

**CENTRO DI RIABILITAZIONE INTENSIVA
EXTRAOSPEDALIERA
Sede di Pieve di Soligo**



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 PRESIDIO DI RIABILITAZIONE	8
INFORMAZIONI UTILI	9
LO STILE DEL SERVIZIO	10
STRUTTURE ED ATTREZZATURE	11
2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI	14
BACINO D'UTENZA	14
PATOLOGIE TRATTATE	14
MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO	15
PERCORSO RIABILITATIVO (DALL'ACCETTAZIONE ALLA DIMISSIONE)	17
SERVIZI IN REGIME DI SOLVENZA	19
TIPOLOGIA DEI SERVIZI	19
TRATTAMENTO IN REGIME AMBULATORIALE	19
TRATTAMENTO A CICLO DIURNO	19
TRATTAMENTO IN REGIME DOMICILIARE	20
SETTORI RIABILITATIVI	21
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	30
FIGURE PROFESSIONALI	31
FORMAZIONE DEL PERSONALE	31
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
DIRITTI/DOVERI DELLE PERSONE ASSISTITE	38
PRESENTAZIONE DELLA SEZIONE SCIENTIFICA IRCCS "E. MEDEA"	38
ALLEGATO Standard di qualità	

INTRODUZIONE

Gentili utenti, famiglie, lettori,

questa Carta dei Servizi è una presentazione dell'Associazione "La Nostra Famiglia" di Pieve di Soligo, 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 Pieve di Soligo si fa conoscere a tutti coloro che si rivolgono alla struttura, fiduciosi di trovare un luogo ospitale ed una "presa in carico" che aiuti a superare le difficoltà e le fatiche che si stanno vivendo.

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

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

1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

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

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

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

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

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

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

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

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

L'Associazione:

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

LA STORIA DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE

“La Nostra Famiglia” sede di Pieve di Soligo è un Centro di riabilitazione extra-ospedaliera. È stato realizzato grazie al lascito della signora Maddalena Battistella Moccia per ricordare i suoi genitori Maria e Giacomo Battistella.

All'interno della stessa struttura è presente l'IRCCS E. Medea - sezione scientifica dell'Associazione “La Nostra Famiglia” -, Istituto Scientifico di Neuroriabilitazione che nella sede di Pieve di Soligo opera nell'ambito dell'età adulta.

Nel Centro di riabilitazione - attività extraospedaliera - vengono accolti soggetti in età evolutiva e giovani adulti affetti da disabilità psichiche, fisiche e sensoriali.

Il Centro è autorizzato all'esercizio con Decreto Regionale n. 508 del 11.12.2018 ed è accreditato con il Servizio Sanitario con DGR 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.

In data 28.03.2013 il Centro è stato riconosciuto nell'elenco dei soggetti privati abilitati dalla Regione Veneto al rilascio delle diagnosi e certificazioni per i Disturbi Specifici degli Apprendimenti; in data 07.02.2022 con DGR n. 99, è stato confermato l'accreditamento istituzionale per il rilascio della diagnosi e della certificazione dei disturbi specifici dell'apprendimento DSA.

INFORMAZIONI UTILI

DENOMINAZIONE	Associazione "La Nostra Famiglia" - Centro di Riabilitazione Intensiva Extraospedaliera di Pieve di Soligo
INDIRIZZO	Via Monte Grappa, 96 31053 Pieve di Soligo (TV)
TELEFONO	0438 9062
FAX	0438 980444
E-MAIL	pieve@lanostrafamiglia.it
ANNO DI INIZIO ATTIVITÀ	2001

FIGURE DI RESPONSABILITÀ IN SEDE

RESPONSABILE MEDICO	Dr. Gianni De Polo per sezione età evolutiva Dr. Andrea Martinuzzi per sezione età adulta
RESPONSABILE OPERATIVO ff	Dr.ssa Manuela Nascimben
RESPONSABILE AMMINISTRATIVO	Dr. Andrea Piccin

ORARIO DI APERTURA

DA LUNEDÌ A VENERDÌ	dalle ore 08.00 alle ore 18.30
SABATO	dalle ore 08.00 alle ore 13.00

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

LO STILE DEL SERVIZIO

Il servizio offerto dal Centro di Riabilitazione di Pieve di Soligo 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, nella zona antistante l'ingresso principale, è predisposta un'area di parcheggio riservata all'utenza.

