

**CARTA DEI SERVIZI  
GUIDA ALLE ATTIVITÀ CLINICHE  
E RIABILITATIVE SVOLTE PRESSO L'ISTITUTO  
SCIENTIFICO  
E. MEDEA DI BOSISIO PARINI**

## INDICE

- Introduzione

### PRIMA PARTE

- PRESTAZIONI ED ATTIVITA'

- Degenze/riabilitazione ospedaliera
- Ricoveri ordinari
- Ricoveri in day hospital
- Ambulatori e servizi specialistici
- Riabilitazione generale e di mantenimento per l'età evolutiva
- Formazione Professionale

- ORGANIZZAZIONE PROFESSIONALE SANITARIA

- Servizio Riabilitativo
- Servizio Infermieristico
- Servizio Psico-Educativo
- Servizio Sociale

- CENTRO AUSILI- ATTIVITA' SPORTIVE
- FORMAZIONE SUPERIORE E CONVEGNI
- NETWORK E COLLABORAZIONI
- TUTELA E PARTECIPAZIONE - VOLONTARIATO

### SECONDA PARTE

- STANDARD DI QUALITA'
- INFORMAZIONI PER L'ACCESSO ALLA CARTA DEI SERVIZI
- RECAPITI UTILI

## INTRODUZIONE

L'Associazione La Nostra Famiglia opera nel campo della riabilitazione dal 1946.

Uno dei suoi Centri è stato il primo convenzionato con lo Stato Italiano per questa specifica attività.

E' attualmente presente in Italia con 35 sedi.

Per raccogliere e approfondire, a favore dei bambini provati da una condizione di disabilità e degli operatori che si occupano del loro recupero, le esperienze maturate in tanti anni di attività e sviluppare la ricerca in campo diagnostico e riabilitativo, "La Nostra Famiglia" ha creato al suo interno una sezione specificatamente dedicata a questo, l'Istituto Scientifico "Eugenio Medea", riconosciuto nel 1985 dal Ministero della Sanità come Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS). L'Istituto Scientifico "EUGENIO MEDEA", Sezione di ricerca de "La Nostra Famiglia", è oggi l'unico istituto scientifico italiano riconosciuto per la ricerca e la riabilitazione nello specifico ambito dell'età evolutiva. Esso si è sviluppato in quattro poli di attività, collocati in altrettante regioni italiane.

La sede principale è a Bosisio Parini.

In collaborazione con l'Istituto Scientifico, che svolge principalmente attività di diagnosi, impostazione di protocolli di intervento e riabilitazione in fase intensiva, "La Nostra Famiglia" continua a svolgere il suo impegno riabilitativo per tutti i bambini che presentano difficoltà nel loro sviluppo e che necessitano di interventi a lungo termine e di una presa in carico globale.

### **Eugenio Medea (1863 – 1967)**

Illustre clinico milanese, si è distinto come medico e ricercatore nel campo della neurologia e della psichiatria. Esponente della buona borghesia colta e socialmente impegnata in molte opere e istituzioni, è stato libero docente in Clinica Psichiatrica e Neuropatologia presso l'Università degli Studi di Milano dal 1924 al 1936. Profondamente sensibile e attento ai problemi dei malati e delle loro famiglie, si è attivamente impegnato nel diffondere la consapevolezza della possibilità di miglioramento e di recupero dei bambini con disabilità, nel promuovere servizi sanitari e riabilitativi che ne avessero cura e nel sostenere il loro diritto all'educazione e all'inserimento scolastico e sociale.

Avendo conosciuto negli ultimi anni della sua vita l'Associazione "La Nostra Famiglia", fondata dal Beato Luigi Monza, e la sua Presidente Zaira Spreafico, ha generosamente messo a disposizione il suo patrimonio per la costruzione di due padiglioni nella Sede di Bosisio Parini: uno di essi, intitolato alla moglie Bianca Medea, dedicato alla cura dei bambini con epilessia, l'altro per la riabilitazione di bambini con disabilità motorie, in particolare affetti da paralisi cerebrale infantile.

L'Associazione La Nostra Famiglia ha voluto intitolare l'Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico a cui ha dato vita nel 1985 alla memoria di questo grande clinico, maestro, amico e benefattore.

### **Le parole chiave**

- Ricerca: lavoriamo perché i bambini nascano sani, crescano in modo armonico e, anche se disabili, possano esprimere pienamente se stessi
- Cura: ci preoccupiamo che ad ogni bambino che parte in situazione di svantaggio sia data la possibilità di sviluppare pienamente le sue potenzialità
- Riabilitazione: siamo impegnati da oltre 50 anni nel recupero delle disabilità infantili, da quelle più lievi ma tali da compromettere lo sviluppo armonico della persona
- Qualità della vita: facciamo della "qualità della vita" della persona disabile l'obiettivo di ogni nostro intervento.

## PRIMA PARTE

### PRESTAZIONI ED ATTIVITA'

#### Degenze e riabilitazione ospedaliera

Presso l'Istituto Scientifico E. Medea di Bosisio Parini sono presenti Unità Operative, che organizzano degenze per la riabilitazione ospedaliera.

