



**LA NOSTRA
FAMIGLIA**

CURA RIABILITAZIONE E RICERCA
DALLA PARTE DEI BAMBINI

CENTRO DI RIABILITAZIONE

Sede di Vicenza



CARTA DEI SERVIZI

“

L'opera prende il nome di “La Nostra Famiglia”
per dimostrare che, come figli dello stesso Padre,
tutti gli uomini formano un'unica famiglia.

Beato Luigi Monza, Fondatore de La Nostra Famiglia

”

Indice

INTRODUZIONE	5
1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO	6
L'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA" E LA SUA "MISSION"	6
LA STORIA DEL CENTRO	8
INFORMAZIONI UTILI	10
LO STILE DEL SERVIZIO	11
STRUTTURE ED ATTREZZATURE	12
2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI	14
BACINO D'UTENZA	14
PATOLOGIE TRATTATE	14
MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO	14
PERCORSO RIABILITATIVO (DALL'ACCETTAZIONE ALLA DIMISSIONE)	17
TIPOLOGIA DEI SERVIZI	18
TRATTAMENTO IN REGIME AMBULATORIALE	19
TRATTAMENTO IN REGIME DIURNO	19
TRATTAMENTO IN REGIME DOMICILIARE	19
SETTORI RIABILITATIVI	20
➤ FISIOTERAPIA	20
➤ NEUROPSICOMOTRICITÀ	21
➤ IDROKINESITERAPIA E PSICOMOTRICITÀ IN ACQUA	22
➤ LOGOPEDIA	23
➤ NEUROPSICOLOGIA	24
➤ TERAPIA OCCUPAZIONALE	25
➤ RIABILITAZIONE NEUROVISIVA	26

➤	TRATTAMENTO PSICOEDUCATIVO	28
➤	INTEGRAZIONE SCOLASTICA DEGLI UTENTI IN CARICO RIABILITATIVO IN FORMA AMBULATORIALE E FREQUENTANTI LE SCUOLE DEL TERRITORIO	29
➤	SERVIZI DI SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA	30
	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	31
	FIGURE PROFESSIONALI	31
	FORMAZIONE DEL PERSONALE	32
3.	STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	34
4.	SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA	35
	D. LGS. 231/2001	36
	INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE ALL'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA"	38
	ALLEGATO Standard di qualità	

INTRODUZIONE

Gentili utenti, famiglie, lettori,

questa Carta dei Servizi è una presentazione dell'Associazione "La Nostra Famiglia" di Vicenza, 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 Vicenza 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

Il Centro di Riabilitazione de “La Nostra Famiglia” inizia l’attività a Vicenza nel 1975, per rispondere alla richiesta di riabilitazione in età evolutiva da parte di genitori di figli disabili che, non trovando risposte adeguate nel territorio e avendo già conosciuto l’attività svolta dall’Ente in altre Sedi, ne riconoscevano la validità.

Il servizio viene avviato, dopo aver ottenuto regolare convenzione con il Ministero della Sanità, presso uno stabile di proprietà del Comune di Vicenza, situato in Via degli Stalli - Vicenza.

Il Servizio si è posto all’attenzione delle famiglie e del contesto socio-sanitario locale, sia per la gamma dei servizi attivati, sia per l’appropriatezza degli interventi.

Con l’introduzione della L. 833/78 – istitutiva del Servizio Sanitario Nazionale – il Centro è entrato nel novero delle strutture ex art. 26 e in tale ambito viene compreso nel settore sanitario. Attualmente il Centro è autorizzato e accreditato ai sensi della L.R. 22/2002 rispettivamente con Decreto Dirigenziale Azienda Zero n. 442 del 13 dicembre 2019 e con DGR n. 1201 del 14.08.2019. Eroga le prestazioni a totale carico del Servizio Sanitario Regionale (a fronte della consegna da parte dei genitori di impegnative rilasciate dal medico) sulla base di volumi e budget fissati con Delibera della Regione Veneto.

L’incremento progressivo delle richieste e l’ampliamento delle risposte riabilitative hanno reso necessario il trasferimento in una Sede più ampia. L’attiva collaborazione dell’Associazione Genitori de “La Nostra Famiglia”, insieme alla Direzione dell’Ente, hanno portato all’individuazione di un edificio, sito in ampia area verde, di proprietà del Comune di Vicenza, all’epoca utilizzato parzialmente come Centro Scolastico, funzionale all’attività del nostro Servizio per le sue

caratteristiche strutturali e l'assenza di barriere architettoniche. Il Comune di Vicenza, molto disponibile nei confronti de "La Nostra Famiglia" e dei genitori, ha concesso l'uso di una parte dello stabile.

