

A S S O C I A Z I O N E  
*la* **Nostra** **Famiglia**

# ***CARTA DEI SERVIZI***

**Centro di Riabilitazione**

**SESTO SAN GIOVANNI**

**AGGIORNATA AL 25 FEBBRAIO 2019**

Rev. n. 12

**CARTA DEI SERVIZI**  
**SEDE DI SESTO SAN GIOVANNI**

**CENTRO DI RIABILITAZIONE AMBULATORIALE**

<b>PRESENTAZIONE DELLA PRESIDENTE .....</b>	<b>3</b>
<b>I. PRESENTAZIONE DEL CENTRO .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 La “mission” dell’Associazione “La Nostra Famiglia” .....</b>	<b>6</b>
<b>1.2 La storia del Centro .....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 Lo stile del Servizio.....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 L’ubicazione .....</b>	<b>7</b>
<b>1.5 La struttura edilizia .....</b>	<b>8</b>
<b>II. INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Bacino di utenza al 01.01.2019.....</b>	<b>9</b>
<b>2.2 Tipologia dei Servizi e delle prestazioni erogate .....</b>	<b>9</b>
<b>2.3 Settori riabilitativi .....</b>	<b>12</b>
2.3.1 Fisioterapia .....	12
2.3.2 Neuro-psicomotricità .....	12
2.3.3 Logopedia .....	13
2.3.4 Neuropsicologia.....	13
2.3.5 Psicoterapia – Counseling Genitoriale .....	14
<b>2.4 Procedure di accesso .....</b>	<b>14</b>
2.4.1 Accesso utenti minorenni.....	14
2.4.2 Dimissione .....	16
2.4.3 Prestazioni in solvenza utenti minorenni.....	16
2.4.4 Accesso utenti maggiorenni .....	16
2.4.5 Dimissione .....	17
2.4.6 Prestazioni in solvenza utenti maggiorenni .....	17
<b>2.5 Organizzazione del Centro.....</b>	<b>18</b>
2.5.1 Figure professionali .....	18
<b>III. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI .....</b>	<b>19</b>
<b>IV. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL’UTENTE .....</b>	<b>20</b>
<b>4.1 Tutela degli utenti.....</b>	<b>20</b>
<b>4.2 D. Lgs. 231/2001 .....</b>	<b>21</b>
<b>V. INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE A “LA NOSTRA FAMIGLIA” .....</b>	<b>22</b>
<b>VI. ALLEGATI .....</b>	<b>23</b>

## **PRESENTAZIONE DELLA PRESIDENTE**

Gentili utenti, famiglie, lettori,

questa Carta dei Servizi è una presentazione dell'Associazione "La Nostra Famiglia" di Sesto San Giovanni, 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 Sesto San Giovanni 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*

## I. PRESENTAZIONE DEL CENTRO



DENOMINAZIONE	Associazione "La Nostra Famiglia" sede di Sesto San Giovanni
INDIRIZZO	Viale Rimembranze,10/12 20099 Sesto San Giovanni (Mi)
TELEFONO - FAX	02.24.28.594
E-MAIL	sestosg@lanostrafamiglia.it
INDIRIZZO PEC	sestosg@pec.lanostrafamiglia.it
SITO INTERNET	www.lanostrafamiglia.it

Anno inizio attività	1984
Volumi di attività annuali	43.000 prestazioni ambulatoriali (DGR 11258 del 10/02/2010)

### COMITATO ESECUTIVO DI SEDE

Direzione Operativa	Dr. Francesco Tagliabue
Responsabile Medico	Dr.ssa Luisa Radaelli
Responsabile Amministrativo	Rag. Stefano Milesi

### ORARIO D'APERTURA

dal lunedì al giovedì	dalle ore 08.30 alle ore 18.00
venerdì	dalle ore 08.30 alle ore 15.00

La struttura è di proprietà dell'Associazione "la Nostra Famiglia" (mq coperti 2795 – mq spazio verde 2000), con possibilità di parcheggio interno.

L'Associazione "la Nostra Famiglia" è un Ente Ecclesiastico civilmente riconosciuto con D.P.R. N° 765 del 19.6.1958, iscritta come ONLUS per le attività di assistenza sanitaria, sociale e socio-sanitaria, istruzione e formazione, finalizzate prevalentemente a persone disabili e svantaggiate.

## 1.1 LA “MISSION” DELL’ASSOCIAZIONE “LA NOSTRA FAMIGLIA”

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

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

La “mission” dell’Associazione è quella di tutelare la dignità e migliorare la qualità della vita – attraverso specifici interventi di riabilitazione – delle persone con disabilità, specie in età evolutiva. “La Nostra Famiglia” intende farsi carico non solo della disabilità in quanto tale, ma anche della sofferenza personale e familiare che l’accompagna.

