati.

Nella struttura sono presenti sale di attesa ed aree per l'accoglienza e l'informazione dell'utenza.

I locali destinati alle attività riabilitative sono identificati da colorazioni differenti. È presente uno spazio destinato all'area break per utenti e operatori e anche una sala polifunzionale destinata ad incontri, corsi per il personale ed utenti.

La sede è ubicata (vedi mappa) nei pressi della piscina Olimpica (Muggiò) ed è raggiungibile:

- con mezzi privati;
- con bus ASF – Linea 6 e 11 e C50
- con treno F.N.M. - linea COMO – MILANO (La fermata ferroviaria più vicina è situata a Camerlata a 15 min. dal Centro).



1.4 Struttura ed attrezzature

La sede dispone di:

- attrezzature adeguate ai bisogni dell'utenza e alle diverse tipologie di attività individuali e di gruppo;
- risorse tecnologiche atte allo svolgimento di prestazioni riabilitative;
- attrezzature informatiche e di rieducazione funzionale negli ambienti dedicati utilizzate per le attività riabilitative individuali.

1.5 Bacino d'utenza

Alla sede accedono utenti che provengono in particolare dalla ATS INSUBRIA, in minor numero da Milano o dal territorio lecchese.

2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

2.1 Servizio di riabilitazione ambulatoriale

Il servizio ambulatoriale fornisce la visita specialistica iniziale, fisiatrica o neuropsichiatrica, a cui può far seguito, quando sussiste la necessità, la PRESA IN CARICO RIABILITATIVA.

Nelle fasi iniziali della presa in carico riabilitativa è possibile programmare delle valutazioni clinico- funzionali che precedono lo specifico intervento riabilitativo necessarie per una precisa definizione degli obiettivi del trattamento stesso.

Le prestazioni ambulatoriali per i minori non prevedono alcun costo a carico dell'utenza.

Le prestazioni ambulatoriali degli adulti sono soggette ad applicazione del ticket sanitario, come da norme ed indicazioni della Reg. Lombardia e da tariffario esposto in bacheca.



Sono previsti percorsi di riabilitazione in solvenza (vedi apposita brochure)

2.2 Patologie trattate

Il Centro si occupa *della diagnosi funzionale* e della *riabilitazione* neuromotoria e neuropsichiatrica dell'età evolutiva; dell'inserimento sociale e scolastico di bambini affetti da disabilità fisiche, psichiche e sensoriali. Il Centro è abilitato ad effettuare interventi riabilitativi a totale carico del servizio sanitario regionale ed autorizzato a funzionare in base alle vigenti leggi sanitarie.

Per **l'approfondimento diagnostico-funzionale** dei soggetti in età evolutiva la cui situazione di disabilità risulti particolarmente complessa, è operativo un collegamento con il Polo dell'Associazione "La Nostra Famiglia" - IRCCS "E. Medea" di Bosisio Parini.



Vengono presi in carico soggetti con:

Disabilità neuromotorie e neuropsichiche per encefalopatie non evolutive (PCI, malformazioni cerebrali, ritardo mentale) **ed evolutive** (encefalopatie genetico-metaboliche).

Disturbi del linguaggio.

Disturbi dell'apprendimento.

Disturbi emozionali e di relazione.

Disturbi sensoriali e neurosensoriali complessi.

Disturbi dello spettro autistico.



2.3 Settori riabilitativi

Fisioterapia

L'intervento è rivolto ai bambini che presentano problemi nelle aree della motricità, conseguenti ad eventi patologici di varia eziologia congenita o acquisita, dai quadri più lievi (es. ritardi motori, problematiche posturali) a quadri più complessi (patologie neuromotorie congenite o acquisite).

L'operatore sanitario dedicato è il FISIOTERAPISTA.

Il progetto riabilitativo è garantito dal lavoro di Equipe coordinato dal medico specialista (FISIATRA) che ha in carico il bambino, richiedendo, quando necessita, la consulenza Neuropsichiatrica.

Per mantenere o potenziare i risultati ottenuti, il fisioterapista in accordo con il medico specialista, può avvalersi del supporto di ortesi e/o ausili.