Nel Gennaio 1979 l'attività del Centro è stata quindi trasferita presso la nuova Sede in Via Coltura del Tesina, 18 – Vicenza, dove è tuttora collocata.

Nel corso del 2015 il Comune di Vicenza ha provveduto alla riqualificazione funzionale della piscina, dei locali di servizio e degli spogliatoi consentendo in questo modo di riavviare il servizio di idroterapia.

Nell'ampia struttura trovano attualmente collocazione il Centro di Riabilitazione de "La Nostra Famiglia"; la Cooperativa Agape, avviata dall'Associazione Genitori per la cura e l'assistenza dei soggetti disabili in età giovane-adulta; l'Associazione Genitori de "La Nostra Famiglia", sezione di Vicenza; l'Associazione Nazionale Alpini – Squadra Protezione Civile, sezione "Vicenza città".

Il Centro ha valenza strategica nell'ambito della riabilitazione in età evolutiva per l'area vicentina e per l'area delle Aziende ULSS limitrofe e collabora attivamente con i Servizi Territoriali, in particolare con quelli della Azienda ULSS 8 "Berica" di Vicenza e con le Istituzioni Scolastiche di ogni ordine e grado.

INFORMAZIONI UTILI

DENOMINAZIONE	Centro di Riabilitazione Intensiva Extraospedaliera Ambulatoriale, a Ciclo Diurno e Domiciliare di Vicenza
INDIRIZZO	Via Coltura del Tesina , 18 36100 Vicenza
TELEFONO	0444 303280
E-MAIL	vicenza@lanostrafamiglia.it
ANNO DI INIZIO ATTIVITÀ	1975

FIGURE DI RESPONSABILITÀ IN SEDE

RESPONSABILE MEDICO	Marilena Vecchi
DIREZIONE OPERATIVA	Cristina Paro
RESPONSABILE AMMINISTRATIVO	Lino De Faveri

ORARIO DI APERTURA

DA LUNEDÌ A GIOVEDÌ	dalle ore 08.00 alle ore 18.30
VENEDÌ	dalle ore 08.00 alle ore 18.30

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

LO STILE DEL SERVIZIO

Il servizio offerto dal Centro 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

Il Centro è ubicato in una zona verde alla periferia della città ed è raggiungibile:

- con mezzi privati tramite raccordo autostradale di Vicenza Est (distanza 5 Km), di Vicenza Nord (distanza 3,5 Km) e dalla circonvallazione della città.
- con autobus urbano a chiamata

Lo stabile è di proprietà del Comune di Vicenza con cui è stipulata una concessione in uso.

Il Centro occupa un'area di circa 2600 mq coperti, dispone di parcheggio esterno ed interno, in parte riservato alle famiglie e in parte al personale dipendente, e di un'ampia area verde parzialmente alberata che circonda l'intero edificio.

Il Centro si sviluppa su di un unico piano: parte diagnostica e riabilitativa, sale riunioni, uffici amministrativi, segreteria/accettazione, servizi logistici.

Gli accessi alla Sede e l'ubicazione delle diverse aree all'interno della stessa sono chiaramente indicati.