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

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

L’Associazione è presente sul territorio nazionale in 6 Regioni (Campania, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Puglia e Veneto) con 29 sedi e collabora con l’Organismo di Volontariato per la Cooperazione Internazionale OVCi-La Nostra Famiglia in 5 Paesi del Mondo.

L’Associazione:

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

## **1.2 LA STORIA DEL CENTRO**

Il Centro di Sesto San Giovanni inizia l'attività nell'ottobre 1983 presso alcuni locali della parrocchia di San Giuseppe su richiesta del parroco, che esprime la necessità di continuare un'attività di riabilitazione di fisioterapia rivolta ad adulti disabili, non più garantita dalla struttura preesistente.

Nel 1984 si costituisce il Centro di Riabilitazione dell'Associazione. La Sede, a seguito dell'aumento delle richieste del territorio e con l'introduzione della specificità terapeutica e riabilitativa dell'Associazione "La Nostra Famiglia" verso i pazienti in età evolutiva, diventa insufficiente e viene trasferita, nel 1986, in via Benedetto Croce al 17.

Vengono ampliate le tipologie dei servizi offerti: attività diagnostica nell'ambito delle patologie neuropsichiatriche infantili, consulenza fisiatrica per patologie ortopediche e neurologiche, avvio di trattamenti multidisciplinari (neuropsicomotricità, logopedia, neuropsicologia, psicoterapia).

Il continuo evolversi dell'attività, l'ulteriore aumento delle richieste (età adulta ed evolutiva) e l'assunzione di nuovo personale ha comportato un successivo spostamento della Sede, avvenuto nell'ottobre 1997 presso l'attuale indirizzo.

## **1.3 LO STILE DEL SERVIZIO**

Il servizio offerto dal Centro di Sesto San Giovanni 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'ÉQUIPE**: è svolto in modo coordinato da specialisti medici, psicologi, assistenti sociali, operatori della riabilitazione. Ogni specialista od operatore, offre il proprio contributo specifico agli altri componenti il gruppo di lavoro, per la diagnosi ed il progetto ed il programma riabilitativo che vengono a costituire il risultato di apporti multidisciplinari;
- **AFFIDABILITÀ E PROFESSIONALITÀ**: gli interventi medico-riabilitativi sono basati su concezioni, metodi e tecniche affermate e di quelle che hanno ottenuto una validazione scientifica, che sono continuamente verificati ed aggiornati e che possono diventare oggetto di studio e di ricerca.

## **1.4 L'UBICAZIONE**

La struttura è situata nella periferia sud-est di Sesto San Giovanni, alle porte di Milano, vicino a strade di grande percorrenza e facilmente raggiungibile con mezzi pubblici, nello specifico da:

- metropolitana linea rossa fermata Sesto Marelli a km 1;
- autobus A.T.M. linee 53 e 700 con fermata a m 50.

## **1.5 LA STRUTTURA EDILIZIA**

L'edificio è costituito da 2 palazzine comunicanti di 4 piani ciascuna, di cui uno seminterrato, con parcheggio interno e giardino attrezzato con panchine e giochi per bambini.

Il piano rialzato, dove sono collocate l'accettazione e la sala d'attesa, è facilmente accessibile agli utenti disabili grazie ad una rampa parzialmente coperta e percorribile dai mezzi di trasporto; gli altri piani sono raggiungibili tramite 2 ascensori.

L'ubicazione delle diverse parti all'interno della struttura è chiaramente indicata da apposita segnaletica.

All'interno del Centro è presente una piccola cappella a disposizione degli utenti per il culto religioso.

Sono disponibili distributori automatici di bevande calde e fredde e prodotti dolciari al piano seminterrato.

## II. INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI

### 2.1 BACINO DI UTENZA AL 01.01.2019

Utenti in carico 457, provenienti dalle seguenti Asl:

ATS	n. utenti	%
Milano Città Metropolitana	403	88,18
Brianza	54	11,82

COMUNI	n. utenti	%
Sesto San Giovanni	192	47,64
Milano	56	13,90
Cinisello Balsamo	51	12,66
Cologno Monzese	49	12,16
Bresso	11	2,73
Segrate	8	1,99
Paderno Dugnano	6	1,49
Cusano Milanino	4	0,99
Cernusco sul Naviglio	4	0,99
Vimodrone	4	0,99
Altri comuni con un solo utente	18	4,47

### 2.2 TIPOLOGIA DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI EROGATE

Le aree d'intervento del Centro si rivolgono sia a soggetti in età evolutiva che a soggetti adulti.

Per quanto riguarda l'**età evolutiva** viene svolta un'attività di prevenzione, diagnosi funzionale, cura e riabilitazione delle patologie neuropsichiatriche infantili e neuromotorie. La presa in carico avviene secondo un'ottica globale, prestando attenzione al benessere psicofisico del paziente, intervenendo non solo in ambito sanitario, ma anche in ambito socio-ambientale.

Il Centro offre in particolare uno specifico servizio per la valutazione e la presa in carico precoce nella fascia 0-24 mesi, con attenzione particolare alle problematiche del neonato "a rischio" e prematuro.