Logopedia

L'intervento è rivolto a tutte le patologie che provocano disturbi della voce, della parola, del linguaggio orale e scritto e disturbi della comunicazione in generale sia nelle forme più lievi (come i ritardi semplici di linguaggio o difficoltà all'avvio dell'apprendimento nell'area della lettura e della scrittura) sia nei quadri più complessi (disturbi specifici di linguaggio, problemi di linguaggio in encefalopatie o cromosomopatie, ecc.)

L'operatore sanitario dedicato è il logopedista.

Il progetto riabilitativo è garantito dal lavoro di Equipe coordinato dal medico Neuropsichiatra che ha in carico il bambino.

Neuropsicomotricità dell'età evolutiva

L'intervento è rivolto ai bambini che presentano ritardo nello sviluppo psicomotorio, ipercinesia, disturbi dell'attenzione, ritardo di sviluppo delle competenze non verbali, ritardi di apprendimento, difficoltà emotive o comportamentali ecc.

L'operatore sanitario dedicato è il terapeuta della Neuro Psicomotricità dell'età evolutiva.

Il progetto riabilitativo è garantito dal lavoro di equipe coordinato dal Neuropsichiatra infantile che ha in carico il bambino.

Si avvale, quando necessario, dell'intervento integrato degli Psicologi.



Riabilitazione neuropsicologica e neurovisiva

L'intervento è rivolto ai bambini ai bambini che presentano specifiche problematiche neuropsicologiche quali: disturbi dell'attenzione, delle funzioni esecutive, della memoria, della percezione, delle competenze prassiche, della coordinazione motoria e spazio temporale ecc. e per i soggetti che presentano patologie neurovisive complesse.

Al settore di NEUROPSICOLOGIA compete, inoltre, l'intervento riabilitativo dei disturbi di apprendimento specifici e non specifici.

Valutazioni e trattamenti vengono svolti con tecniche specifiche, anche mediante strumenti informatici.

L'operatore sanitario dedicato sono il terapeuta della neuropsicologia e lo psicologo clinico con specifica formazione. Il progetto riabilitativo è garantito dal lavoro di equipe coordinato dal Neuropsichiatra infantile che ha in carico il bambino.

Psicologia

All'interno del Centro è presente un Servizio di Psicologia che, oltre ad effettuare interventi diretti sui bambini e i ragazzi, svolge un ruolo di consulenza alla famiglia, alla scuola, agli operatori territoriali e agli stessi operatori del Centro, per effettuare un'azione integrata, efficace e armonica.

Il servizio può offrire:

- percorsi di sostegno psicologico o di psicoterapia individuale per i minori in carico riabilitativo;
- *counseling* psico-educativo ai genitori dei minori in carico riabilitativo;



Il lavoro dello psicologo è sempre svolto in accordo con il medico neuropsichiatria infantile, che è il responsabile del progetto riabilitativo del minore.

2.4 Servizio sociale

Il servizio sociale opera per garantire una migliore qualità di vita della persona con disabilità e della sua famiglia attraverso interventi di sostegno, di tutela e di integrazione nel proprio ambiente di vita, favorendo l'attivazione di risorse personali, istituzionali e territoriali.

Gli interventi del servizio sociale si inseriscono nel progetto riabilitativo programmato per la persona che accede al Centro di Riabilitazione e si possono attivare:

- su richiesta dei genitori e/o del soggetto interessato
- su segnalazione dell'Equipe
- su segnalazione dei Servizi Territoriali

L'assistente sociale opera mediante:

- colloqui di accoglienza / valutazione dei bisogni del soggetto in carico e/o delle problematiche del nucleo familiare
- colloqui mirati all'inserimento scolastico e di inserimento sociale sul territorio
- contatti e collaborazioni con i Servizi Territoriali di appartenenza dei soggetti in carico
- programmazioni / verifiche con operatori e all'interno dell'Equipe del Centro di Riabilitazione.