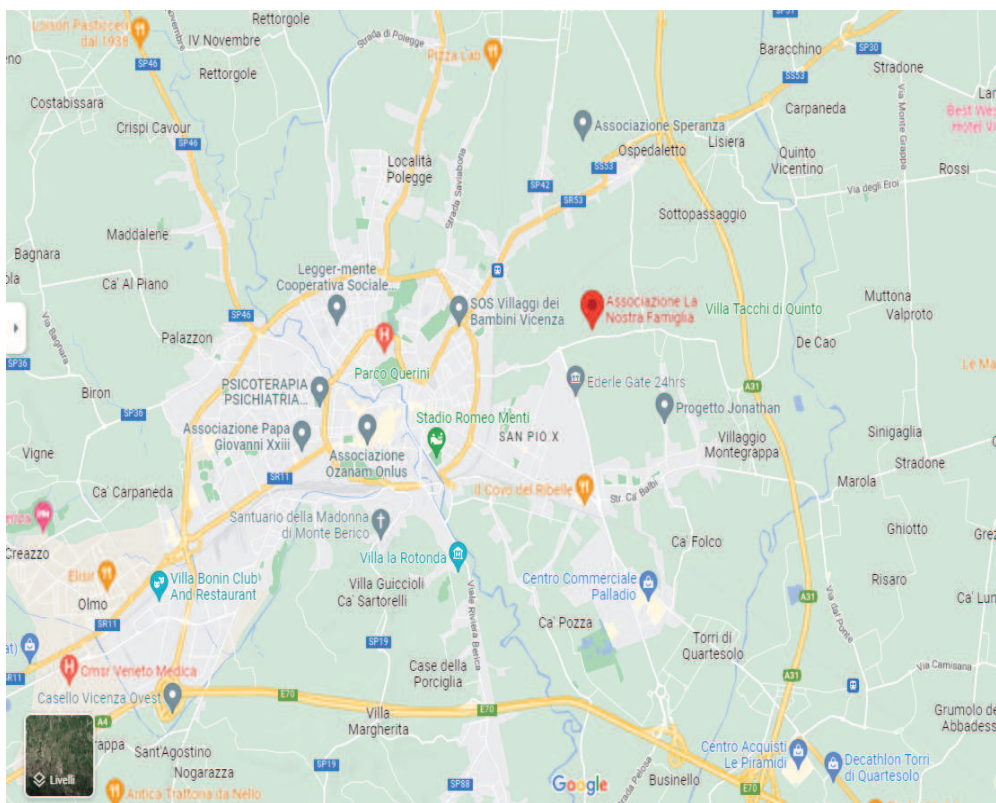
Nella struttura sono presenti sale di attesa ed aree per l'accogliimento e l'informazione delle famiglie. Non sono presenti barriere architettoniche.

I locali destinati alle attività riabilitative vengono utilizzati sia per l'attività ambulatoriale sia per quella diurna. Per l'attività diurna sono disponibili un'area gioco esterna e una sala per la refezione.

Il Centro dispone di attrezzature adeguate ai bisogni dei bambini e ragazzi e alle diverse tipologie di attività:

- attrezzatura e materiali atti allo svolgimento di prestazioni riabilitative;

- una piscina terapeutica (dimensioni m 10x5, h acqua 70/90 cm, temperatura 32°-33°);
- attrezzature informatiche e di rieducazione funzionale negli ambienti dedicati, utilizzate per le attività riabilitative individuali e/o di gruppo;
- attrezzature elettromedicali per la terapia fisica e strumentale.



2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

BACINO D'UTENZA

Gli utenti che afferiscono al Centro provengono da:

- Vicenza e Provincia (ULSS 8 “Berica”) con un’utenza pari all’88%;
- Padova e Provincia (ULSS 6 “Euganea”) con un’utenza dell’8%;
- Verona e Provincia (ULSS 9 “Scaligera”) con un’utenza dell’4%.

PATOLOGIE TRATTATE

Il Centro si occupa di:

- ritardi motori
- ritardi psicomotori
- paralisi cerebrali infantili
- disturbi del neurosviluppo: disabilità intellettive, disturbi dello spettro autistico, disturbi del linguaggio, ADHD, disprassie, ecc.
- esiti di trauma cranico
- esiti di neoplasie del sistema nervoso centrale, in particolare midollari
- patologie neuromuscolari e patologie respiratorie correlate
- disturbi neurosensoriali (ipovisione, sordità, ecc.) associate a patologie complesse
- disturbi del comportamento e della relazione
- disturbi specifici di apprendimento
- psicopatologie

MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO

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

I genitori, o altra persona avente la tutela del minore/esercente la responsabilità genitoriale, possono contattare il Centro per la prenotazione di una prima visita specialistica telefonando al n. 0444 303280 durante gli orari di apertura indicati a pag. 10.

Per accedere al Centro sono necessari i seguenti documenti:

- impegnativa del pediatra di libera scelta o del medico di medicina generale
- copia della tessera sanitaria in corso di validità
- copia del codice fiscale
- per gli stranieri copia del permesso o carta di soggiorno in corso di validità.

Il primo contatto avviene con l'Assistente Sociale che fissa un incontro per approfondire le motivazioni della richiesta, orientare gli interessati verso il servizio specialistico – neuropsichiatrico o fisiatrico – più appropriato al caso e provvedere a fissare la prima visita con gli specialisti, previa comunicazione del numero di ricetta elettronica.