Il Centro è ubicato in zona residenziale a 1 Km dal centro abitato di Pieve di Soligo.

L'area esterna, con una superficie di circa 27000 mq, è adibita a verde attrezzato con zone pedonali, con un ampio parcheggio, aree e percorsi per l'addestramento alla mobilità e la riabilitazione in ambiente naturale.

Lo stabile è di proprietà dell'Ente.

La struttura è suddivisa in diverse aree:

- area delle valutazioni diagnostiche;
- area riabilitativa;
- palestra;
- piscine terapeutiche.

Ambienti:

- 4.490 mq coperti;
- 45.000 mq scoperti di cui 27.000 di area verde;
- area pronta emergenza;
- ambulatori e laboratori;
- appartamento per l'autonomia con tecnologia domotica;
- centro ausili;
- n. 2 piscine terapeutiche;

- n. 1 palestra;
- spazio ricreativo;
- spazio riabilitativo.

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

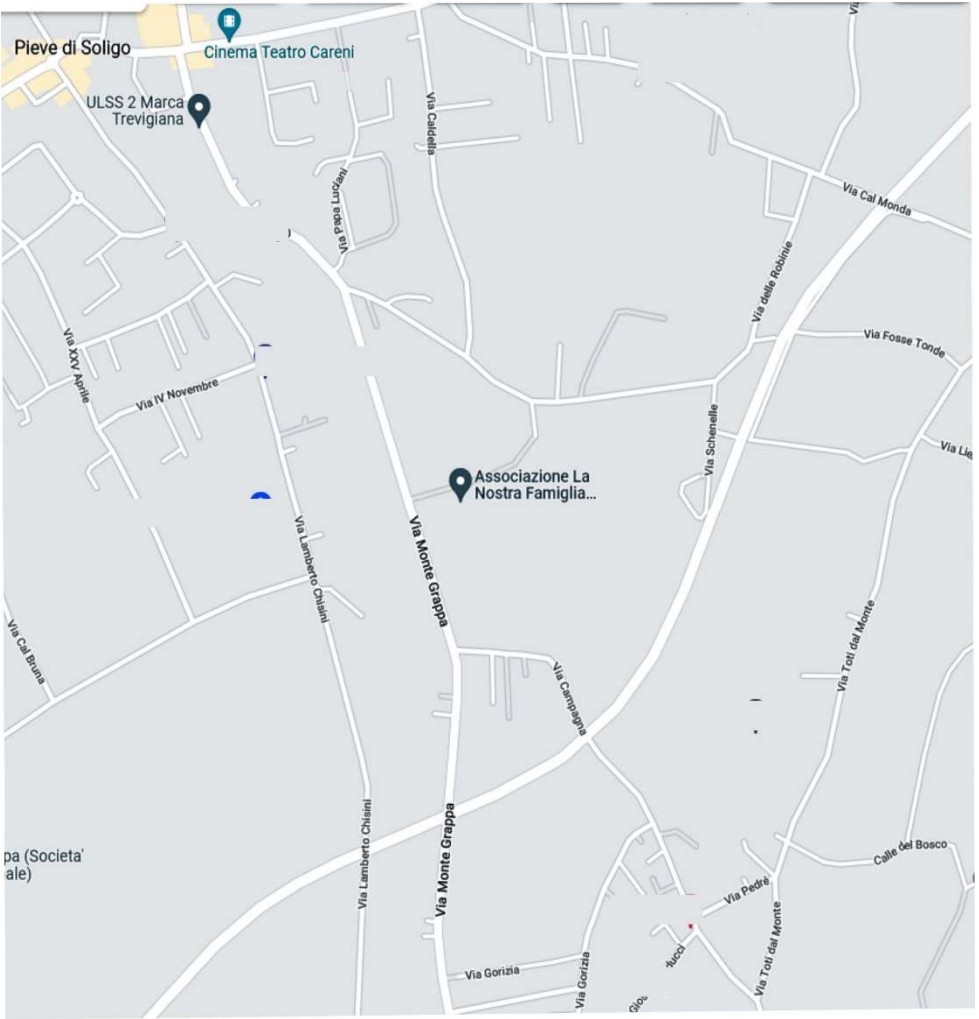
La Sede dispone di attrezzature adeguate ai bisogni dell'utenza e alle diverse tipologie di attività:

- 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;

Grazie alla collaborazione tra il Centro e l'Associazione Sportiva "Viribus Unitis", sono in funzione presso il centro due piscine, una terapeutica adibita alle attività riabilitative in acqua, ed una vasca ludico-sportiva, quest'ultima aperta al territorio.