2.5 Accompagnamento scolastico e sociale di minori disabili

Il Progetto di integrazione Scolastica e Sociale è rivolto ai minori certificati ai sensi della Legge 104 che sono in carico riabilitativo o che si sono avvalsi in passato di un progetto riabilitativo presso il Centro e risultano attualmente dimessi.

Obiettivi del Progetto di Integrazione Scolastica e Sociale:

1. condurre in modo efficace l'intervento di supporto e sostegno alla scuola ed ai servizi sociali finalizzato all'integrazione sia scolastica che sociale attraverso una mediazione tra profilo funzionale del minore e le strategie messe in campo dalle altre agenzie educative;
2. monitorare lo sviluppo del minore nel momento in cui si conclude il processo di presa in carico riabilitativa.



Il progetto si svolge nel corso dell'anno accademico e si articola in:

- interventi diretti (incontri con gli operatori scolastici e sociali, colloqui con i genitori, controlli del minore, rivalutazione funzionali ecc.)
- interventi indiretti (segretariato sociale, redazione PEI- PDF- Diagnosi Funzionali, ecc.).

È affidato al gruppo degli psicologici che opera presso il Centro il compito di gestire l'intervento di integrazione scolastica.

Lo psicologo gestisce in autonomia la fase organizzativa con il supporto dell'Assistente Sociale.

Nello svolgimento di tale compito gli psicologici si avvalgono della collaborazione degli altri membri dell'Equipe (NPI, Assistente sociale e dei tecnici della riabilitazione)

2.6 Progetto NOAH

Il Progetto Sperimentale NOAH (New Organization for Autism Healthcare) accoglie nel percorso riabilitativo- abilitativo minori fra i 2 e i 6 anni con diagnosi di disturbo dello spettro autistico in continuità di percorso di cura con il Polo I.R.C.C.S. "La Nostra Famiglia-E. Medea" di Bosisio Parini (LC).

Il progetto abilitativo proposto è basato su uno schema di intervento ambulatoriale imperniato sull'applicazione delle tecniche di derivazione A.B.A. (Applied Behavior Analysis) di ultima generazione applicate tempestivamente dopo la diagnosi con un'intensità decrescente nel corso delle fasi di sviluppo, a cui si accompagna un simmetrico percorso di coinvolgimento del contesto socio-famigliare del bambino.

Prevede progetti di intervento a scansione semestrale con un diverso mix di figure professionali coinvolte, in relazione al percorso individualizzato del bambino.

Il modello prevede il coinvolgimento attivo di genitori e operatori della scuola al fine di trasferire le competenze all'interno del contesto di vita.

2.7 Procedure di accesso

Prenotazione prima visita specialistica

I genitori o chi ha la tutela del minore possono prenotare la richiesta di *prima visita specialistica*:

- personalmente, presso la segreteria del Centro
- telefonicamente (*tel. segreteria 031-525755*)

MERCOLEDI dalle 15.00 alle 17.00

- via e-mail (dopo aver inviato una documentazione diagnostica che specifica la necessità di trattamento) al seguente indirizzo di posta elettronica: amb.como@lanostrafamiglia.it

Prima visita specialistica Neuropsichiatrica e/o Fisiatrice

Può effettuarsi:

1. attraverso il canale convenzionato con prescrizione del medico di medicina generale (MMG) o del pediatra di libera scelta (PLS) o del medico specialista di struttura autorizzata alla emissione di impegnative con il SSR (per l'attivazione di specifici interventi riabilitativi)

Sono necessari i seguenti documenti:

- impegnativa del medico di base
- tessera sanitaria
- codice fiscale
- eventuale documento di esenzione dal ticket
- la documentazione clinica in possesso del genitore (inclusi i referti di esami diagnostici) che definisce la diagnosi clinica e le indicazioni di trattamento riabilitativo

2. In regime di solvenza
 - per richiesta di parere specialistico (consulto NPI o Fisiatrice)
 - per richiesta di valutazioni / approfondimenti funzionali
 - per attivazione di brevi cicli riabilitativi nelle problematiche di gravità medio-lieve

Sono necessari i seguenti documenti:

- codice fiscale
- eventuale documentazione clinica e precedenti referti di esami diagnostici

In sede è esposto il tariffario per il pagamento delle prestazioni.