La prima visita viene effettuata dal medico specialista neuropsichiatra infantile o fisiatra che condivide con i genitori una prima diagnosi.

La visita si può concludere con i seguenti esiti:

- presa in carico del paziente
- invio dello stesso ad altre strutture idonee
- nessuna presa in carico (quando non viene rilevata alcuna patologia)

La presa in carico del minore, pur mirata alle specifiche aree disfunzionali, è una presa in carico globale (vedi pag. 11) ed il progetto riabilitativo è individualizzato.

Le numerose richieste di presa in carico generano delle liste di attesa sia per la prima visita che per i successivi trattamenti riabilitativi. I criteri di definizione della lista d'attesa sono determinati da:

- età cronologica; viene data priorità ai bambini più piccoli per favorire una diagnosi precoce e la tempestività dell'intervento
- urgenza di una prima risposta diagnostica; viene data priorità ai minori che non hanno ancora ricevuto nessun trattamento riabilitativo
- complessità del quadro diagnostico; viene data priorità ai minori con disturbo del neurosviluppo, in particolare ai minori con disturbo dello spettro autistico
- ordine cronologico delle richieste.

PERCORSO RIABILITATIVO (DALL'ACCETTAZIONE ALLA DIMISSIONE)

Il percorso riabilitativo è caratterizzato da varie fasi:

a) Approfondimento diagnostico

Il medico specialista richiede, sulla base degli esiti della prima visita, alcuni approfondimenti diagnostici (es. valutazione cognitiva, degli apprendimenti, logopedica, psicomotoria, ecc.).

Gli approfondimenti vengono svolti da diversi operatori che applicano protocolli valutativi specifici.

Al termine degli approfondimenti, il medico specialista e gli operatori coinvolti condividono gli esiti delle valutazioni (incontro di sintesi) al fine di poter elaborare il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI).

b) Progetto Riabilitativo Individuale (PRI)

È un documento elaborato dal medico specialista che contiene la prima diagnosi e la proposta riabilitativa ovvero i diversi settori di intervento e i rispettivi obiettivi.

È un documento che può essere integrato e rivisto sulla base delle valutazioni fatte durante il percorso riabilitativo, così come descritte del punto d).

Copia del PRI viene consegnata alla famiglia e, tramite quest'ultima, al medico per l'emissione delle impegnative che sono necessarie per l'erogazione delle prestazioni (vedi pag. 8).

c) Attuazione del progetto

Il bambino accede al Centro per i trattamenti previsti con una frequenza che generalmente viene stabilita in base alle indicazioni del medico.

In ogni settore gli operatori applicano protocolli specifici per le varie patologie in base alle scelte dell'équipe e dell'Ente.

d) Valutazione degli obiettivi raggiunti

Gli operatori monitorano periodicamente gli esiti del percorso riabilitativo attraverso la somministrazione di protocolli valutativi. Tali esiti vengono condivisi con gli altri operatori che hanno in carico il bambino in incontri di sintesi che consentono, eventualmente, di ridefinire il programma e gli obiettivi riabilitativi.

e) Dimissioni

Al raggiungimento degli obiettivi prefissati si procede alla dimissione del bambino. La conclusione del percorso e le dimissioni vengono di norma concordate con la famiglia ed eventualmente con le realtà territoriali che seguiranno il minore nella successiva fase di crescita.

Durante il periodo di trattamento sono quindi previste:

- periodiche visite specialistiche di controllo;
- incontri di sintesi, ai quali possono essere invitati i genitori, per ridefinire gli obiettivi del progetto riabilitativo con la partecipazione di terapisti, educatori, psicologo referente, neuropsichiatra, fisiatra, assistente sociale;
- orientamento e sostegno dei famigliari;
- incontri con insegnanti per raccordare gli interventi che vengono effettuati presso il Centro con quelli della scuola del territorio.

TIPOLOGIA DEI SERVIZI

I trattamenti vengono erogati in forma ambulatoriale, domiciliare e a ciclo diurno.

La tipologia, la frequenza (n. di accessi alla settimana/mese) e la durata del trattamento (continuativo o a cicli di 3/6 mesi) viene stabilita dal medico sulla base del programma riabilitativo elaborato. Giorni e orari di trattamento vengono stabiliti tenendo in considerazione le esigenze organizzative del Centro e – se possibile – le esigenze familiari.