L'accesso alle cure riabilitative è subordinato ad una visita specialistica da parte del medico neuropsichiatra infantile/fisiatra, a seguito della quale vengono elaborati il "Progetto Riabilitativo Individuale" (PRI) ed il "programma riabilitativo individuale" (pri), nel quale vengono precisati gli obiettivi, la frequenza e la durata del trattamento.

Essi rappresentano il contratto terapeutico che viene condiviso e firmato dai genitori per accettazione.

Nel corso della presa in carico vengono effettuati controlli NPI o fisiatrici almeno semestrali; laddove necessario, i membri dell'équipe incontrano gli operatori scolastici e/ territoriali.

Al termine degli interventi riabilitativi l'utente, a seguito di visita di controllo, viene dimesso con relativa lettera indirizzata al Pediatra di libera scelta/Medico di base e alla famiglia.

Nel caso l'utente abbia bisogno di proseguire le cure riabilitative, in fase di visita di controllo finale il medico redige un nuovo progetto riabilitativo.

**I SETTORI D'INTERVENTO SONO:**

- ✓ Fisioterapia
- ✓ Neuro-psicomotricità relazionale e rieducativa
- ✓ Logopedia
- ✓ Neuropsicologia
- ✓ Psicoterapia
- ✓ Counseling psico-educativo genitoriale

Per l'approfondimento diagnostico-funzionale dei soggetti in età evolutiva, la cui situazione di disabilità risulti particolarmente complessa, è operativa una collaborazione con l'Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) "Eugenio Medea", Sezione Scientifica dell'Associazione "La Nostra Famiglia" di Bosisio Parini (Lecco) per accertamenti clinico-strumentali. In alternativa, su libera scelta dei familiari, tali accertamenti possono essere effettuati anche presso altri enti ospedalieri.

**VENGONO PRESI IN CARICO SOGGETTI MINORI CON:**

- ✓ Paralisi cerebrali infantili
- ✓ Esiti di traumi cranio-encefalici
- ✓ Esiti di neoplasie cerebrali
- ✓ Patologie neuromuscolari
- ✓ Disabilità fisiche/psico-mentali conseguenti a patologie congenite (quadri sindromici, dismetabolici, etc.)
- ✓ Disturbi sensoriali e neurosensoriali
- ✓ Ritardo mentale
- ✓ Disturbi psicopatologici
- ✓ Disturbi dell'assetto emotivo-relazionale
- ✓ Disturbi dello spettro autistico
- ✓ Disturbi dell'apprendimento specifici e non
- ✓ Disturbi della comunicazione e del linguaggio
- ✓ Disturbi da deficit di attenzione ed iperattività.

## **PROGETTO NOAH RIVOLTO A BAMBINI AFFETTI DA AUTISMO**

Con questo progetto l'Associazione "La Nostra Famiglia" intende prendersi cura, con precocità e intensività, dei bambini con diagnosi di autismo in fase prescolare.

Per i bambini con diagnosi/ipotesi di autismo il Centro lavora in sinergia con l'IRCCS "Eugenio Medea", Sezione Scientifica dell'Associazione di Bosisio Parini.

A seguito di diagnosi presso l'IRCCS Medea o altra struttura ospedaliera, il bambino deve svolgere un periodo di assesment e ricovero riabilitativo presso l'IRCCS Medea utile a valutare un possibile percorso di cura presso il Centro di Riabilitazione. Il percorso riabilitativo è affidato ad un team di operatori che operano secondo un approccio cognitivo – comportamentale. Al termine della fase intensiva della durata di tre anni il bambino viene seguito attraverso un percorso di integrazione scolastica sino al termine della scuola primaria.

## **TRATTAMENTO RIABILITATIVO PER UTENTI ADULTI**

Per quanto riguarda l'**età adulta** viene svolta un'attività di diagnosi funzionale, cura e riabilitazione delle patologie neuromotorie, tramautologiche ed ortopediche complesse.

Al primo accesso viene effettuata la visita specialistica da parte del medico fisiatra a seguito della quale vengono elaborati il "Progetto Riabilitativo Individuale" (PRI) e il "programma riabilitativo individuale" (pri), nel quale vengono precisati gli obiettivi, la frequenza e la durata dell'intervento. Essi rappresentano il contratto terapeutico che viene firmato dal paziente per accettazione.

## **I SETTORI D'INTERVENTO SONO:**

Fisioterapia

## **VENGONO PRESI IN CARICO SOGGETTI ADULTI CON:**

- ✓ Patologie del sistema nervoso centrale progressive, invalidanti, croniche (sclerosi multipla, morbo di Parkinson etc.)
- ✓ Patologie del sistema nervoso centrale su base vascolare, post-chirurgiche e post-traumatiche
- ✓ Patologie del sistema nervoso periferico (post-traumatiche, infettive, post-chirurgiche)
- ✓ Patologie legate a disturbi del sistema linfatico (linfedema oncologico, etc.)
- ✓ Patologie ortopediche complesse
- ✓ Malattie neuromuscolari

## **2.3 SETTORI RIABILITATIVI**

Costituiscono gli ambiti di trattamento previsti dal progetto riabilitativo individualizzato ed erogati attraverso personale riabilitativo con specifico profilo professionale. Gli interventi nei diversi settori sono attuati facendo riferimento alle Linee Guida nazionali e del Direttore Sanitario Centrale e dell'Ente.

