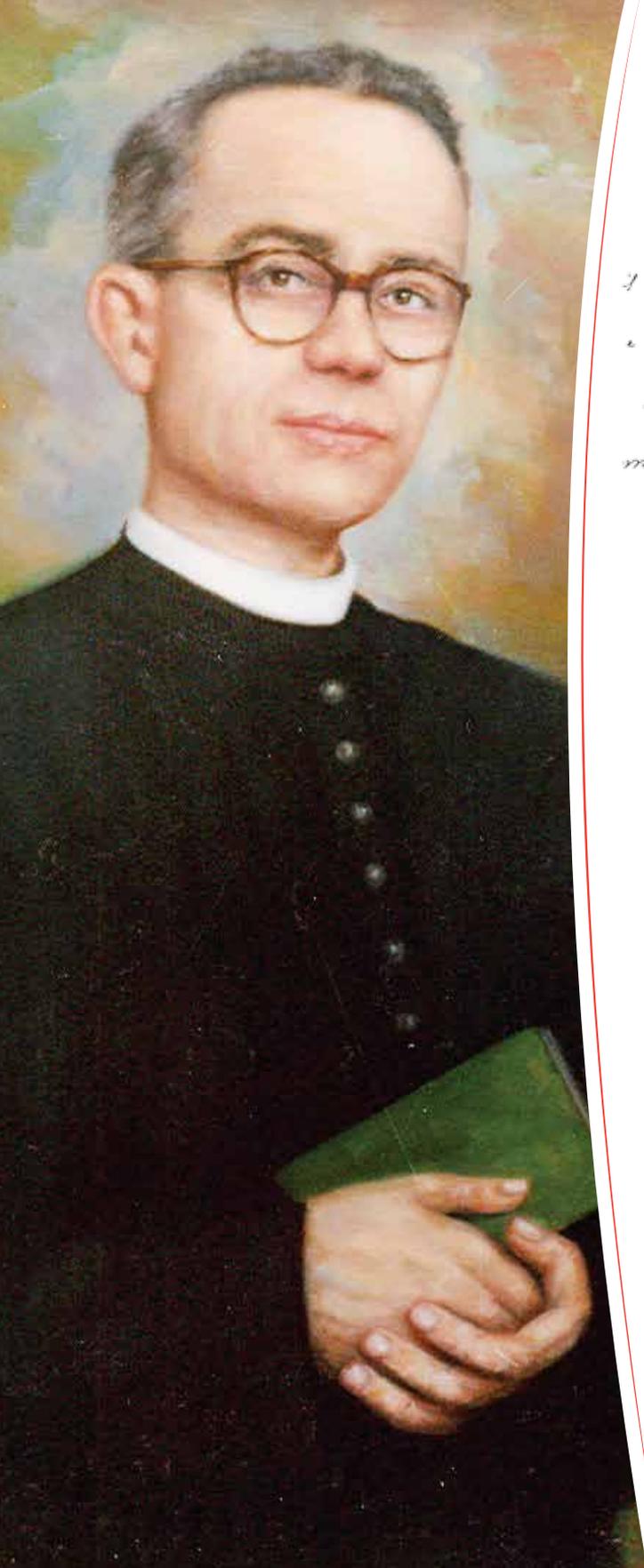


ASSOCIAZIONE
la Nostra Famiglia



Carta dei Servizi

Centro di Riabilitazione di Lecce



*Il bene deve essere fatto bene
"Il bene deve essere fatto bene
e il Signore ci domanderà conto
e il Signore ci domanderà conto
non del tanto che abbiamo fatto
non del tanto che abbiamo fatto
ma del poco bene fatto bene
ma del poco bene fatto bene"*

San Luigi Monza

Don Luigi Monza

Fondatore de La Nostra Famiglia

Don Luigi Monza nasce a Cislago (Varese) il 22.06.1898 da una povera famiglia di contadini.

Viene ordinato sacerdote il 19 settembre 1925 e

nel 1936 è nominato parroco a San Giovanni di Lecco.

Nel 1937 dal suo cuore di padre nasce l'Istituto Secolare delle Piccole Apostole della Carità.

Con le Piccole Apostole, Don Luigi dà vita all'Associazione La Nostra Famiglia che si dedica alla riabilitazione dei bambini disabili e all'assistenza alle loro famiglie.

Il 29 settembre 1954

Don Luigi scompare, come il chicco di grano che muore per dar vita alla spiga.

Il 30 aprile 2006 a Milano, alla presenza del Cardinale Dionigi Tettamanzi si è celebrata

la Beatificazione di Don Luigi Monza.