Al termine della prima visita, lo specialista redige il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) e il programma riabilitativo individuale (pri) che viene **sottoscritto per accettazione** dal genitore o dall'utente stesso, se maggiorenne, ed a cui viene rilasciata una copia dei due documenti.

Lista di attesa per prima visita

Di norma il Centro Ambulatoriale di COMO è in grado di rispondere in tempi brevi (un mese circa) alla richiesta di prima visita, non generando liste d'attesa.

Le richieste di bambini da 3 a 5 anni, in età prescolare, accedono alla prima visita con PRIORITA'.

2.8 Percorso riabilitativo

Il Coordinatore riceve dal medico specialista il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) con l'indicazione della tipologia di trattamento.

Sulla base di questa indicazione, inserisce il nominativo dell'utente nelle liste di attesa del Centro, differenziate per tipologia di trattamento, secondo una progressiva successione temporale.

L'informazione all'utenza dei tempi di attesa relativi ai diversi settori riabilitativi è affidata al coordinatore dei settori riabilitativi.

Lista di attesa per presa in carico riabilitativa

L'inserimento in lista d'attesa rispetta i seguenti criteri di priorità:

- 1. urgenza clinica e/o riabilitativa**
- 2. età del minore** (per questo aspetto si fa riferimento alle linee guida nazionali e interne, tenendo presente che più l'intervento è precoce e maggiori sono i risultati che si possono raggiungere).
- 3. gravità della patologia**
- 4. ordine cronologico della richiesta**



Attuazione del Progetto Riabilitativo

Il Progetto Riabilitativo Individuale (P.R.I.) ed il programma riabilitativo individuale (pri), redatti dal medico specialista, definiscono gli obiettivi, la durata e la frequenza dell'intervento stesso.

L'inizio del trattamento necessita di una nuova impegnativa che viene emessa dallo stesso medico specialista ed avviene nel rispetto dei tempi di attesa.

Il trattamento si attua con i riabilitatori del Centro, secondo un orario assegnato dal Coordinatore.

Al termine del ciclo di trattamento, verificata l'evoluzione clinica, si propone la dimissione clinica oppure un nuovo P.R.I.

La proposta di un ulteriore ciclo riabilitativo è in relazione alla situazione clinica ed alla sua modificabilità.

In caso di dimissione, il medico compila la lettera di dimissione al medico inviante riportante l'iter svolto e gli obiettivi che sono stati raggiunti, le conclusioni diagnostiche ed eventuali ulteriori indicazioni.

2.9 Figure professionali e dotazione organica

Il Responsabile di sede: Garantisce il funzionamento della propria struttura per l'erogazione dei servizi socio-sanitari, nell'ambito degli obiettivi assegnati, con focalizzazione sull'utenza e sul territorio di competenza.

Con riferimento alla struttura territoriale di competenza, promuove la conoscenza, la diffusione e la consapevolezza della Missione dell'Associazione e collabora alla sua realizzazione.



Coordina i servizi di front-office e back-office, nel rispetto delle procedure in uso. È responsabile dei servizi di segreteria e dei servizi generali e logistici, con il supporto delle funzioni regionali; è responsabile della gestione delle risorse umane, tecnologiche e strutturali assegnate per quanto di

competenza; è responsabile dell'attuazione del piano formativo regionale per il personale della sede.

È referente dell'Associazione nei rapporti istituzionali con il territorio, con gli Enti civili ed ecclesiali; è responsabile dell'implementazione, del mantenimento e dello sviluppo dei sistemi di accreditamento e Gestione per la Qualità.

È responsabile della comunicazione interna e della comunicazione esterna e delle attività di fundraising. Coordina, promuove e sviluppa le attività relative alla qualità di vita dell'utente e dell'operatore e le attività che favoriscono la dimensione spirituale e religiosa di utenti, genitori ed operatori, secondo gli indirizzi dell'Ufficio Regionale Comunicazione Interna e Qualità della Vita.