### **2.3.1 Fisioterapia**

La fisioterapia è il settore in cui si attua la riabilitazione del movimento e si favorisce l'evoluzione armonica dello stesso. Il Fisioterapista è l'operatore sanitario che svolge, in collaborazione con l'équipe, gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità, conseguenti ad eventi patologici, a varia eziologia congenita o acquisita, accorsi al bambino e all'adulto.

Con riferimento alla diagnosi e alle indicazioni del medico, nell'ambito delle proprie competenze, il fisioterapista:

1. contribuisce alla valutazione funzionale del paziente;
2. pratica attività terapeutica mirata a favorire l'evoluzione delle competenze motorie e la facilitazione dello spostamento, garantire la cura posturale, studiare compensi utili contrastando quelli dannosi, prevenire deformità secondarie alla patologia neurologica od ortopedica presente. Tutto questo viene realizzato utilizzando tecniche specifiche di mobilitazione attiva e passiva;
3. infine propone, in accordo con il medico, l'adozione di ortesi ed ausili, addestra il paziente all'uso e ne verifica l'efficacia.

In questo servizio sono accolti utenti minori e adulti.

### **2.3.2 Neuro-psicomotricità**

È un trattamento, realizzato dal terapeuta della neuro-psicomotricità dell'età evolutiva (TNPEE), che favorisce l'evoluzione emozionale e cognitiva del bambino attraverso l'attività sensomotoria ed il gioco.

La neuro-psicomotricità si esprime in due ambiti:

#### **1. RELAZIONALE**

Si rivolge a bambini affetti da disarmonie e difficoltà emotivo-relazionali. Attraverso la mediazione corporea, il movimento ed il gioco si favoriscono la ripresa e l'evoluzione armonica dello sviluppo, il miglioramento delle capacità comunicative, la strutturazione della personalità e l'acquisizione di un rapporto armonico con la realtà esterna ed interna.

#### **2. RIEDUCATIVO**

Si rivolge a bambini affetti da disarmonie, ritardi dello sviluppo neuro-psicomotorio, deficit di attenzione 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.

Il trattamento riabilitativo viene effettuato sia in setting individuale che di piccolo gruppo ed è indicato elettivamente per i minori tra i 2 e gli 8 anni.

### **2.3.3 Logopedia**

È un trattamento realizzato dal logopedista volto al miglioramento delle seguenti patologie:

- disturbi fono-articolatori dell'eloquio;
- disturbi del linguaggio espressivi e ricettivi;
- disturbi del linguaggio correlati ad ipoacusia neurosensoriale;
- disturbi di apprendimento specifici (dislessia, discalculia, disortografia) e non specifici (correlati a stato cognitivo limite o insufficienza mentale);
- balbuzie;
- disartrie.

Nell'ambito del trattamento riabilitativo, il logopedista contribuisce alla valutazione funzionale del bambino, pratica attività terapeutica volta ad incrementare l'intenzionalità comunicativa, cura l'acquisizione ed il miglioramento dell'espressione e della comprensione del linguaggio, interviene in modo specifico nelle problematiche relative all'apprendimento dei processi di letto-scrittura.

In particolare, nell'ambito dei disturbi specifici di apprendimento, il logopedista svolge una funzione di orientamento dei genitori e degli insegnanti nell'utilizzo degli strumenti compensativi e dispensativi più idonei.

Vengono inoltre avviati e monitorati interventi di comunicazione alternativa-aumentativa (CAA) in collaborazione con i contesti familiari e scolastici del bambino, laddove indicato.

Il trattamento riabilitativo è rivolto in modo privilegiato a bambini della scuola dell'infanzia e primaria. Per i pazienti adulti sono previsti solo specifici percorsi per afasie e disartrie.

### **2.3.4 Neuropsicologia**

È un trattamento, realizzato dal terapeuta della riabilitazione con esperienza specifica in neuropsicologia, che favorisce lo sviluppo e l'armonizzazione delle competenze cognitive del bambino ed il loro utilizzo in autonomia.

Si rivolge a bambini con:

- disturbi specifici e non dell'apprendimento, con attenzione particolare all'area del calcolo e del problem-solving logico-matematico;
- disturbi evolutivi specifici misti;
- disturbi neuropsicologici (percettivi e visuo-spaziali, disturbi della memoria, ...);
- disturbo da deficit d'attenzione con iperattività (ADHD);
- esiti di lesioni acquisite del sistema nervoso centrale (traumi, tumore, etc.);
- ritardi e deficit cognitivi.