Gentili utenti, famiglie, lettori,

questa Carta dei Servizi è una presentazione dell'Associazione "La Nostra Famiglia" di Lecce, 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 Lecce 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 cammino comune.

La Presidente
dell'Associazione "La Nostra Famiglia"
Luisa Minoli

Carta dei Servizi

STORIA DEL CENTRO E LA SUA MISSION

Sezione Prima

1.1 La Mission della Associazione La Nostra Famiglia

1.2 Il Centro di Riabilitazione di Lecce

- 1.2.1 La struttura e la sua ubicazione
- 1.2.2 Bacino d'utenza
- 1.2.3 Orari di apertura del Centro
- 1.2.4 Figure professionali operanti nel Centro
- 1.2.5 Procedura di accesso
- 1.2.6 Procedura di dimissione
- 1.2.7 Richieste di documentazione

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

Sezione Seconda

2.1 L'attività del Centro di Riabilitazione

2.2 Tipologia dei Servizi

- 2.2.1 Servizio Ambulatoriale

2.3 Patologie trattate

2.4 Settori di intervento diagnostico e riabilitativo

- 2.4.1 Neuropsichiatria Infantile - Fisiatria
- 2.4.2 Neuropsicologia
- 2.4.3 Psicologia
- 2.4.4 Pedagogia
- 2.4.5 Fisiokinesiterapia

- 2.4.6 Neuropsicomotricità
- 2.4.7 Logopedia
- 2.4.8 Terapia Occupazionale
- 2.4.9 Riabilitazione Neuropsicologica
- 2.4.10 Riabilitazione Neurovisiva

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Sezione Terza

3.1 **Gli Standard di Qualità del Servizio all'Utente**

SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA

Sezione Quarta

4.1 **Tutela degli Utenti**

- 4.1.1 Decreto Legislativo 231/2001
- 4.1.2 Servizio Sociale
- 4.1.3 Ufficio Relazioni con il Pubblico

4.2 **Etica organizzativa**

- 4.2.1 Diritti della persona assistita
- 4.2.2 Doveri della persona assistita

- paragrafo 1.2.5* La lista d'attesa è gestita attraverso un sistema informatico, denominato SSISS (Sistema Informativo Socio-Sanitario Integrato), che segue un criterio legato alla data di inserimento dell'utente in lista e un criterio legato alla priorità (alta, media o bassa) attribuita al caso dal Medico Referente.
I criteri generali per valutare la presa in carico riabilitativa sono: l'età del paziente e la complessità della disabilità.
In ogni settore riabilitativo, in relazione alla tipologia della disabilità, è definito, di conseguenza, un ordine decrescente di priorità.
- paragrafo 1.2.7* La copia della documentazione sanitaria (Cartella Clinica, Certificati di diagnosi e di frequenza, Relazioni) sarà consegnata entro 30 giorni dalla data di presentazione della richiesta.
- paragrafo 4.1.3* L'U.R.P. provvederà entro 30 giorni a rispondere al reclamo scritto presentato dagli utenti.
Eventuali segnalazioni e/o reclami possono essere presentati, anche in forma anonima, utilizzando la modulistica a disposizione presso la Reception da riporre nella apposita urna ivi posizionata.
- paragrafo 4.1.4* Annualmente la Direzione Operativa svolge l'indagine di Customer Satisfaction per misurare il grado di soddisfazione degli utenti e periodicamente l'Indagine di Clima per gli Operatori.

Sezione Prima

Storia del Centro e la sua Mission



La Mission della Associazione La Nostra Famiglia

1.1

Tutelare e migliorare la qualità della vita, attraverso specifici interventi di riabilitazione, delle persone con disabilità, specie in età evolutiva.

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

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 La Nostra Famiglia

- **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 Il Centro di Riabilitazione di Lecce

L'Associazione La Nostra Famiglia è presente in Puglia dal 1958 con i **Centri di Riabilitazione di Ostuni, Brindisi e Lecce ed il Polo di Brindisi dell'Istituto di Ricovero e Cura a carattere Scientifico (I.R.C.C.S.) "Eugenio Medea"**, sezione specificamente dedicata ai ricoveri ospedalieri e alla ricerca.

Il Centro di Riabilitazione di Lecce ha avviato la propria attività il 9 novembre 1991 presso la struttura messa a disposizione dalla Fondazione Anna Maccaferri.



È **Istituzionalmente Accreditato dalla Regione Puglia** con Determinazione del Servizio P.A.O.S.A. n.38/2015, e 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**, garantendo qualificati percorsi diagnostici clinico-funzionali e programmi terapeutico-riabilitativi.