All'interno dell'Unità Complessa di **Neuroriabilitazione 1** (responsabile dr. Renato Borgatti, caposala Angelo Negri), dedicata alle patologie quali sindromi rare, epilessia, ipovisione, sono presenti:

- Struttura ad alta specificità: Riabilitazione del soggetto affetto da patologia rara
- Struttura ad alta specificità: Cura del neonato e del lattante con problematiche neurologiche
- Centro Ipovisione

All'interno dell'Unità Complessa di **Neuroriabilitazione 2** (responsabile dr. Massimo Molteni, caposala Morena Achilli), dedicata alla psicopatologia dello sviluppo, sono presenti:

- Struttura Semplice "Centro Regionale per le Psicosi Infantili"
- Struttura Semplice "Polo Territoriale di Neuropsichiatria Infantile"

All'interno dell'Unità Complessa di **Neuroriabilitazione 3** (responsabile dr.ssa Sandra Strazzer, caposala Giulia Mandelli), dedicata alle cerebrolesioni acquisite, è presente:

- Struttura semplice di Riabilitazione neuroncologica infantile

All'interno dell'Unità Complessa di **Riabilitazione Funzionale** (responsabile dr.ssa Anna Carla Turconi, caposala Rosanna Castelnuovo), dedicata alle patologie neuromotorie, sono presenti:

- Struttura semplice per le patologie postchirurgiche
- Struttura semplice per le patologie neuromuscolari

L'Unità di Riabilitazione Funzionale è certificata seconda la normativa ISO.

#### Ricoveri ordinari

Il ricovero avviene su programmazione.

Le richieste possono pervenire direttamente dagli interessati oppure dai Medici e Pediatri di base, dai Servizi Territoriali, dagli Ospedali, e, infine, dagli Ambulatori diagnostici dell'Istituto o da altre sedi dell'Associazione "La Nostra Famiglia".

Per la domanda di ricovero è stato predisposto un apposito modulo da inoltrare al Servizio Sociale, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), oppure alle Segreterie Ricoveri. Tutte le domande di primo ricovero convergono alla Direzione Sanitaria dell'IRCCS che provvede ad assegnare i singoli casi all'Unità Operativa o al servizio interessato. Per i controlli, invece, devono essere contattate le persone di riferimento indicate durante il primo ricovero.

Ogni Unità Operativa ha una propria lista d'attesa sulla quale è possibile chiedere informazioni.

Quando il posto è disponibile gli uffici di programmazione contattano il paziente per fissare data e ora del ricovero.

L'accettazione avviene, di norma, nei giorni da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 16.00.

Al momento del ricovero gli interessati devono presentarsi all'Ufficio Accettazione Amministrativa con i seguenti documenti:

- impegnativa di ricovero del medico curante;
- tessera sanitaria;
- codice fiscale;
- documentazione clinica (comprese eventuali lastre o referti di esami).

Effettuata l'accettazione amministrativa, le persone vengono inviate all'Unità Operativa di competenza per l'accettazione medica e infermieristica e per il necessario iter clinico-diagnostico-assistenziale.

### **Ricoveri in Day Hospital**

Il Day Hospital è un ricovero programmato nel quale le prestazioni sono organizzate in regime diurno, in giornate non sempre consecutive.

Il Day Hospital ha finalità terapeutiche, riabilitative e di valutazione funzionale ed è organizzato sia rispetto alle necessità sanitarie dell'utente sia rispetto alla programmazione delle disponibilità dei vari operatori.

La prassi per le richieste, la documentazione necessaria per il ricovero e le fasi di accettazione amministrativa e sanitaria sono le medesime di quelle stabilite per i ricoveri ordinari.

### **Ambulatori delle Unità Operative**

All'interno delle Unità Operative sono attivi ambulatori specialistici per le seguenti branche:

**Unità Operativa di Neuroriabilitazione 1.** Visite di Neuropsichiatria Infantile per:

- Disturbi neuropsicologici da cerebropatie congenite
- Cefalee
- Patologie neurologiche primarie
- Ipovisione
- Sindromi rare

**Unità Operativa di Neuroriabilitazione 2.** Visite di Neuropsichiatria Infantile e Psichiatria per:

- Prima infanzia
- Disturbi dell'emotività
- Autismo infantile
- Disturbi di apprendimento e del linguaggio
- Disturbi del Comportamento Alimentare
- Disturbi del Comportamento in soggetti disabili, anche giovani adulti

**Unità Operativa di Neuroriabilitazione 3.**

Visite di Neuropsichiatria Infantile e Neurologia per:

- Cerebrolesioni acquisite

**Unità Operative di Riabilitazione Funzionale.**

Visite di Fisiatria e Neurologia per:

- Paralisi Cerebrali Infantili
- Patologie della colonna
- Patologie neuromuscolari
- Osteogenesi Imperfetta

### **Servizi specialistici**

Sono presenti presso l'Istituto i seguenti servizi diagnostici:

Audiofonologia/Orl

Neurofisiopatologia/Epilettologia

Oculistica

Cardiologia

Odontoiatria

Dietologia e Nutrizione Clinica

Laboratorio Analisi (certificato secondo la normativa ISO).