È possibile raggiungere la Sede/:

- con mezzi privati: autostrada A27 Venezia/Belluno, uscita Conegliano direzione Pieve di Soligo. Dall'uscita bisogna percorrere circa 22 km di strade provinciali;...
- in autobus: mezzi di linea de l'azienda di trasporto "MOM – Mobilità di Marca" con partenze dalla autostazione – vicinanze stazione ferroviaria di Conegliano e Treviso
- in treno: Ferrovie dello Stato: stazione ferroviaria di Conegliano poi eventuale bus di linea



2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

BACINO D'UTENZA

Gli utenti che afferiscono al Centro di Riabilitazione provengono principalmente dal territorio dell'ULSS 2 "Marca Trevigiana", ma anche dai territori delle AULSS confinanti ed in particolari dalla AULSS 1 "Dolomiti"

PATOLOGIE TRATTATE

Il Centro nella fascia dell'età evolutiva, si occupa di:

- Disabilità fisiche per esiti di paralisi cerebrali infantili e di traumi cranio-encefalici, per sindromi congenite, per distrofie muscolari e neuromuscolari.
- Disabilità psicomentali per danni encefalici stabilizzati o evolutivi (malattie dismetaboliche o cromosomiche), per malattia epilettica, per disturbi dell'apprendimento.
- Disturbi emozionali e di relazione, quando configurano rischio psicopatologico.
- Disturbi sensoriali e neurosensoriali, in particolare visivi e disturbi della comunicazione di origine centrale.
- Disabilità congenite ed acquisite, senza durata temporale per le forme a rilevanza psichica.

I professionisti del Centro garantiscono il riconoscimento del diritto al sostegno scolastico (Legge 104/92) in sede di UVMD e il successivo rilascio della Diagnosi Funzionale; collaborano alla stesura del Profilo Dinamico Funzionale e al Piano Educativo-didattico Individualizzato (secondo Accordo di Programma provinciale vigente)

Il Centro nella fascia dell'età giovane-adulta, si occupa di:

- Malattie del sistema nervoso centrale e periferico (dalla Sclerosi Multipla – in accordo allo specifico PDTA di cui alla DGR n. 758/2015 -, alla Distrofia Muscolare, Malattia di Parkinson).
- Patologie traumatologiche dopo incidenti stradali, sul lavoro, che abbiano come conseguenza una cerebrolesione.
- Esiti di Ictus, Tumori Cerebrali, Paraplegie.

Deficit prevalenti:

- Deficit cognitivi
- Deficit neuromotori
- Disturbi mentali
- Deficit del linguaggio
- Quadri sindromici complessi e rari
- Epilessie
- Altri esiti neurologici rilevanti

Vengono inoltre presi in carico per percorsi di trattamento, monitoraggio e follow up, soggetti adulti con disabilità complessa ad esordio infantile in particolar modo nella fase di “transizione” all’età adulta.

MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO

È possibile accedere al Centro richiedendo una prima visita specialistica neuropsichiatrica infantile, fisiatrice, neurologica.

Per i residenti nella regione del Veneto, in relazione al quesito diagnostico, dovrà essere richiesta al proprio MMG / PLS l’impegnativa per:

- a) diurnato diagnostico per prima visita neuropsichiatrica infantile
- b) visita di accertamento Neuropsichiatria infantile
- c) visita di accertamento fisiatrice e, solo per adulti, neurologica o psichiatrica

I criteri di definizione della lista d’attesa riguardano:

- urgenza clinico-riabilitativa
- età dell'utente
- ordine di arrivo della richiesta

Per quanto riguarda i DSA – età evolutiva -, si fa riferimento al criterio temporale.