TRATTAMENTO IN REGIME AMBULATORIALE

Il regime ambulatoriale prevede che il minore acceda al Centro per effettuare uno o più trattamenti della durata di 45 minuti ciascuno, nel rispetto di quanto indicato nel PRI.

TRATTAMENTO IN REGIME DIURNO

Il regime diurno è un trattamento intensivo e multidisciplinare, prevede che gli accessi al Centro del minore abbiano una durata di almeno 3 ore. È sempre un trattamento di gruppo.

Si rivolge a minori che presentano quadri neuropsichiatrici complessi. Il trattamento risponde sia alle necessità riabilitative dei singoli, sia a esigenze di:

- miglioramento delle capacità di adattamento del bambino alle situazioni extra familiari;
- organizzazione di una autonomia personale e sociale;
- adattamento al gruppo.

TRATTAMENTO IN REGIME DOMICILIARE

Il regime domiciliare prevede che il terapeuta si rechi al domicilio del minore.

Questo trattamento – della durata di 45 minuti - è riservato a minori affetti da quadri patologici tali da rendere impossibile o estremamente difficoltoso l'accesso alla struttura.

Il nostro Centro prevede il regime domiciliare solo per i trattamenti di fisioterapia.

SETTORI RIABILITATIVI

⇒ FISIOTERAPIA

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

OBIETTIVI

- ✓ Favorire l'evoluzione motoria, la facilitazione dello spostamento, l'assetto posturale
- ✓ Studiare i compensi utili, contrastare quelli dannosi
- ✓ Prevenire le deformità secondarie alla patologia neurologica e ortopedica
- ✓ Ricercare ogni possibile soluzione affinché la mobilità residua dei pazienti possa essere valorizzata in progetti funzionali mirati e con attività motorie gratificanti
- ✓ Facilitare le prassie e la massima autonomia possibile in relazione alla complessità del quadro clinico
- ✓ Individuare ausili, ortesi e tutori che possano facilitare o sostituire le funzioni insufficienti
- ✓ Favorire la coscientizzazione del movimento e delle sue finalità.

METODOLOGIA OPERATIVA

Il trattamento fisioterapico prevede una valutazione iniziale (visita fisiatrica e valutazioni chinesio-logiche) che consente di definire il quadro funzionale del minore, l'avvio dell'intervento e la verifica periodica attraverso strumenti osservativi e di valutazione, 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 neuro-psicomotricità.



⇒ **IDROKINESITERAPIA E PSICOMOTRICITA' IN ACQUA**

L'**idro kinesiterapia** è la terapia basata su tecniche di riabilitazione che sfruttano i principi e i benefici dell'acqua calda. I principali effetti benefici della terapia in acqua sono: la diminuzione del peso corporeo reale e la riduzione della pressione articolare grazie alla riduzione degli effetti della gravità; la resistenza dell'acqua che rende il movimento più lento, fluido e armonico; l'effetto miorilassante.

OBIETTIVI

- ✓ facilitare la mobilizzazione passiva
- ✓ favorire l'effettuazione di movimenti difficili o impossibili fuori dall'acqua

- ✓ stimolare la rieducazione propriocettiva (la presa di coscienza del proprio corpo, dell'escursione articolare, del senso del movimento)
- ✓ ridurre la spasticità e permettere di controllare più facilmente l'insorgenza del dolore legato al movimento

Anche il **trattamento psicomotorio** può essere realizzato in piscina. La psicomotricità in acqua è un'attività particolarmente adatta a bambini con disabilità, ritardo psicomotorio, affetti da compromissione delle capacità comunicative, comportamentali e socio-relazionali.

OBIETTIVI

- ✓ facilitare l'interiorizzazione dello schema corporeo
- ✓ facilitare il controllo del corpo nel suo insieme, dell'equilibrio e della postura
- ✓ stimolare il controllo del tono e la riduzione dell'instabilità psicomotoria che è alla base della difficoltà che molti bambini presentano nel gestire le proprie capacità attentive
- ✓ stimolare l'esplorazione e la conoscenza
- ✓ favorire il controllo dell'ansia e delle proprie emozioni

METODOLOGIA OPERATIVA

Il trattamento, che può utilizzare metodiche diverse, scelte in rapporto alle caratteristiche e alle potenzialità di ciascun bambino, è sempre individualizzato. L'approccio è di tipo ludico per favorire un rapporto il più sereno possibile con l'acqua.