Nell'ambito del trattamento neuropsicologico vengono effettuati percorsi riabilitativi specifici, sia in setting individuale sia di piccolo gruppo, attraverso l'utilizzo di strumenti operativi del Metodo Feuerstein, per il potenziamento delle funzioni cognitive.

Il trattamento riabilitativo è rivolto in modo privilegiato a bambini nelle fasce di scuola primaria e secondaria di primo grado.

### 2.3.5 *Psicoterapia – Counseling Genitoriale*

All'interno del Centro è presente un Servizio di Psicologia che, oltre ad effettuare interventi terapeutici diretti su bambini e adolescenti, svolge un ruolo di supporto alla famiglia, alla scuola, agli operatori territoriali, per effettuare un'azione terapeutica integrata, efficace ed armonica.

Questo intervento è previsto solo per minori, già in carico presso il Centro attraverso altri interventi riabilitativi.

Il servizio realizzato da psicologi-psicoterapeuti, può offrire:

- percorsi di approfondimento psicodiagnostico;
- percorsi di sostegno psicologico e di psicoterapia individuale per i minori;
- counseling psico-educativo ai genitori dei minori in carico riabilitativo.

## 2.4 *PROCEDURE DI ACCESSO*

### 2.4.1 *Accesso utenti minorenni*

Per accedere al Centro occorre compilare il “**MODULO UNICO PER LA DOMANDA DI ACCETTAZIONE**” (allegato 2), compilato e firmato dal genitore/tutore, e presentarlo insieme alla “**SCHEDA DI PRESENTAZIONE DEL MINORE A CURA DEL PEDIATRA DI LIBERA SCELTA/MEDICO DI MEDICINA GENERALE**”, che motiva l'invio, indicante la diagnosi/ipotesi diagnostica già effettuata o in accertamento (allegato 3). Si chiede pertanto di allegare alla scheda di presentazione anche le copie delle visite specialistiche/valutazioni effettuate.

Per accedere alla prima visita, finalizzata alla stesura del Progetto-Programma Riabilitativo, è necessario infatti che il medico NPI possa disporre degli opportuni REFERTI MEDICI/ VALUTAZIONI utili per definire la diagnosi di accettazione (codici ICD 10 – ICD 9 CM) e la diagnosi funzionale (preliminari alla stesura del Progetto-Programma Riabilitativo Individualizzato).

I moduli possono essere ritirati direttamente presso il Centro de “La Nostra Famiglia” in via Rimembranze 12 a Sesto San Giovanni, o scaricato dal sito dell'Associazione.

**Per la consegna del modulo occorre prendere appuntamento**, telefonando al centralino (02.24.28.594) o recandosi di persona al centro nei giorni e orari di apertura del servizio (dal lunedì al giovedì dalle ore 08.30 alle ore 18.00, venerdì dalle ore 08.30 alle ore 15.00).

La domanda di ammissione viene accolta dalla Direzione Operativa del Centro tramite apposito colloquio.

In base a criteri definiti in accordo con il Responsabile Medico del Centro, in caso di accoglimento della domanda di cura, l'utente è inserito nella lista d'attesa per eseguire una prima visita NPI o FISIATRICA finalizzata alla stesura del progetto riabilitativo.

Qualora si ritenga non siano presenti i presupposti per la presa in carico, ne viene data comunicazione alla famiglia.

**La lista d'attesa** è composta secondo un criterio di priorità temporale, fatte salve le priorità cliniche/socio ambientali valutate in condivisione con il Responsabile Medico della struttura di seguito descritte.

In particolare, viene data priorità d'accesso al trattamento riabilitativo secondo i seguenti criteri:

- **per età 0 – 24 mesi**, con particolare attenzione alla presa in carico fisioterapica del neonato a rischio con irregolarità neuromotoria, patologie sindromiche, P.C.I.
- **per patologia**: P.C.I. in età evolutiva, ipoacusia neurosensoriale con recente introduzione di protesi acustica o impianto cocleare, disturbo dello spettro autistico in età precoce su invio dell'IRCCS "E. Medea" Sezione Scientifica dell'Associazione "La Nostra Famiglia" di Bosisio Parini – Progetto NOAH.
- **per continuità assistenziale**: utenti in dimissione da strutture ospedaliere/IRCCS che richiedano una continuità di cura tempestiva.

**I tempi della lista d'attesa** sono esposti nella sala d'attesa del centro e indicano i tempi massimi che intercorrono dalla data di accettazione della domanda alla visita NPI/Fisiatrice.

Ogni sei mesi, coloro che hanno presentato la domanda devono confermare in segreteria l'intenzione di rimanere in lista d'attesa. Qualora la famiglia rinunci deve darne comunicazione in segreteria, meglio se in forma scritta.