Per accedere al Centro sono necessari i seguenti documenti da consegnare il giorno della visita:

- Impegnativa del medico di famiglia.
- Eventuale documentazione clinica: fotocopia delle cartella clinica, di precedenti ricoveri, lettere di dimissione, radiografie ecc.
- Documento di riconoscimento
- Tessera sanitaria.

La prenotazione della visita al Centro può avvenire telefonicamente, rivolgendosi al CUP nei seguenti orari:

da lunedì a venerdì dalle ore 10.00 alle ore 13.00

telefono: 0438 – 9062



PERCORSO RIABILITATIVO (DALL'ACCETTAZIONE ALLA DIMISSIONE)

Dopo l'effettuazione della visita specialistica (fisiatrica, neuropsichiatrica infantile, neurologica), in caso di esito positivo e qualora si ritenesse opportuno proporre un percorso riabilitativo, il Medico redige il Progetto – Programma Riabilitativo Individuale. Tale progetto, unitamente alla relazione medica, viene consegnato al paziente / genitore affinché provveda – attraverso il mmg o il pls ad acquisire l'impegnativa per avviare la presa in carico riabilitativa.

Acquisita l'impegnativa il paziente viene inserito in lista d'attesa per la presa in carico riabilitativa. I criteri di gestione della lista d'attesa riguardano i fattori clinici, anagrafici, prognostici ed organizzativi, diversi per ogni ambito di intervento riabilitativo.

Inizia quindi il percorso riabilitativo che si apre con la valutazione diagnostico-funzionale finalizzata alla definizione degli obiettivi specifici del trattamento, attraverso l'utilizzo di test psicometrici e/o valutazioni funzionali in diversi ambiti.

Per casi particolarmente complessi è possibile un collegamento diagnostico presso l'IRCCS E. Medea o altri enti ospedalieri (a discrezione della famiglia).

L'intervento riabilitativo si attua mediante trattamenti a cicli.

Il responsabile clinico del progetto riabilitativo è il medico NPI / fisiatra / neurologo.

Nel percorso riabilitativo sono previsti momenti di verifica e di puntualizzazione di varia natura:

- visite e valutazioni di controllo

- Verifica periodica del progetto riabilitativo attraverso incontri di sintesi con gli operatori, con genitori / care givers ed eventualmente personale scolastico (nell'ambito dell'età evolutiva);
- Partecipazione alle Unità Valutative Multidisciplinari
- Incontri con servizi territoriali per le situazioni che lo richiedono

Se al termine dei trattamenti, gli obiettivi previsti nel Progetto Riabilitativo Individualizzato non sono ancora stati raggiunti, oppure sono stati raggiunti permettendo di definirne ulteriori, il medico responsabile richiede una proroga.

Completato il percorso riabilitativo, si procede alla dimissione che può essere preceduta da una sintesi, da colloqui con la famiglia, da contatti con i competenti Servizi del Territorio.

In età evolutiva è fondamentale la collaborazione della famiglia nel conoscere e condividere il progetto riabilitativo del bambino al fine di una partecipazione attiva a livello educativo, utile a migliorare la performance e l'adattamento positivo del bambino nei contesti di vita suoi e della famiglia.

Viene offerto ai Genitori un counseling volto a stimolare la condivisione del progetto, ad attivare il loro ruolo genitoriale, a facilitare il contatto con le risorse esterne e territoriali.

SERVIZI IN REGIME DI SOLVENZA

Presso la sede è possibile accedere alle seguenti prestazioni in regime di solvenza:

- Fisioterapia per pazienti con patologie ortopediche;
- Prestazioni di ortottica per l'età evolutiva e per l'età adulta.

Il pagamento dei servizi erogati in regime di solvenza avviene secondo tariffario disponibile in segreteria.

TIPOLOGIA DEI SERVIZI

Presso la sede vengono svolti trattamenti in regime ambulatoriale, a ciclo diurno e domiciliare.

TRATTAMENTO IN REGIME AMBULATORIALE

I trattamenti in regime ambulatoriale prevedono:

- una presa in carico globale e individualizzata del soggetto;
- la definizione del piano di intervento e il monitoraggio delle prestazioni da parte della équipe pluridisciplinare;
- l'erogazione di prestazioni riabilitative da parte di operatori della riabilitazione;
- la compilazione di una cartella clinica sanitaria.