OPERATORI

Fisioterapista 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;
- logopedia, metodo PROMPT;
- metodi di comunicazione alternativa: C.A.A. e baby signs
- 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

Logopedista.

⇒ 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

Psicologo e Terapista della neuro-psicomotricità.

⇒ 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.



⇒ RIABILITAZIONE NEUROVISIVA

Si rivolge a soggetti in età evolutiva pluriminorati ed affetti da patologie neurooftalmologiche o da turbe visive di origine centrale (disturbi esplorativi, percettivi, rappresentativi).

La riabilitazione neurovisiva interviene quando i processi di apprendimento sono ostacolati da riduzioni visive, difficoltà di mantenimento attentivo, di organizzazione dei movimenti oculari e di riconoscimento dell'oggetto e dello spazio.

Il riabilitatore addestra il bambino a potenziare la funzione visiva residua, ne facilita l'uso corretto e lo aiuta ad organizzare adeguatamente le competenze specifiche integrandole con le altre funzioni motorie e cognitive.

OBIETTIVI

- Analizzare l'acuità visiva, l'abilità visuo-motoria e la percezione visiva;
- stimolare la percezione visiva;
- migliorare l'attenzione visiva;
- facilitare l'analisi e l'esplorazione visiva;
- fornire sistemi di compenso per le difficoltà gnosiche.

STRUMENTI

Attrezzature varie che aiutino il bambino a migliorare l'attenzione, l'analisi e l'esplorazione visiva.

OPERATORI

Fisioterapista e Terapista occupazionale specificamente formati.

⇒ 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) e E.S.D.M. (Early Start Denver Model).

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, cards social Behaviour).

OPERATORI

Educatori professionali.



⇒ **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 (ai sensi della legge 104 del 1992) dei minori in carico:

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

⇒ SERVIZI DI SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA

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

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

Alla famiglia vengono offerti servizi:

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

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

ORGANIGRAMMA DELLA SEDE

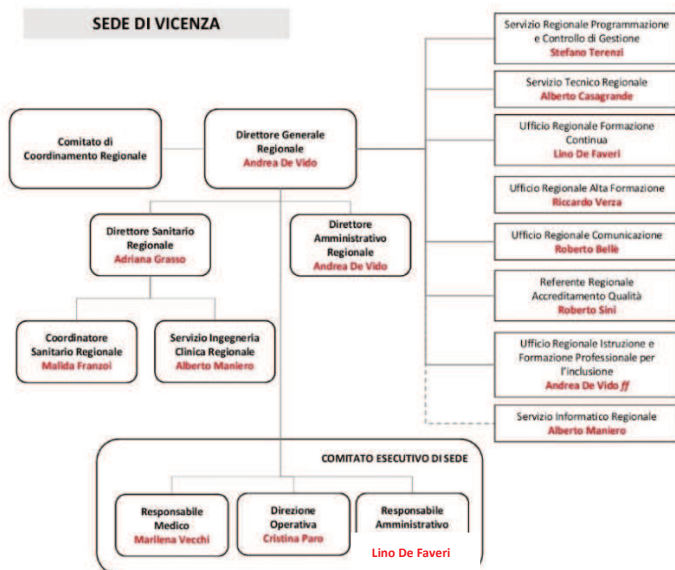


FIGURE PROFESSIONALI

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

- Medici e tecnici laureati
 - neuropsichiatra infantile: Responsabile Medico
 - neuropsichiatre infantili
 - fisiatra
 - psicologhe
 - infermiera professionale
 - assistente sociale

- Personale di Riabilitazione
 - coordinatrice area riabilitativa
 - terapisti della neuropsicomotricità dell'età evolutiva
 - logopediste
 - fisioterapiste
 - terapisti occupazionali
 - educatrici professionali

- Personale Amministrativo (tutto personale dipendente)
 - Responsabile Amministrativo
 - impiegate d'ordine
 - impiegate di concetto

- Personale Ausiliario
 - assistente socio-sanitario con funzioni educative
 - assistente bagnanti
 - manutentore

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

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Gli operatori partecipano ai corsi di formazione promossi dall'Associazione "La Nostra Famiglia" e ad altri corsi inerenti la propria professionalità realizzati all'esterno.

La formazione permanente e l'aggiornamento, infatti, sono i principali strumenti che garantiscono il mantenimento di un alto livello di competenza e di qualità dei servizi resi e che aiutano gli operatori ad acquisire o a conservare un grado di flessibilità sufficiente per affrontare gli inevitabili cambiamenti che ogni Servizio deve realizzare, al fine di adeguare il proprio intervento ai bisogni che cambiano.