Quando si ravvisa la possibilità di prendere in carico il minore, tramite il personale di segreteria il Centro contatta la famiglia per fissare la visita specialistica per la quale è assolutamente necessaria la presenza di almeno un genitore, se possibile di entrambi.

Al termine della visita il Medico valuta l'esigenza della presa in carico e procede quindi alla stesura del "Progetto Riabilitativo" (PRI) e del "programma riabilitativo individuale" (pri), nel quale vengono precisati gli obiettivi, la frequenza e la durata dell'intervento.

Nel caso in cui il Medico non ritenga necessario un percorso riabilitativo, lo comunica contestualmente alla famiglia durante la visita.

Gli utenti visitati, per i quali viene steso un PRI (Progetto Riabilitativo Individualizzato), vengono contattati dagli operatori della riabilitazione per l'avvio della presa in carico riabilitativa. La "presa in carico riabilitativa" inizia con la data della prima seduta di trattamento riabilitativo.

Quanto erogato durante il trattamento riabilitativo è a completo carico del Servizio Sanitario Regionale.

L'utente/la sua famiglia, prima dell'inizio delle terapie, sottoscrive le "Condizioni generali per l'erogazione del servizio". Copia del documento è consegnato all'utente/alla sua famiglia (allegato 4).

#### **DOCUMENTI NECESSARI PER LA VISITA IN CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE:**

- **Prescrizione medica**, redatta esclusivamente su Ricettario Unico del SSN, che deve riportare la seguente dicitura: "Visita Neuropsichiatrica Infantile/Fisiatrice per la stesura del progetto riabilitativo individualizzato per sospetta diagnosi di ...". Tale impegnativa può essere rilasciata dal Medico di Medicina Generale, dal Pediatra di famiglia o dallo Specialista di struttura pubblica.
- **Carta Regionale dei Servizi** (Tessera sanitaria) del minore.
- **Fotocopia della documentazione sanitaria precedente** (visite specialistiche, valutazioni, referti, ...).

### **2.4.2 Dimissione**

A conclusione del percorso riabilitativo, il medico referente, a seguito di visita di controllo, comunica alla famiglia la dimissione o propone la prosecuzione dell'intervento.

Il medico compila la lettera di dimissione, che sarà disponibile in accettazione per il ritiro dopo 15 giorni dalla conclusione del trattamento. La lettera di dimissione deve essere ritirata entro e non oltre 3 mesi.

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

### **2.4.3 Prestazioni in solvenza utenti minorenni**

Le prestazioni effettuate in solvenza in età evolutiva, su specifica richiesta della famiglia, sono riconducibili alle seguenti tipologie:

- visite a parere, controlli NPI o Fisiatrici, colloqui dello specialista con genitori o operatori scolastici (per utenti non in carico riabilitativo tramite S.S.R.);
- percorsi di valutazione per sospetto Disturbo Specifico dell'Apprendimento;
- valutazioni logopediche, neuropsicologiche o psicomotorie;
- test di livello (Scala Griffiths, WIPPSI, WISC-IV, Leiter-R, ...);
- cicli riabilitativi su disturbi non complessi;
- trattamenti per dislalie, deglutizioni atipiche, disfonie

Ogni intervento riabilitativo/valutazione è preceduto da una visita specialistica per la definizione di un PRI (progetto riabilitativo individualizzato).

La prenotazione delle suddette prestazioni avviene prendendo appuntamento, tramite centralino, con la Direzione Operativa del Centro.

Le tariffe delle prestazioni in solvenza sono esposte agli utenti nella sala d'attesa dell'accettazione (allegato 6).

### **2.4.4 Accesso utenti maggiorenni**

L'accesso al Centro è subordinato ad una visita specialistica fisiatrica.

Tale visita si richiede compilando il "MODULO PER LA DOMANDA DI VISITA FISIATRICA" (allegato 5) corredato da:

- **Fotocopia della prescrizione medica**, redatta esclusivamente su Ricettario Unico del SSN, che deve riportare la seguente dicitura: "Visita Fisiatrica. Diagnosi di ...". Tale impegnativa può essere rilasciata dal Medico di Medicina Generale o dallo Specialista di struttura pubblica.
- **Carta Regionale dei Servizi** (Tessera sanitaria).

Il "Modulo per la domanda di visita fisiatrica" può essere ritirato presso l'accettazione del Centro o scaricato dal sito dell'Associazione. Tale modulo, debitamente compilato, va riconsegnato al centralino del Centro (02.24.28.594) nei giorni e negli orari di apertura del servizio (dal lunedì al giovedì dalle ore 08.30 alle ore 18.00, venerdì dalle ore 08.30 alle ore 15.00).

La domanda di visita viene valutata ed inserita in lista d'attesa. La struttura si impegna a valutare le domande entro 15 giorni dal ricevimento e, qualora si ritenga non siano presenti i presupposti per la visita, ne viene data comunicazione al richiedente.

Quando si ravvisa la possibilità di effettuare la visita, il paziente viene contattato.