TRATTAMENTO A CICLO DIURNO

Il servizio diurno si rivolge a coloro che presentano quadri complessi per i quali è necessario un intervento intensivo e globale.

I trattamenti a ciclo diurno erogati a favore di utenti giovani-adulti, prevedono anch'essi la presa in carico globale e individualizzata del soggetto. L'esperienza a ciclo diurno permette l'integrazione dei

fondamentali concetti interconnessi di rieducazione /educazione /assistenza nell'ottica di un modello bio-psico-sociale di riabilitazione.

Per tutte le tipologie di trattamento, la presa in carico è modulata in funzione dei bisogni del paziente. In particolare, per quanto riguarda il bambino, la presa in carico è caratterizzata da un'alta personalizzazione degli interventi riabilitativi e abilitativi condivisi con la famiglia per precocità, intensività, integrazione ed in associazione a percorsi di accompagnamento e orientamento psicologico dei genitori, di integrazione ed inclusione scolastica, individuazione ed attivazione delle risorse territoriali a sostegno della famiglia, al fine di ridurre gli ostacoli e le barriere ed incrementare i facilitatori e i supporti all'empowerment genitoriale e all'autonomia del bambino.

TRATTAMENTO IN REGIME DOMICILIARE

È rivolto a pazienti che presentano patologie neuro-motorie e che non sono trasportabili con i comuni mezzi presso il Centro di Riabilitazione. Il progetto riabilitativo individuale elaborato dall'équipe, definisce gli obiettivi e la frequenza dei trattamenti.



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. Questo intervento è rivolto sia al bambino che all'adulto.

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 terapeuti/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 neuropsicomotricità.

⇒ **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;
- avvio a comunicazione alternativa (CAA, P.E.C.S.);

- training specifico dei disturbi della sfera linguistica e dell'apprendimento;
- 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 con problemi di comportamento e 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 (LDA language cards emotions);
- materiali specifici disponibili in letteratura (Kat Kit, Kikkerville, cards social Behaviour).

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.



⇒ **CENTRO @USILI**

Il Centro Ausili svolge attività di informazione, consulenza, assistenza, addestramento e adattamento, ricerca e formazione primariamente negli ambiti degli ausili per la mobilità, la comunicazione, le autonomie di vita quotidiana, per l'accessibilità ambientale, per l'apprendimento, per l'utilizzo di strumenti informatici, per l'inserimento scolastico e professionale, per l'assistenza.

Il servizio è composto da operatori di diversi ambiti professionali: fisioterapista, terapeuta occupazionale, logopedista.

Le attività sono parte integrante del progetto di riabilitativo individualizzato.