Sono previsti **trattamenti riabilitativi ambulatoriali a carattere multidisciplinare** erogati prevalentemente in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

È inoltre possibile effettuare, in regime di solvenza, prestazioni specialistiche e valutative (**visite neuropsichiatriche e fisiatriche, valutazioni psicologiche e pedagogiche**) nonché cicli di trattamento riabilitativo.

Le prestazioni sono erogate in base al tariffario disponibile in sede. Le tariffe vengono comunicate all'atto della prenotazione.

La Struttura garantisce un'adeguata assistenza sociale e religiosa.

Lo stile del nostro servizio

Il servizio offerto dal Centro di Riabilitazione di Lecce 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) e alle problematiche ambientali, offrendo i supporti tecnici e sociali per il miglior inserimento possibile in famiglia e nell'ambiente di vita.

■ *lavoro d'Equipe*

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.

1.2.1 La struttura e la sua ubicazione

La struttura, messa a disposizione dalla Fondazione Anna Maccaferri (superficie totale coperta mq 1.589, spazio verde mq. 4.200), è collocata in zona verde residenziale, a pochi minuti dal centro cittadino.

Garantisce l'accesso e la completa fruibilità degli spazi da parte degli utenti. Gli accessi al Centro di Riabilitazione e la ubicazione dei diversi servizi e settori riabilitativi all'interno dello stesso sono chiaramente indicati.

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;
- attrezzature elettromedicali;
- attrezzature per le attività ricreative.

Nella struttura sono presenti: sala di attesa, aree per l'accoglienza e l'informazione dell'utenza. È disponibile, inoltre, un'area ludica all'aperto, dotata di giochi adatti a bambini con disabilità.



Associazione La Nostra Famiglia Centro di Riabilitazione di Lecce

Strada Prov.le 7 Lecce - Arnesano, 18
73100 LECCE

Centralino +39 0832.325381

Fax +39 0832.325382

 lecce@lanostrafamiglia.it

PEC lecce@pec.lanostrafamiglia.it

**Centro Unico Prenotazione
C.U.P. +39 0832.325381**

 www.lanostrafamiglia.it



1.2.2 Bacino d'utenza

Al Centro di Riabilitazione accedono **utenti provenienti dalle AA.SS.LL. dell'intera regione.**

Il Centro è istituzionalmente accreditato per **attività a ciclo ambulatoriale** per n.125 prestazioni medie giornaliere.



1.2.3 Orari di apertura del Centro di Riabilitazione di Lecce

Attività Ambulatoriale

dal Lunedì al Venerdì
ore 08.15 - 18.30

1.2.4 Figure professionali operanti nel Centro

COMITATO ESECUTIVO DI SEDE

DIREZIONE OPERATIVA

Dr.ssa Simonetta Cominato

RESPONSABILE MEDICO

Dr.ssa Maria Rosaria Martina

RESPONSABILE AMMINISTRATIVO

Dr. Vittorio Caliendo

Il Comitato Esecutivo di Sede è l'organismo responsabile della conduzione del Centro ed ha il compito di elaborare e dare attuazione al progetto di sede in accordo con le linee e le disposizioni del Direttore Generale Regionale.

*Ognuno
senta viva la
responsabilità di
questi bambini
davanti a Dio
e davanti
agli uomini
e il compito
che si assume
lo porti
a termine
con amore e
con sacrificio*

Beato Luigi Monza

FIGURE PROFESSIONALI operanti nel Centro

- **MEDICI**
Neuropsichiatri Infantili e Fisiatri.
- **TECNICI LAUREATI**
Neuropsicologi, Psicologi, Psicoterapeuti e Pedagogisti.
- **Personale di Assistenza Sanitaria**
Infermieri professionali.
- **Personale di RIABILITAZIONE**
Fisioterapisti, Neuropsicomotricisti, Logopedisti, Terapisti Occupazionali, Terapisti della Neurovisione, Educatori professionali.
- **Personale per le Attività complementari**
Assistenti sociali.
- **Personale Amministrativo**
Impiegati amministrativi, Ufficio Tecnico.

1.2.5 Procedura di accesso

Ai sensi della Determinazione Dirigenziale del Servizio P.A.O.S.A. della Regione Puglia n.38/2015, 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**, erogata in regime di solvenza, al termine della quale viene rilasciato un documento attestante l'esito della visita medica. 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 territoriali: sanitarie, sociali e scolastiche.**

La presa in carico riabilitativa è a carico del SSN.