Il Referente di Patologia di Sede: Con riferimento ad uno specifico "gruppo di patologie", pianifica e gestisce direttamente le attività cliniche nei servizi delle diverse unità d'offerta e nei regimi tariffari previsti (SSN-solvenza).

Applica le disposizioni in ambito igienico-sanitario, rischio clinico e appropriatezza del Direttore Sanitario di Polo e Regionale.

È focalizzato sulla attività clinica, avvalendosi del supporto del Responsabile di Sede per l'organizzazione, la programmazione e l'esecuzione delle attività riabilitative. È responsabile del percorso clinico per ogni utente in carico, personalizzandone il progetto riabilitativo; monitora e valuta l'evoluzione del progetto e dei programmi riabilitativi degli utenti, per i quali mantiene la responsabilità ultima e complessiva del percorso di cura.

Collabora ai progetti di ricerca ed agli studi osservazionali che richiedono il contributo della propria linea di patologia.

Responsabile Amministrativo Territoriale: Collabora alla realizzazione della Missione dell'Ente; coordina e verifica l'attività amministrativa, relativamente a: contabilità, flussi informativi e amministrazione del personale; garantisce la conformità delle scritture contabili, secondo le procedure in vigore, con particolare attenzione alla trasparenza, chiarezza, veridicità, correttezza e tempistica; applica la parte normativo - economica dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro adottati presso l'Associazione, definiti dal Direttore Amministrativo Regionale.

Gestisce i rapporti con le rappresentanze sindacali delle strutture territoriali di riferimento secondo le indicazioni fornite dal Direttore Amministrativo Regionale.

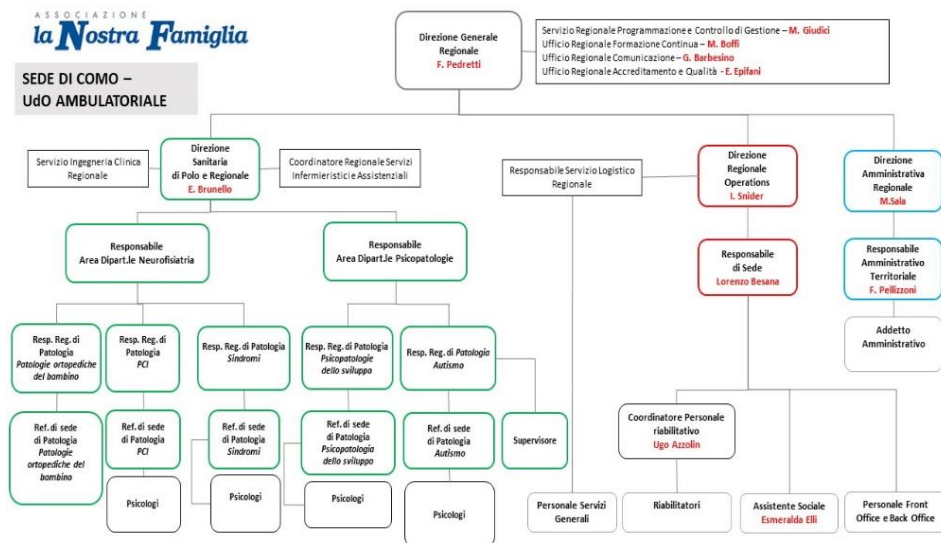
Opera in stretto collegamento con il Servizio Regionale di Programmazione e Controllo di Gestione e con i Responsabili delle strutture territoriali a lui afferenti, per la predisposizione dei documenti di programmazione e nel monitoraggio costante delle attività.

Organico del personale

Il personale del Centro Ambulatoriale di Como è composto da:

2 medici neuropsichiatri, 2 medici fisiatri, 1 coordinatore, 8 psicologi, 1 assistente sociale, 6 fisioterapisti, 2 terapisti in neuropsicologia, 8 logopedisti, 4 TNPEE, 1 psicometrista, 4 impiegati amministrativi.

Organigramma



3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Nella definizione dei propri impegni, la struttura associa agli standard istituzionali obiettivi di qualità legati alla relazione con un'utenza, prevalentemente pediatrica, secondo la Missione aziendale.