⇒ 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

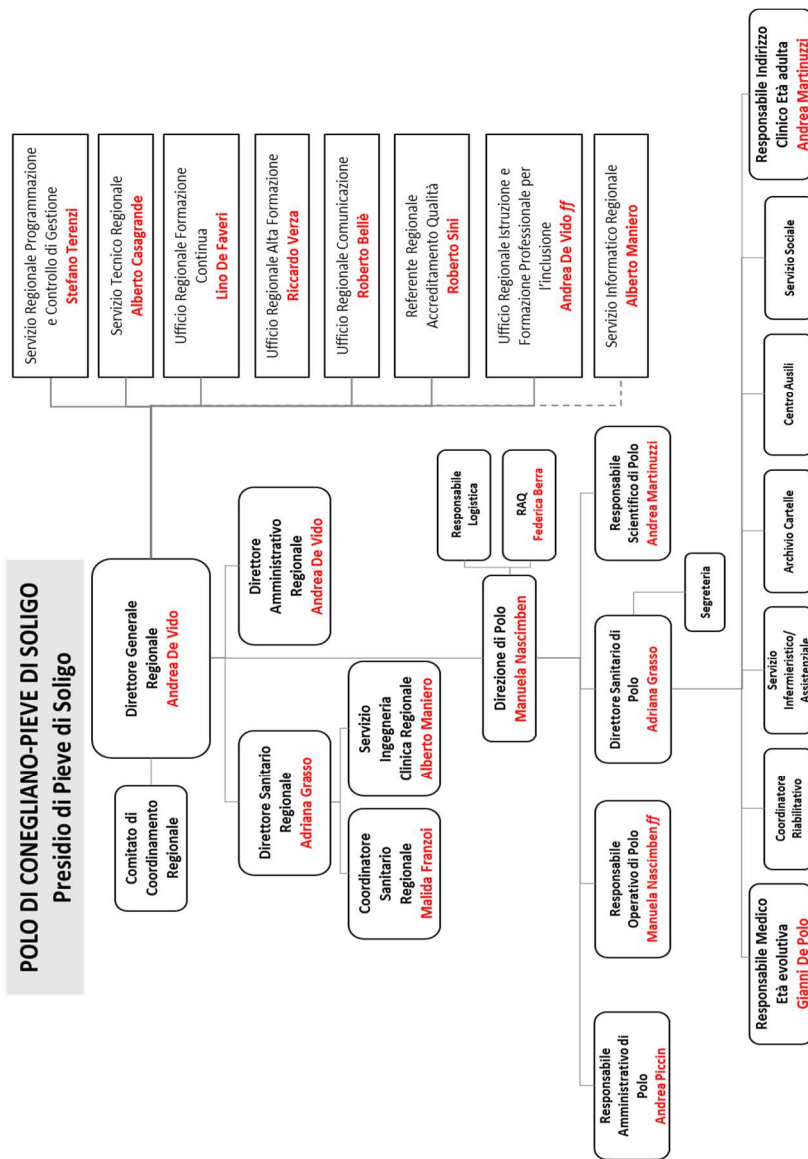


FIGURE PROFESSIONALI

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

Neuropsichiatra Infantili	Fisioterapisti	Impiegati Amministrativi
Fisiatri	Logopedisti	Operai Specializzati
Neurologi	Terapista della psicomotricità e	
Assistenti Sociali	Terapista della neuro- psicomotricità	
Psicologi	Terapista Occupazionale	
Neuropsicologi	Logopedisti	
Coordinatori Terapisti		

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 Polo.



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/Responsabile della Sede per le decisioni nel merito. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha sede presso l'Ufficio del Responsabile Operativo; gli orari di apertura dell'Ufficio sono i seguenti:

lunedì e venerdì

orario: 9:30 - 12:30

14:00 – 16:30

Le segnalazioni vengono prese in carico nell'immediato dal Responsabile Operativo di Polo. 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.
- ▶ Un sistema di iniziative volte a promuovere la massima interazione tra servizio e famiglie:
 1. favorendo la presenza e l'attività di Organismi di volontariato;
 2. attivando un sistema semplificato di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso;
 3. 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 al Responsabile Operativo.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta dal Responsabile Operativo con la collaborazione del Comitato di Polo e dell'Associazione Genitori.

Il testo è stato con gli stessi condiviso in data 24 maggio 2022.

DIRITTI/DOVERI DELLE PERSONE ASSISTITE

Nel rispetto dell'accoglienza e della cura dei pazienti di cultura e credo religioso diverso, il Presidio di Riabilitazione pone attenzione agli aspetti relazionali e alle differenze culturali e confessionali che riguardano ad esempio la comunicazione tra medico e paziente, le differenze di genere, l'assistenza spirituale e religiosa.

PRESENTAZIONE DELLA SEZIONE SCIENTIFICA IRCCS "E. MEDEA"

In un'area di oltre 1.200 mq e uno spazio verde di 10.000 mq a Conegliano, e in quella di 4.490 mq e uno spazio verde di 27.000 mq a Pieve di Soligo, sorgono realtà integrate che coprono funzioni diverse e complementari: la struttura di ricovero ospedaliero con le due sezioni (l'Unità per le Gravi Disabilità in Età Evolutiva a Conegliano e l'Unità per la Riabilitazione delle Turbe Neuropsicologiche Acquisite a Pieve di Soligo) e le relative specializzazioni, i laboratori di clinica e di ricerca, i servizi di supporto, i centri di riabilitazione articolati in servizi riabilitativi ambulatori, a ciclo diurno e a ciclo continuo (questi ultimi anche integrati con la scuola ed il Centro di Formazione Professionale accreditato dalla Regione Veneto), le aule per la formazione continua degli operatori e i Corsi di Laurea Universitari.