L'invio al trattamento riabilitativo ex art. 26 Legge 833/78 può essere consigliato dai servizi territoriali della ASL di appartenenza, dal Pediatra di Libera Scelta, oppure da un medico delle branche specialistiche di pertinenza (Neuropsichiatra Infantile, Fisiatra, etc.).

Le **richieste di appuntamento per le visite specialistiche** possono essere effettuate di persona o telefonicamente, al Centro Unico Prenotazione del Centro di Riabilitazione che provvede a **concordare il giorno e l'ora dell'appuntamento e ad informare circa la documentazione da esibire in prima visita**.



Attivo Lunedì, Martedì e Giovedì dalle ore 09.00 alle ore 13.30
dalle ore 14.00 alle ore 17.00

Mercoledì e Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.30

Qualora la prima visita specialistica sia seguita da un percorso di presa in carico, il **Servizio Sociale informa l'utenza sulla produzione della documentazione necessaria.**

Il Responsabile Medico 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 e fisiatriche;**
- **valutazioni pedagogiche, psicologiche e neuropsicologiche;**
- **brevi interventi riabilitativi .**

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

1.2.6 Procedura di dimissione

La **dimissione** dal Centro **avviene quando l'Equipe medico-riabilitativa ritiene raggiunti gli obiettivi prefissati e completato il progetto riabilitativo condiviso con la ASL e la famiglia.**

La dimissione ha luogo entro il limite di età stabilito per la presa in carico, che coincide in genere con la maggiore età.

All'atto della dimissione sono fornite all'utente le informazioni relative alle eventuali necessità terapeutiche residue e ai luoghi e modalità più idonei per la continuazione del trattamento.

L'Equipe del Centro rimane disponibile alle richieste di monitoraggio clinico anche successivamente alla dimissione.

1.2.7 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 in epoca successiva alla dimissione, inoltrando richiesta all'Assistente Sociale.

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 al Servizio Sociale.

Sezione Seconda

Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti



L'attività del Centro di Riabilitazione **2.1**

Sulla disabilità vince la qualità della vita

affinchè ad ogni bambino, ragazzo o giovane con disabilità sia data la possibilità di sviluppare pienamente le sue potenzialità con una cura ed una riabilitazione mirate, assidue ed efficaci

Il Centro di Riabilitazione offre prestazioni multiple:

■ **Diagnostiche**

in ambito Neuropsichiatrico Infantile e Fisiatrico.

■ **Riabilitative**

di tipo Fisiokinesiterapico, Logopedico, Neuromotorio, Neuropsicomotorio, Neuropsicologico, di Terapia Occupazionale, Neurovisivo, Pedagogico, Psicoterapeutico.

■ **Orientamento**

dei genitori finalizzato alla comprensione e all'accettazione della problematica comportamentale e/o della disabilità con l'indicazione delle idonee strategie di intervento da condividere con la Scuola e i Servizi territoriali.

In casi particolari, in cui siano richieste prestazioni diagnostiche e/o terapeutico-riabilitative di secondo livello, **il Centro si avvale di un attivo collegamento con l'Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico "Eugenio Medea" di Brindisi** e con altri Enti Ospedalieri che operano in regime di convenzione con La Nostra Famiglia.

2.2 Tipologia dei Servizi

Il Centro di Lecce 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, **in regime ambulatoriale**.

*In prima linea
nella cura e
nella riabilitazione*



La Nostra Famiglia è impegnata dal 1946 nella cura e nella riabilitazione delle disabilità, dalle più lievi alle più gravi e complesse, per la piena realizzazione della persona disabile e per un soddisfacente inserimento sociale.

2.2.1 Servizio Ambulatoriale

La presa in carico del **Servizio Ambulatoriale** si articola in:

- **prima visita specialistica**, finalizzata ad accertare la sussistenza di una condizione di disabilità, ad inquadrarla nell'ambito di una specifica diagnosi, a orientare la diagnosi funzionale e ad accertarne l'appropriatezza della presa in carico;
- eventuale **iter di approfondimento valutativo**, mirato a confermare la diagnosi e specificare i bisogni di intervento e le strategie terapeutiche;
- **percorso riabilitativo** che prevede interventi individuali e di piccolo gruppo e un lavoro di rete con la famiglia, il Servizio di NPI territoriale, la scuola ed altre eventuali agenzie educative.