Nell'organizzazione della Sede, l'attenzione alla persona con disabilità viene espressa in diversi ambiti, con un approccio globale agli interventi riabilitativi e la valorizzazione del contributo delle diverse professionalità e Servizi, oltre che di realtà associative.

Di seguito è descritto l'impegno del Centro a garantire un servizio di qualità.

Impegni	Standard	Verifica
Garantire un elevato grado di accoglienza dei bambini e dei famigliari	Mantenimento della percentuale del 95% di utenti che si dichiarano soddisfatti dell'accoglienza ricevuta	Verifica annuale del livello di soddisfazione degli utenti desumibile dai questionari di gradimento
Rendere disponibili tempestivamente all'utente le informazioni sui servizi erogati dal Centro	Disponibilità del coordinatore e segreteria per la richiesta di informazioni in merito ai Servizi erogati Consegna di un depliant informativo al momento del primo contatto	Controlli periodici del Responsabile di Sede
Fornire a tutto il personale informazioni relative agli indirizzi dell'Associazione, ai progetti e all'andamento organizzativo e gestionale del Centro.	Assemblea a cadenza bimestrale aperta a tutti gli operatori	Verifica bimestrale
Migliorare la comunicazione curando l'immagine dell'Associazione sul territorio, la conoscenza dei servizi offerti, l'informazione sugli stessi	Diffusione della Carta dei Servizi aggiornata tramite Medici di Base, ATS, Farmacie, Servizi Sociali comunali, Scuole, altre Associazioni	Monitoraggio della direzione operativa

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

4.1 Tutela degli utenti

La funzione relativa alla tutela degli utenti viene assolta attraverso:

- a) l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), nell'ambito della propria attività, promuove le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e ne garantisce l'istruzione e la trasmissione alla Direzione per la decisione nel merito. Il Responsabile dell'URP è la Direzione operativa.
È possibile accedere all'URP nel seguente giorno e orario:

martedì, dalle 9 alle 12, su appuntamento

Inoltre, la Direzione Operativa è disponibile a raccogliere ed elaborare proposte per migliorare gli aspetti organizzativi e logistici dei servizi.

Indicazioni per la presentazione di un reclamo

- ✓ Ogni persona che intende segnalare un disservizio o la mancata rispondenza ai requisiti della Carta dei Servizi può inoltrare un reclamo all'Urp, telefonicamente, presentandosi direttamente all'ufficio o ancora inviando il modulo per raccolta delle segnalazioni (tramite posta ordinaria, e-mail). Il modulo (QV M 007) è in allegato alla carta dei servizi.
- ✓ Le segnalazioni vengono prese in carico nell'immediato dal Responsabile di Sede, in qualità di Responsabile dell'URP. La gestione dei reclami prevede un'analisi della situazione e delle cause che l'hanno provocata. Per ogni reclamo scritto è garantita risposta entro 30 giorni dal ricevimento.

In ogni caso l'utente può rivolgersi al difensore civico territoriale nei casi in cui ritiene che sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni.

- b) Il Servizio sociale assicura la disponibilità di un assistente sociale per rispondere, direttamente o telefonicamente, mediante colloqui,

anche su appuntamento, ai bisogni di informazione e di orientamento dell'utenza.

- c) L'utente o l'esercente la responsabilità genitoriale possono richiedere copia della documentazione sanitaria facendo richiesta tramite compilazione del modulo disponibile presso la segreteria. La copia della documentazione sanitaria viene consegnata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.
- d) Un sistema di iniziative volte a promuovere la massima interazione tra struttura e pazienti:
- attivando un sistema semplificato di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso;
 - attivando un modello organizzativo che abbia per obiettivo specifico la tutela dell'utente;
 - istituendo un Comitato Etico che salvaguarda i diritti dell'utente relativamente alle procedure medico-riabilitative anche in riferimento alla ricerca scientifica.

L'utente o l'esercente la responsabilità genitoriale possono richiedere copia della documentazione sanitaria utilizzando la modulistica presente presso la segreteria (vedi modulo allegato).