Il processo di erogazione della Formazione Continua è certificato secondo la normativa UNI EN ISO 9001 ed è erogato secondo quanto definito dal Settore Formazione Continua dell'Associazione.



3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

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

Oggi queste parole si possono tradurre con il termine "Qualità". Il Sistema di Gestione per la Qualità viene pertanto inteso come strumento per favorire il miglioramento del contesto organizzativo ed innalzare i livelli di performance delle attività clinico-riabilitative e di tutti i servizi di supporto. In allegato alla Carta dei Servizi sono definiti gli STANDARD DI QUALITÀ, approvati e verificati dal Comitato Esecutivo di Sede (vedi allegato n. 1).



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

La funzione relativa alla tutela delle famiglie viene svolta attraverso:

- l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che - nell'ambito della propria attività - promuove le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami ed i questionari di soddisfazione degli utenti e ne garantisce l'istruzione e la trasmissione alla Direzione della Sede per le decisioni nel merito. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha sede presso la Direzione Operativa; gli orari di apertura dell'Ufficio sono i seguenti:
 - lunedì e venerdì dalle 14.30 alle 17.00
 - martedì e giovedì dalle 9.00 alle 13.00
 - mercoledì dalle 14.30 alle 17.30

Le segnalazioni vengono prese in carico nell'immediato dalla Direzione Operativa. La gestione dei reclami prevede un'analisi della situazione e delle cause che l'hanno provocata; in ogni caso, per ogni reclamo scritto è garantita risposta entro 30 giorni dal ricevimento. In seguito, la figura preposta in sede avvia apposita procedura coinvolgendo i soggetti interessati. L'utente, oltre che rivolgendosi direttamente all'URP, può esprimere segnalazioni/apprezzamenti anche in maniera anonima attraverso apposita modulistica a disposizione presso la Sede.

- Il Servizio sociale, che assicura la disponibilità di un Assistente Sociale presente in sede per rispondere, direttamente o telefonicamente, mediante colloqui, anche su appuntamento, ai bisogni di informazione e di orientamento dell'utenza.
- Il grado di soddisfazione degli utenti/delle famiglie, che viene rilevato annualmente tramite la somministrazione del

questionario di gradimento. L'analisi dei questionari permette ai Responsabili della sede di individuare azioni di miglioramento per favorire la qualità di vita dell'utente. Tale analisi è condivisa con gli utenti e con gli operatori.

- ▶ L'utente può rivolgersi al difensore civico territoriale nel caso in cui ritenga che sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni.
- ▶ L'utente o l'esercente la responsabilità genitoriale può richiedere copia della documentazione sanitaria facendone richiesta sulla modulistica disponibile presso la sede. La copia della documentazione sanitaria sarà consegnata entro 15 giorni.
- ▶ Un sistema di iniziative volte a promuovere la massima interazione tra servizio e famiglie:
 1. collaborando con la Sezione Locale dell'Associazione Genitori de "La Nostra Famiglia";
 2. favorendo la presenza e l'attività di Organismi di volontariato;
 3. attivando un sistema semplificato di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso;
 4. attivando un modello organizzativo che abbia per obiettivo specifico la tutela dell'utente.
- ▶ L'Associazione ha istituito un Comitato Etico che salvaguarda i diritti dell'utente relativamente alle procedure medico-riabilitative, anche in riferimento alla ricerca scientifica.

D. LGS. 231/2001

“DISCIPLINA DELLA RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA DELLE PERSONE GIURIDICHE, DELLE SOCIETÀ E DELLE ASSOCIAZIONI ANCHE PRIVE DI PERSONALITÀ GIURIDICA”

Il Decreto Legislativo 231/2001 è una legge dello Stato che regola la responsabilità di un’organizzazione (associazione) qualora persone, operando in nome e per conto e nel suo interesse, per trascuratezza dell’organizzazione medesima, commettano certi tipi di reato. Non tutti i reati comportano responsabilità, ma solo quelli previsti dalla norma; tra i più comuni ed importanti vi sono i reati di corruzione di soggetti pubblici, concussione, corruzione tra privati, infiltrazione della malavita organizzata, gravi reati in materia di salute e sicurezza sul lavoro, reati ambientali. Per ridurre la probabilità che questi reati possano essere commessi, l’Associazione si è dotata di uno specifico Modello di Organizzazione e Gestione (MOG) e di un Codice Etico. Sul rispetto del MOG e del Codice Etico è stato incaricato di vigilare l’Organismo di Vigilanza (OdV).