2.3 Patologie trattate

L'età evolutiva (0-18 anni) rappresenta l'ambito elettivo di attività de La Nostra Famiglia. Il Centro si occupa della prevenzione, diagnosi e riabilitazione funzionale di bambini che presentano le seguenti patologie:

- ■ ■ **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 visivi**
- ■ ■ **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.**

2.4 Settori di intervento diagnostico e riabilitativo

2.4.1 Neuropsichiatria infantile - Fisiatria

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





2.4.2 Neuropsicologia

Il Neuropsicologo traccia il **profilo cognitivo del paziente disabile** definendo la qualità e l'efficacia delle sue funzioni: attenzione, memoria, linguaggio, funzioni esecutive, capacità prassico - costruttiva, analisi visuo - spaziale, orientamento spazio - temporale, problem solving, ragionamento logico. Si occupa della riabilitazione neuropsicologica dei disturbi dell'apprendimento sia primitivi che secondari a deficit intellettivo.

2.4.3 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 **psico dinamica 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.



2.4.4 Pedagogia

Il Pedagogista **valuta le abilità di base e le capacità di apprendimento scolastico**, interviene nei disturbi primitivi (Disturbi specifici dell'apprendimento) e secondari e nelle altre forme di disabilità afferenti all'ambito cognitivo e metacognitivo.

2.4.5 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.

L'intervento di Fisiokinesiterapia persegue i seguenti obiettivi:

- garantire la cura posturale;
- favorire l'evoluzione motoria e facilitare lo spostamento;
- 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 mediante l'individuazione di strumenti facilitanti (ortesi ed ausili) e adattamenti dell'ambiente di vita.



2.4.6 Neuropsicomotricità

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

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





2.4.7 Logopedia

É il **trattamento specifico dei disturbi di linguaggio e della comunicazione in genere.**

Favorisce l'acquisizione e il consolidamento dei pre-requisiti 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), nonché nel trattamento delle dissinergie della alimentazione, nell'allenamento acustico in soggetti protesizzati/impiantati per deficit uditivo, nel trattamento dei disturbi dell'apprendimento.

2.4.8 Terapia Occupazionale

É il settore riabilitativo che **interviene sulla 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), il terapeuta 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 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.



2.4.9 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.



2.4.10 Riabilitazione Neurovisiva

La funzione visiva è un complesso circuito di cui entrano a far parte fenomeni percettivi, prassico-motori e cognitivi.

La riabilitazione neurovisiva interviene laddove sussistono deficit visivi, difficoltà di mantenimento attentivo e di organizzazione dei dati sequenziali delle prassie e delle gnosie visive a causa di patologie neurooftalmologiche o di turbe visive di origine centrale.

Partendo dall'analisi dell'acuità visiva, abilità visuo-motoria e percezione visiva, l'operatore addestra il bambino a **potenziare la funzione visiva residua, ne facilita l'uso corretto e lo aiuta ad organizzare adeguatamente competenze specifiche.**



Sezione Terza Standard di Qualità, Impegni e Programmi



Gli Standard di Qualità del Servizio all'Utente

3.1

*... il bene va
fatto bene*

perchè il Signore
ci domanderà conto
non del tanto
che abbiamo fatto
ma del poco bene
fatto bene.

Beato Luigi Monza

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

Oggi queste parole si possono tradurre con la parola "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 cliniche/riabilitative e di tutti i servizi di supporto. Inoltre, essendo un sistema integrato, svolge anche un'importante azione di "collante" tra le aree clinica, amministrativa ed operativa.

In allegato alla Carta dei Servizi sono definiti gli STANDARD DI QUALITA' approvati e verificati dal Comitato Esecutivo di Sede.

Sezione Quarta

Sistemi e procedure di tutela dell'utente e di verifica



Tutela degli Utenti **4.1**

La funzione relativa alla tutela dell'utente viene assolta attraverso:

- l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico**;
- il **Servizio Sociale**;
- un sistema di iniziative volte a promuovere la massima interazione tra struttura e pazienti:
 - ospitare una sede dell'**Associazione Genitori** de La Nostra Famiglia;
 - favorire la presenza e l'attività di **Organismi di Volontariato**;
 - attivare un sistema semplificato di **informazione** sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso.

L'Associazione ha inoltre istituito un Comitato Etico che salvaguarda i diritti dell'utente relativamente alle procedure medico-riabilitative anche in riferimento alla ricerca scientifica.

4.1.1 Decreto Legislativo 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 una 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'Organismo di Vigilanza dell'Associazione è contattabile per le segnalazioni:

- all'indirizzo e-mail odv@LNF.IT
- all'indirizzo postale **Organismo di Vigilanza - Ass. "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.

4.1.2 Servizio Sociale

Il **Servizio Sociale** offre prestazioni di:

- **accoglienza**, ascolto della famiglia e rilevazione dei bisogni;
- **orientamento** e aiuto all'utilizzo di risorse interne all'Ente;
- **segretariato sociale** e consulenza su pratiche per l'utilizzo di risorse previste dalle leggi;
- accompagnamento nella **ricerca delle risorse** necessarie e nella attivazione di una rete di sostegno da attuare in collaborazione con i servizi sociali e formativi, presenti sul territorio di appartenenza.