4.2 Customer satisfaction

Al fine di conoscere i pareri e i consigli dell'utenza e le loro famiglie, che usufruiscono dei servizi del Centro di Riabilitazione, annualmente viene distribuito un questionario di "soddisfazione del cliente". I risultati dell'indagine vengono presentati agli operatori del servizio in uno specifico incontro e per l'utenza sono consultabili presso la sala d'aspetto.

Il questionario (QV M 011) è in allegato alla carta dei servizi.

4.3 Decreto Lgs.231/2001

D.Lgs. 231/2001 - "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica"

Il D.Lgs. 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 SSL, 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. L'OdV garantisce la riservatezza delle segnalazioni e del segnalante.

Il Codice Etico è disponibile sul sito internet dell'Associazione.

5. 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 – è 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.

ALLEGATI

Associazione "La Nostra Famiglia"		
	MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI APPREZZAMENTI / LAMENDELE / DISSERVIZI	QV M 007 Rev. 4

Sede/Polo di _____

data _____

Il personale dell'Associazione "La Nostra Famiglia" opera con il massimo impegno al fine di garantirLe il miglior servizio. Nel caso in cui desideri esprimere il suo apprezzamento, può farlo barrando l'apposita casella. Nell'impegno quotidiano, possono tuttavia verificarsi situazioni di disagio che La invitiamo a segnalare (mediante lamentela o disservizio) così che le Sue indicazioni diventino per noi fonte di verifica e miglioramento. La preghiamo di compilare il foglio e consegnarlo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o imbucarlo nell'apposita cassetta di raccolta delle segnalazioni.

TIPOLOGIA APPREZZAMENTO LAMENDELA DISSERVIZIO

SEGNALANTE* (dati facoltativi)

Cognome _____ Nome _____

Tel/Cell _____ E-Mail _____

Residente a _____ Via _____

IN QUALITÀ DI:

UTENTE GENITORE ACCOMPAGNATORE FAMILIARE ALTRO

di* _____ (dato facoltativo)

SETTORE COINVOLTO _____

SEGNALAZIONE:

* L'Associazione La Nostra Famiglia, Titolare del trattamento dei dati, La informa, ai sensi dell'art. 13 del GDPR 675/2016, che i dati raccolti saranno utilizzati esclusivamente ai fini dell'approfondimento di quanto da Lei segnalato e per inviare comunicazioni in merito alla risoluzione della Sua segnalazione. Ulteriori informazioni potrà trovarle all'interno del sito www.lanostrafamiglia.it, o contattando il Titolare a mezzo posta ordinaria presso la sede legale a Ponte Lambro (CO) in via Don Luigi Monza, 1 oppure per mezzo di posta elettronica all'indirizzo e-mail presidenza@lanostrafamiglia.it

Questionario di Soddisfazione Utenti Minori AMBULATORIALI - RESIDENTI - DIURNI

Cara famiglia,

la nostra struttura nasce per non essere solo un luogo di cura; proprio per questo motivo è in atto un progetto volto a valorizzare la Missione stessa dell'opera.

Al fine di poter raccogliere pareri e consigli che ci permettano di offrire ai nostri utenti una sempre maggiore qualità del servizio e della relazione con i bambini/ragazzi e con le loro famiglie, le chiediamo cortesemente di compilare il presente questionario e di riportarlo nell'apposito contenitore che troverà in sala d'attesa.

Il questionario è anonimo.

Certi di una sua fattiva collaborazione, la ringraziamo anticipatamente.

1. Compilatore

Contrassegni solo una risposta

- Genitore
 Altro (tutore, amministratore di sostegno, ...)

2. Data / /

Esempio: 15/12/2020

3. Centro di Riabilitazione di: _____

4. Settore di Servizio

Contrassegni solo una risposta

- Ambulatorio
 Centro Diurno
 Residenti

5. Come è venuto a conoscenza del nostro Centro?

Contrassegni anche più di una risposta

- medico di base/pediatra
 conoscenti
 scuola
 un altro utente del servizio
 servizi territoriali
 altro: _____

6. Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute quando si è rivolto per la prima volta al Centro?