Al termine della visita il Medico valuta l'esigenza della presa in carico e procede quindi alla stesura del Progetto Riabilitativo Individuale e del programma riabilitativo individuale.

Nel caso in cui il medico non ritenga necessario un percorso riabilitativo, lo comunica contestualmente all'utente durante la visita.

Gli utenti visitati, per i quali viene steso un PRI (Progetto Riabilitativo Individualizzato), vengono contattati dagli operatori della riabilitazione per l'avvio della presa in carico riabilitativa. La "presa in carico riabilitativa" inizia con la data della prima seduta di trattamento riabilitativo.

#### **PAGAMENTO TICKET:**

I cittadini maggiorenni non rientranti nelle categorie esenti (allegati 4 e 5), in base alle normative della DGR n. 4438/2007, sono tenuti alla contribuzione della spesa sanitaria mediante il pagamento dei seguenti importi:

- prima visita: ticket €. 22,50 + quota fissa di € 6,00
- ciclo di trattamenti riabilitativi: ticket € 36,00 + quota fissa di € 15,00

#### ***2.4.5 Dimissione***

A conclusione del percorso riabilitativo, il medico referente compila la lettera di dimissione, che sarà disponibile in accettazione per il ritiro dopo 15 giorni dalla conclusione del trattamento. La lettera di dimissione deve essere ritirata entro e non oltre 3 mesi.

In caso di richiesta di fotocopia della documentazione sanitaria, è disponibile apposito modulo presso l'accettazione.

#### ***2.4.6 Prestazioni in solvenza utenti maggiorenni***

Le prestazioni effettuate in solvenza per il paziente adulto sono riconducibili a cicli di fisioterapia su richiesta del paziente per prestazioni in patologie non erogabili tramite il S.S.R. presso la nostra struttura (cervicalgia, lombalgia, etc.).

Le tariffe di tali prestazioni sono esposte agli utenti nella sala d'attesa dell'accettazione (allegato 3).

## **2.5 ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO**

### **2.5.1 Figure professionali**

Il Comitato Esecutivo di Sede (Board 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 disposizioni del Direttore Generale Regionale.

Il Comitato Esecutivo Sede è costituito dal Direttore Operativo, dal Responsabile Medico e dal Responsabile Amministrativo.

Organico del personale dipendente e consulente:

- ✓ Medici: 4 neuropsichiatri infantili, 2 fisiatri
- ✓ Tecnici laureati: 5 psicologi, 2 psicoterapeuti,
- ✓ Personale di riabilitazione: 5 fisioterapisti, 8 terapisti della neuro-psicomotricità dell'età evolutiva, 13 logopedisti, 5 terapisti della neuropsicologia
- ✓ Assistente Sociale
- ✓ Impiegate amministrative: 5

Il personale è dotato di cartellino di riconoscimento indicante: fotografia, nome e cognome, ruolo professionale e numero di matricola aziendale.

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

L'attenzione posta dai cittadini alla qualità dei servizi erogati dalle strutture socio sanitarie impegna anche il nostro Centro di riabilitazione a identificare standard e relativi strumenti per la verifica di questi ultimi. Di seguito è descritto l'impegno del Centro di riabilitazione a garantire un servizio di qualità esplicitando anche tempi per la realizzazione degli impegni e modalità oggettive di verifica.

Il Centro si impegna a:

- mantenere alta l'attenzione sulla **chiarezza delle comunicazioni/informazioni** al fine di favorire la conoscenza delle modalità di accesso al servizio e la sua fruizione da parte dell'utenza e loro famiglie.

Periodo: 2019/2020

Verifica: realizzazione di nuove brochure di sede/aggiornamento delle comunicazioni in bacheca/monitor

- organizzare incontri **di aggiornamento e formazione** con i genitori che afferiscono al Centro su tematiche di interesse generale, incontri organizzati anche con il supporto dell'Associazione Genitori.

Periodo: nel corso del 2019/2020

Verifica: incontri organizzati

- mantenere viva l'**attenzione all'integrazione degli utenti stranieri** promuovendo iniziative mirate (ad esempio: laboratorio sul bilinguismo per bambini stranieri, prosecuzione dell'esperienza in atto della scuola d'italiano per mamme extra-comunitarie).

Periodo: anno 2019/2020

Verifica: report attività

- garantire la **presenza dell'Assistente Sociale**, che svolge funzioni di segretariato sociale e fornisce informazioni sulle attività del Centro, sui servizi del territorio e sulle normative assistenziali e previdenziali.

Periodo: anno 2019/2020

Verifica: presenza in organico della figura dell'A.S.

## IV. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE

### 4.1 TUTELA DEGLI UTENTI

La funzione relativa alla tutela degli utenti viene assolta attraverso:

- **l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** che, nell'ambito della propria attività, promuove le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i questionari di soddisfazione degli utenti ed i reclami e ne garantisce l'istruzione e la trasmissione alla Direzione Operativa per la decisione nel merito.