Orari di ricevimento

**Lunedì, Martedì
e Giovedì**

ore 08.15 - 13.30

ore 14.00 - 17.00

**Mercoledì
e Venerdì**

ore 08.15 - 13.30

L' Ufficio è situato
al piano terra del
Centro di Riabilitazione

4.1.3 Ufficio Relazioni con il Pubblico

L' **Ufficio Relazioni con il Pubblico** ha il compito di:

- **informare** sui servizi erogati, sulle modalità di accesso alle prestazioni e sui tempi di attesa
- **accogliere reclami, segnalazioni di disfunzioni, suggerimenti, encomi** ai fini di migliorare la qualità dei servizi offerti e assicurare alle persone rapporti rispettosi e adeguati al loro bisogno;
- **promuovere iniziative** che favoriscono la conoscenza di normative, servizi e diritti dell'utente.

Orari di ricevimento

Lunedì

ore 15.00 - 17.00

Mercoledì

ore 10.00 - 12.00

L' Ufficio è situato
al piano terra del
Centro di Riabilitazione

4.2 Etica organizzativa e diritti e doveri della persona assistita

L'attività dei Servizi di Riabilitazione si ispira e si indirizza al più rigoroso **rispetto delle norme etiche, morali, professionali, sanitarie e giuridiche inerenti l'esercizio della medicina** in tutte le sue articolazioni.

Il comportamento di tutti gli operatori si attiene al massimo rispetto del Codice Etico attraverso l'adesione ai fondamentali canoni del **rispetto dei diritti universali dell'uomo, ed in particolare quelli del bambino**, e la più completa conoscenza dei problemi del rapporto tra strutture sanitarie e pazienti.

4.2.1 Diritti della persona assistita

La **persona assistita** (o chi esercita la responsabilità genitoriale) 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.

4.2.2 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.
- È un dovere di ogni paziente o di chi esercita la responsabilità genitoriale 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.

Scienza e Tecnica a servizio della Carità

Beato Luigi Monza



L'Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico "Eugenio Medea"

sezione di ricerca de La Nostra Famiglia,
é l'unico istituto scientifico italiano riconosciuto
per la ricerca e la riabilitazione nello specifico ambito dell'età evolutiva

4

Poli regionali in Italia

LOMBARDIA

Polo di Bosisio Parini

Via Don Luigi Monza, 20 - 23842 Bosisio Parini (LC)
Tel. 031.877111 polo.bosisio@lanostrafamiglia.it

FRIULI VENEZIA GIULIA

Polo di San Vito al Tagliamento e Pasi di Prato

Via della Bontà, 7 - 33078 San Vito al Tagliamento (PN)
Tel. 0434.842711 polo.friuli@lanostrafamiglia.it

VENETO

Polo di Conegliano e Pieve di Soligo

Via Costa Alta, 37 - 31015 Conegliano (TV)
Tel. 0438.4141 polo.veneto@lanostrafamiglia.it

PUGLIA

Polo di Brindisi

Piazza Di Summa - 72100 Brindisi
Tel. 0831.349111 polo.brindisi@lanostrafamiglia.it

www.emede.it

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.



Il Polo di Brindisi dell'I.R.C.C.S. "E. Medea"

Il Polo di Brindisi è attualmente l'unico Ospedale di Riabilitazione per l'età evolutiva presente in Puglia e risponde ai bisogni di un ampio bacino d'utenza che comprende numerose famiglie provenienti anche da altre regioni.

Istituzionalmente Accreditato dalla Regione Puglia, l'IRCCS Medea di Brindisi è una Struttura Complessa di Neuroriabilitazione dotata di 30 posti letto per il ricovero in regime ordinario.