Contrassegni solo una risposta

PER NIENTE										MOLTO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

A. CURA E RIABILITAZIONE

7. Quanto è soddisfatto del servizio di riabilitazione erogato dal Centro?

Contrassegni solo una risposta

PER NIENTE										MOLTO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

8. Quanto ritiene che il progetto riabilitativo in corso stia modificando la qualità di vita del bambino/ragazzo?

Contrassegni solo una risposta

PER NIENTE										MOLTO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

9. Quanto ritiene che il progetto riabilitativo si stia realizzando come previsto?

Contrassegni solo una risposta

PER NIENTE										MOLTO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

B. RELAZIONE CON LA FAMIGLIA E IL BAMBINO/RAGAZZO

10. Quanto è soddisfatto dell'accoglienza che sta ricevendo?

Contrassegni solo una risposta

PER NIENTE										MOLTO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

11. Quanto è soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?

Contrassegni solo una risposta

PER NIENTE										MOLTO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

12. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia del personale nei suoi confronti e nei confronti del bambino/ragazzo? Consideri solo le figure professionali con le quali abitualmente si rapporta

	PER NIENTE								MOLTO	
a) Medici	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
b) Psicologi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
c) Terapisti della Riabilitazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
d) Educatori	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
e) Assistenti sociali	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
f) Personale di segreteria	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

13. Quanto è soddisfatto delle informazioni sanitarie che sta ricevendo durante i trattamenti riabilitativi e le visite mediche?

Contrassegni solo una risposta

PER NIENTE										MOLTO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C. INTEGRAZIONE SOCIALE

14. Ritieni che il progetto riabilitativo stia facilitando la partecipazione del bambino/ragazzo alle attività con i coetanei (attività sportiva, scoutismo, ambiente parrocchiale, ecc.)?

Contrassegni solo una risposta

- SÌ
 NO

15. Quali sono le motivazioni della risposta precedente?

16. In questo progetto vi sentite accompagnati e aiutati a conoscere le risorse ed i servizi del vostro territorio?

Contrassegni solo una risposta

PER										MOLTO
NIENTE										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

D. FAMILIARITÀ DELL'AMBIENTE

17. Quanto è soddisfatto della cura degli ambienti e del comfort del Centro?

Contrassegni solo una risposta

PER										MOLTO
NIENTE										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

18. Quanto è soddisfatto della pulizia e dell'igiene?

Contrassegni solo una risposta

PER										MOLTO
NIENTE										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

19. Quanto è soddisfatto della qualità del pranzo? Risponda solo se usufruisce del pranzo

PER										MOLTO
NIENTE										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

20. Ritene importante che il Centro organizzi iniziative a favore dei bambini/ragazzi e delle loro famiglie (formazione, feste, eventi ricreativi, celebrazioni, ecc.)?

Contrassegni solo una risposta

- SÌ
 NO

21. Quali sono le motivazioni della risposta precedente?

E. DOMANDE CONCLUSIVE

22. Secondo lei, in questo Centro, ci sarebbero degli aspetti da migliorare?

Contrassegni solo una risposta

- SÌ
 NO

23. Se ha risposto SÌ, quali aspetti potrebbero migliorare?

24. A suo parere, cosa potrebbe fare il Centro per aiutare di più i genitori e le famiglie?

25. Il percorso di cura e riabilitazione che sta facendo il bambino/ragazzo la porta anche ad approfondire valori umani e spirituali?

Contrassegni solo una risposta

- SÌ
 NO

26. Perché?

27. Complessivamente, quanto vi sentite accolti e seguiti?

Contrassegni solo una risposta

PER NIENTE										MOLTO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

F. CONTATTI

28. Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?

Contrassegni solo una risposta

SÌ

NO

29. In caso di risposta affermativa, la preghiamo di compilare i campi che seguono

Cognome e Nome

,

n° telefono

,

e-mail

,

**Responsabile di Sede:
Dott. Lorenzo Besana
Rev. 15 – Marzo 2021**