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

L’OdV dell’Associazione è contattabile per le segnalazioni all’indirizzo e-mail odv@lanostrafamiglia.it o all’indirizzo postale *Organismo di Vigilanza - Associazione “La Nostra Famiglia” - via Don Luigi Monza, 1 - 22037 Ponte Lambro (CO)*.

L’OdV garantisce la riservatezza delle segnalazioni e del segnalante.

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

INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE ALL'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA"

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

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

Informazioni sulle diverse realtà possono essere richieste direttamente alla Direzione Operativa.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta dal Comitato Esecutivo di Sede con la collaborazione delle seguenti Associazioni: sezione locale dell'Associazione Genitori de "La Nostra Famiglia".

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 (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

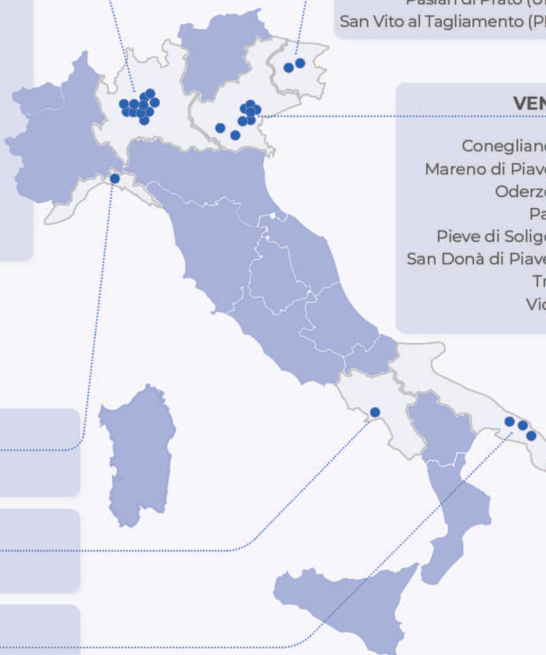
Varazze (SV)

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”
Centro di Riabilitazione di VICENZA – anno 2023
Allegato 1 alla Carta dei Servizi – rev. 8

L’attenzione posta dai cittadini alla qualità dei servizi erogati dalle strutture sanitarie impegna anche il nostro Centro di Riabilitazione a identificare standard e relativi strumenti per la verifica di questi ultimi.

Di seguito è descritto l’impegno della sede a garantire un servizio di qualità. Gli standard vengono annualmente individuati, approvati e verificati dal Comitato Esecutivo di Sede.

IMPEGNI	STANDARD	VERIFICA
Il Centro si impegna a continuare l'azione di sensibilizzazione sui temi della disabilità e dell'inclusione sociale delle persone con disabilità	Organizzazione della IV edizione del ciclo di incontri formativi (webinar) intitolato “Conoscere per gestire”; gli incontri sono rivolti principalmente ai genitori e ai pediatri dei bambini delle sedi di Vicenza e Padova	Materiale predisposto (invito mail, locandina evento, materiale presentato agli incontri)
Il Centro si impegna a facilitare la frequenza ai trattamenti di famiglie con difficoltà di trasporto	Rinnovo dell’adesione al progetto “Cittadinanze Re-Incontrate” per l’inserimento di volontari per il trasporto. Collaborazione con altre realtà per l’individuazione di altri volontari per il servizio di trasporto	Almeno n. 5 famiglie supportate per i problemi di trasporto
Il Centro si impegna a facilitare l’accesso alla corretta informazione medico/clinico/riabilitativa da parte delle famiglie straniere	Rinnovo della convenzione con la Coop. Orizzonti per un servizio di mediazione linguistico-culturale	≥ n. 10 ore di mediazione

<p>Il Centro si impegna a realizzare un intervento di manutenzione straordinaria del verde; programma triennale di potatura e taglio delle piante (2023/25)</p>	<p>Parte 1 (2023) – potatura e taglio delle piante ad alto fusto</p>	<p>≥ n. 10 piante ad alto fusto potate o tagliate</p>
---	--	---



**LA NOSTRA
FAMIGLIA**
CURA RIABILITAZIONE E RICERCA
DALLA PARTE DEI BAMBINI

Rev. 7 del giugno 2023