Unità per le Gravi Disabilità in Età Evolutiva e Giovane Adulta Neuropatologia e Riabilitazione funzionale

Effettua percorsi diagnostici / terapeutici / riabilitativi nei seguenti ambiti:

- Paralisi Cerebrali Infantili
- Malattie neuromuscolari
- Malattie neurodegenerative, metaboliche, genetiche
Sindromi rare
- Disordini del movimento
- Malattie neurologiche infiammatorie e immunomediate
- Esiti di cerebrolesioni acquisite (Traumi cranici, Neoplasie cerebrali, Lesioni post anossiche-vascolari, Postinfettive)
- Sindromi Epiletiche (Studio con Video EEG prolungato)
- Neuro Oftalmologia e Ipvisione in età evolutiva
- Disarmonie motorie (esiti di prematurità o sofferenza pre perinatale)
- Disturbi dello Spettro Autistico
- Disturbi da Deficit Attentivo con Iperattività (ADHD), Disturbi psichiatrici della prima infanzia, Disordini neuropsicologici primari e secondari a patologia neurologica
- Patologie midollari traumatiche, vascolari infiammatorie e neoplastiche
- Esiti di interventi di chirurgia ortopedica funzionale (Riabilitazione intensiva anche in vasca idroterapica)
- Esiti di interventi funzionali neurochirurgici
- Trattamento della spasticità tramite inoculazione di tossina botulinica o terapia con baclofene intratecale
- Trattamento delle Atrofie Muscolari Spinali (SMA 5q) mediante infusione di Nusinersen per via intratecale tramite puntura lombare

Il **ricovero** all'I.R.C.C.S. Medea di Brindisi avviene a seguito di una visita effettuata presso uno degli Ambulatori dello stesso Polo Scientifico; per invio da parte dei Centri di Riabilitazione dell'Associazione, di altre strutture sanitarie o direttamente dai reparti ospedalieri (pediatriche, terapie intensive, oncematologie) nonché per invio del medico di medicina generale o del pediatra di libera scelta.

RICONOSCIMENTI

La Regione Puglia ha riconosciuto l'IRCCS "Eugenio Medea" di Brindisi:

- Centro di Riferimento Regionale per la diagnosi e il trattamento delle paralisi cerebrali infantili e delle gravi cerebrolesioni in età evolutiva.
- Centro di Riferimento Regionale per la diagnosi e il trattamento dell'A.D.H.D. - Disturbo dell'Attività e dell'Attenzione
- Centro di Riferimento Regionale per la diagnosi e il trattamento dei Disturbi dello Spettro Autistico per l'età evolutiva
- Presidio della Rete Nazionale (PRN) delle Malattie Rare per le Malformazioni del Sistema Nervoso
- Centro di Riferimento Regionale per la prescrizione e la somministrazione del farmaco Nusinersen per le Atrofie Muscolari Spinali (SMA 5q)

ULTERIORI RICONOSCIMENTI

- **Centro di Riferimento di 1° livello per la diagnosi delle malattie neuromuscolari**
(Associazione Italiana di Miologia - AIM)

Ambulatori Specialistici

Nell'I.R.C.C.S. Medea di Brindisi sono attivi alcuni Ambulatori dove si effettuano visite specialistiche ed esami diagnostici eseguiti dai medici dell'Istituto Scientifico.

- **Ambulatorio di Neurologia pediatrica**
- **Ambulatorio di Neuropsichiatria Infantile**
- **Ambulatorio di Fisiatria e Ortopedia**
Gait Analysis, EMG di superficie, Ergospirometria dinamica (K4)
- **Ambulatorio di Oculistica**
Visita oculistica pediatrica e per adulti, Valutazione ortottica, Elettroretinogramma (ERG), Topografia corneale, Tomografia a coerenza ottica (OCT), Potenziali Evocati Visivi, Campo visivo computerizzato, Pachimetria
- **Ambulatorio di Cardiologia pediatrica**
Elettrocardiogramma, ECG Holter Ecocardiogramma
- **Ambulatorio di Neurofisiopatologia clinica**
Valutazione epilettologica, EEG standard, EEG con privazione del sonno, EEG dinamico, Video EEG, Poligrafia, Elettromiografia (EMG), Elettroencefalografia (ENG), Monitoraggio Video EEG prolungato (VEEG-LTM), Potenziali evocati motori (PEM) e somatosensoriali (PESS)
- **Ambulatorio di Otorinolaringoiatria - ORL**
Visita ORL pediatrica e per adulti, Audiometria tonale, vocale e pediatrica, Impedenzometria, ABR, Potenziali Evocati Acustici, Fibrolaringoscopia delle vie aeree superiori
(anche con ottiche pediatriche)
- **Ambulatorio di Pediatria**
- **Ambulatorio di Psicologia**
Valutazione psicologica, Valutazione neuropsicologica, Counseling familiare, Parent Training
- **Centro Ausili Informatici**

Settori di intervento riabilitativo

A supporto dell'attività di ricovero è presente il **Servizio di Neuroriabilitazione** con i settori di **Chinesiterapia, Neuropsicomotricità, Logopedia, Terapia Occupazionale, Riabilitazione Neuropsicologica, Riabilitazione Neurovisiva, valutazione e prescrizione di ausili informatici e ortesi.**



I.R.C.C.S. "Eugenio Medea" Polo di Brindisi

c/o Complesso Ospedaliero Regionale "Antonino Di Summa"
Piazza Di Summa - 72100 Brindisi
Centralino 0831.349111 polo.brindisi@lanostrafamiglia.it



Informazioni su realtà collegate a La Nostra Famiglia

Accanto a “La Nostra Famiglia” vi sono tante le realtà cresciute a partire dall’intuizione originaria del Beato Luigi Monza:



Gruppo Amici de “La Nostra Famiglia” di don Luigi Monza

sostiene l'Associazione con iniziative di sensibilizzazione, solidarietà e aiuto.