I reclami o suggerimenti possono essere presentati o inviati all'URP, che provvede a dare tempestiva risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentino di immediata soluzione; negli altri casi applica apposita procedura che prevede un'analisi della situazione e delle cause che li hanno provocati; in ogni caso, per ogni reclamo scritto è garantita risposta entro 30 giorni dal ricevimento.

Il responsabile dell'URP è la Direzione Operativa che si avvale della collaborazione dell'Assistente Sociale.

È possibile accedere all'URP con le seguenti modalità:

Direzione Operativa:

- mercoledì dalle 14,00 alle 17,00
- venerdì dalle 9,00 alle 12,00

Assistente Sociale (su appuntamento):

- martedì e mercoledì dalle 8,30 alle 13,30 e dalle 14,00 alle 17,00
- venerdì dalle 8,30 alle 12,30

Il questionario di Customer Satisfaction (allegato 9), atto a raccogliere il grado di soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie, è disponibile nella sala d'attesa e viene consegnato agli utenti/le loro famiglie annualmente.

I risultati vengono raccolti ed elaborati dal settore Comunicazione Interna e Qualità della Vita dell'Associazione una volta all'anno e comunicati sia agli operatori sia agli utenti, attraverso la realizzazione e la distribuzione di un volantino informativo. In sala d'attesa è presente anche un modulo per la raccolta di segnalazioni DO M 004 (allegato 10).

- **La presenza dell'Assistente Sociale**, che svolge funzioni di segretariato sociale e fornisce informazioni sulle attività del Centro, sui servizi del territorio e sulle normative assistenziali e previdenziali. L'Assistente Sociale collabora con altri servizi socio-assistenziali del territorio, in un lavoro di rete finalizzato al monitoraggio dei casi seguiti.
- Un sistema di iniziative volte a promuovere la **massima interazione tra struttura e pazienti**:
  - l'utente può accedere alle informazioni relative all'erogazione delle prestazioni attraverso la lettura delle comunicazioni poste sulla bacheca della sede (situata in posizione centrale in sala di attesa);

- l'utente o l'esercente la responsabilità genitoriale possono richiedere copia della documentazione sanitaria facendone richiesta sulla modulistica disponibile presso la segreteria della sede;
- l'utente può riconoscere gli operatori attraverso il cartellino di riconoscimento che tutti gli operatori hanno il dovere di indossare;
- l'Associazione ha istituito un Comitato Etico che salvaguarda i diritti dell'utente relativamente alle procedure medico-riabilitative anche in riferimento alla ricerca scientifica.

L'utente può rivolgersi al difensore civico territoriale nei casi in cui ritenga che sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni.

#### **4.2 D. Lgs. 231/2001**

“Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica”

Il D.Lgs. 231/2001 è una legge dello stato che regola la responsabilità di un'organizzazione (associazione) qualora persone, operando in nome e per conto e nel suo interesse, per trascuratezza dell'organizzazione medesima, commettano certi tipi di reato.

Non tutti i reati comportano responsabilità, ma solo quelli previsti dalla norma; tra i più comuni ed importanti vi sono i reati di corruzione di soggetti pubblici, concussione, corruzione tra privati, infiltrazione della malavita organizzata, gravi reati in materia SSL, reati ambientali, ...

Per ridurre la probabilità che questi reati possano essere commessi, l'Associazione si è dotata di uno specifico Modello di Organizzazione e Gestione (MOG) e di un Codice Etico (allegato 1). Sul rispetto del MOG e del Codice Etico è stato incaricato di vigilare l'Organismo di Vigilanza (OdV).

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

L'OdV dell'Associazione è contattabile per le segnalazioni all'indirizzo e-mail [odv@lanostrafamiglia.it](mailto:odv@lanostrafamiglia.it) o all'indirizzo postale Organismo di Vigilanza - Associazione “La Nostra Famiglia” - via Don Luigi Monza 1 - 22037 Ponte Lambro. L'OdV garantisce la riservatezza delle segnalazioni e del segnalante. Il Codice Etico è disponibile anche sul sito internet dell'Associazione.

## V. INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE A “LA NOSTRA FAMIGLIA”

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

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

Informazioni sulle diverse realtà possono essere richieste direttamente alla Direzione Operativa del Centro/Direttore di Struttura.

La presente Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente.

La comunicazione agli utenti di tale aggiornamento avviene tramite avviso esposto nelle bacheche presenti nelle sale d’attesa del Centro.

## VI. ALLEGATI

- Codice etico
- Modulo unico per la domanda di accettazione
- Scheda di presentazione del minore a cura del Pediatra di Libera Scelta / Medico di Medicina Generale
- Condizioni generali per l'erogazione del servizio
- Modulo per la domanda di visita fisiatrica
- Tariffario
- Categorie esenti pagamento ticket
- Integrazione requisiti esenzione ticket
- Questionari di Customer Satisfaction
- Modulo raccolta segnalazioni DO M 004