L'attività clinica ospedaliera dell'IRCCS E. Medea è organizzata in un Dipartimento di Neuroriabilitazione costituito da due Unità Operative Complesse ed una Unità Operativa Semplice Dipartimentale che rappresentano le tre aree cliniche di sviluppo delle attività:

- Unità Operativa Complessa di riabilitazione neuromotoria
- Unità Operativa Complessa di Epilessia e Neurofisiologia clinica
- Unità Operativa Semplice Dipartimentale di Psicopatologia dell'età evolutiva

Il Dipartimento è incentrato sulla presa in carico per ambiti di patologia (indipendentemente dall'età) restando però distinto "strutturalmente" nelle due Unità originarie:

- l'Unità per le gravi disabilità in età evolutiva (UGDE),
- l'Unità per le turbe neuropsicologiche acquisite (URNA).

L'attività di ricerca del Polo di Conegliano e Pieve di Soligo si muove in ambito prevalentemente clinico privilegiando, in particolare nei confronti di patologie neurologiche e neuropsichiatriche rare ad esordio precoce, la applicazione traslazionale delle indicazioni provenienti dalla ricerca di base sia intramurale che extramurale grazie alla collaborazione con Istituti nazionali ed Europei.

Presso il polo di Conegliano-Pieve sono attivi corsi di laurea delle discipline di fisioterapia e di terapia occupazionale ed in particolare:

- CORSO DI LAUREA IN FISIOTERAPIA in convenzione con l'Università degli Studi di Padova - Facoltà di Medicina e Chirurgia e Regione Veneto
- CORSO DI LAUREA IN TERAPIA OCCUPAZIONALE in convenzione con l'Università degli Studi di Padova - Facoltà di Medicina e Chirurgia e Regione Veneto

L'IRCCS E. Medea – Polo di Conegliano e Pieve di Soligo -, è inoltre struttura – Ente Collegato -, della Rete formativa per la Scuola di Specializzazione in Neuropsichiatria Infantile e in Medicina Fisica e Riabilitativa dell'Università degli Studi di Padova.

Il Polo è "Research Branch" del Centro Collaboratore Italiano OMS per le Classificazioni internazionali, è tra i co-autori dell'adattamento all'età evolutiva della classificazione Internazionale del funzionamento (ICF-CY), dell'ICF practical manual e della nuova classificazione internazionale degli interventi sanitari (ICHI) per la quale è stato incluso nel ristretto panel del gruppo di coordinamento nominato dall'OMS.

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)
 Veduggio 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



E NEL MONDO INSIEME A OVC

BRASILE	Santana
CINA	Pechino
ECUADOR	Esmeraldas
MAROCCO	Rabat
SUDAN	Khartoum
SUD SUDAN	Juba

ASSOCIAZIONE
la Nostra Famiglia

Rev. 4 del 24 maggio 2022

Associazione “La Nostra Famiglia”
Presidio di Riabilitazione di Pieve di Soligo - anno 2022
Allegato 1 alla Carta dei Servizi - Rev. 4

L’attenzione posta dai cittadini alla qualità dei servizi erogati dalle strutture sanitarie impegna anche il nostro Presidio 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 Polo.

IMPEGNI/FATTORI	STANDARD	VERIFICA
Rendere disponibili opuscoli informativi e regolamento al momento della presa in carico dell’utenza	Consegna di un opuscolo informativo e del regolamento al momento della presa in carico	Controlli periodici del Responsabile Operativo
Garantire un elevato grado di accoglienza del bambini e famigliari e del paziente adulto	Mantenimento della percentuale del 90% di utenti che si dichiarano soddisfatti dell’accoglienza ricevuta	Verifica annuale del livello di soddisfazione degli utenti desumibile dai questionari di gradimento
Potenziare il Centro Ausili	Acquisizione di tutori dinamici Walkon per pazienti con lesioni neurologiche centrali o periferiche e una carrozzina leggera in alluminio con telaio pieghevole ad assetto regolabile	Entro dicembre 2022

Garantire un'adeguata illuminazione dei locali dedicati all'open-space	Acquisizione schermature solari	Entro dicembre 2022
--	---------------------------------	---------------------