Associazione Genitori de "La Nostra Famiglia"

tutela i diritti fondamentali della persona disabile e della sua famiglia.



Fondazione Orizzonti Sereni - FONOS

realizza soluzioni valide per il “dopo di noi”.



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”.



OVCI - La Nostra Famiglia

è un organismo non governativo di cooperazione allo sviluppo presente in Brasile, Cina, Ecuador, Marocco, Sudan e Sud Sudan.



Associazione Sportiva Dilettantistica "Viribus Unitis"

promuove l'integrazione delle persone disabili mediate lo sport.

Aspetti relazionali

IMPEGNI/FATTORI	STANDARD	VERIFICA
Sostenere nel personale l'attenzione all'accoglienza dell'utente, con uno stile che testimoni i principi e i valori del Fondatore Beato Luigi Monza	Disponibilità alla comunicazione e guida all'indirizzo delle richieste	Verifica di segnalazioni e reclami. Controlli periodici della Direzione Operativa

Umanizzazione

IMPEGNI/FATTORI	STANDARD	VERIFICA
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

Organizzazione

IMPEGNI/FATTORI	STANDARD	VERIFICA
Mantenere un assiduo miglioramento dell'organizzazione interna	Rimodulazione dei macro-processi organizzativi, considerati i cambiamenti del contesto di riferimento	Attivazione di gruppi di lavoro, con il coinvolgimento del personale, per l'implementazione di nuove procedure. Verifiche periodiche della Direzione Operativa
Garantire l'appropriatezza clinica/organizzativa della presa in carico	Sistematica revisione degli strumenti valutati in uso (percorsi e scale di misura), aggiornati rispetto alle evidenze scientifiche di riferimento	Verifiche periodiche del Responsabile Medico.

Informazione e Comunicazione

IMPEGNI/FATTORI	STANDARD	VERIFICA
Il Centro si impegna a fornire un'informazione adeguata sui servizi offerti nei confronti degli stakeholder di riferimento	Diffusione della Carta dei Servizi ai DSS, ai MMG-PLS, Farmacie, Uffici Comunali, Associazioni di Volontariato, Scuole e Istituzioni Religiose	Verifica della Direzione Operativa.
Condivisione a tutti i livelli gerarchici delle scelte operative/gestionali relative alla struttura	Sistematizzazione di incontri informativi/formativi sull'andamento delle prestazioni, sugli obiettivi di budget, sull'introduzione di nuove prassi, etc.	Verifica semestrale del Comitato Esecutivo di Sede.

Tempi / Accessibilità

IMPEGNI/FATTORI	STANDARD	VERIFICA
Localizzazione del Centro: semplicità di accesso sia dalla zona urbana, che dalla zona extra-urbana e collegamento rapido ai presidi ospedalieri di I e II livello della ASL Lecce.	Monitoraggio costante della segnaletica verticale e orizzontale	Verifica annuale della Direzione Operativa.
Ridurre progressivamente i tempi di attesa per la presa in carico	Monitoraggio costante della tempistica di avvio dell'iter diagnostico successivamente alla prima visita, nonché della tempistica di accesso ai vari settori riabilitativi	Verifica mensile della lista di attesa da parte della Direzione Operativa e del Responsabile Medico.
Presenza di pacchetti prestazionali in solvenza	Mettere a disposizione dell'utenza pacchetti riabilitativi standard sulla base dei quadri clinici più frequenti garantendo in tal modo la libertà di scelta dell'utente.	Verifica trimestrale delle richieste di attivazione da parte del Comitato Esecutivo di Sede.

 www.lanostrafamiglia.it

**Associazione La Nostra Famiglia
Centro di Riabilitazione di Lecce**

Strada Prov.le 7 Lecce - Arnesano, 18 73100 LECCE

Centralino +39 0832.325381

Fax +39 0832.325382

 lecce@lanostrafamiglia.it

PEC lecce@pec.lanostrafamiglia.it