### **Prenotazioni per visite ed esami**

L'accesso a visite ed esami degli ambulatori avviene tramite il Servizio Sanitario Nazionale ed in regime privato.

Le prenotazioni si ricevono telefonicamente dal lunedì al venerdì, dalle 13.00 alle 17.00 al numero 031/877444 (Centro Unico Prenotazioni). Allo sportello le prenotazioni si ricevono dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 ed il sabato mattina dalle 9.00 alle 11.00. Per i primi accessi di Neuropsichiatria

Infantile, occorre mettersi in contatto preventivamente con il Servizio Sociale, al numero 031 877892 (da lunedì a giovedì, 9.30-12.30; 14.00-16.00; il venerdì dalle 9.30 alle 12.30).

Non è necessaria la prenotazione per esami di Laboratorio.

Il Laboratorio Analisi è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.15 alle 9.45.

Per prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale, al momento della prenotazione occorre essere muniti di appropriata impegnativa del medico curante o del pediatra di libera scelta.

Ad ogni appuntamento si chiede di portare la documentazione clinica in proprio possesso.

I tempi di attesa sono rilevati mensilmente secondo le disposizioni Asl ed esposti nella zona di accettazione e presso gli ambulatori.

### **Ritiro dei referti**

Il ritiro dei referti e della documentazione clinica è possibile dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00, ed il sabato dalle 9.00 alle 11.00. Il ritiro dei referti del Laboratorio Analisi è possibile anche il martedì e venerdì dalle 17.00 alle 18.30.

### **Orientamento all'utilizzo dei servizi ed accompagnamento delle persone vulnerabili**

Il **Servizio Sociale** è a disposizione degli utenti e delle famiglie per facilitare il loro accesso ai servizi, la conoscenza dei diritti ed il tramite con i referenti del territorio (servizi e medici curanti). Per le richieste di prenotazione di visite di Neuropsichiatria Infantile e Psichiatria (1° accesso), il Servizio Sociale è a disposizione dell'utenza dal lunedì al giovedì, dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00, il venerdì dalle 9.30 alle 12.30.

L'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** è aperto il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.30 alle 12.30; il martedì e giovedì dalle 9.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 15.30 ed è contattabile anche tramite la casella di posta elettronica dedicata (urp@bp.inf.it).

La rilevazione della soddisfazione degli utenti viene svolta durante tutto l'anno tramite questionario.

I risultati sono pubblicati annualmente sul sito e sono disponibili presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, cui possono essere inoltrati i reclami. Il personale dell'Istituto è particolarmente grato a quanti collaborano ai processi di miglioramento compilando i questionari di gradimento e segnalando eventuali mancanze organizzative o di comunicazione.

Per semplificare l'accesso di persone straniere sono previsti percorsi e progetti specifici, che includono la possibilità di attivare interventi di mediazione linguistica e culturale.

### **RIABILITAZIONE GENERALE E DI MANTENIMENTO PER L'ETA' EVOLUTIVA**

Nella riabilitazione generale e di mantenimento trovano posto i processi di presa in carico riabilitativa in forma di:

- Ricoveri ordinari
- Ciclo Diurno Continuo
- Riabilitazione ambulatoriale

#### **Ricoveri ordinari**

Tale forma di intervento assicura, con un diverso grado di intensità a seconda delle necessità individuali, la possibilità di un intervento residenziale ai bambini e ragazzi con disabilità che necessitano di cure e riabilitazione prolungata e hanno, al tempo stesso, situazioni psicosociali problematiche.

Gli obiettivi del ricovero sono relativi al miglioramento delle abilità individuali e sociali attraverso apporti educativi, riabilitativi e socializzanti.

Durante la permanenza in ricovero è possibile la frequenza scolastica all'interno dell'Istituto, nelle sezioni di scuola statale qui istituite. La proposta di inserimento richiede necessariamente il coinvolgimento dei Servizi territoriali, anche nei casi in cui la segnalazione provenga da servizi interni dell'Istituto. Riferimento per la domanda è il Servizio Sociale. Effettuato un percorso valutativo, se

confermata la possibilità di trattamento, è richiesta l'emissione dell'impegnativa da parte del Medico Curante o del Pediatra di Libera Scelta.

### **Ciclo Diurno Continuo (CDC)**

Si tratta di un servizio che ha la finalità di consentire un'attività riabilitativa, assistenziale ed educativa, il cui obiettivo è, in particolare, di favorire lo sviluppo delle autonomie della vita quotidiana e la crescita della abilità sociali.

Ciò viene perseguito attraverso interventi riabilitativi specifici, di tipo educativo, fisioterapico, logopedico, neuropsicomotorio, neuropsicologico, di terapia occupazionale, e di assistenza infermieristica all'interno di un progetto psicopedagogico globale e in collaborazione con la famiglia.

E' organizzato in **team** pluriprofessionali suddivisi **per fasce d'età**.

Garantisce l'assolvimento dell'obbligo di istruzione e l'integrazione con la dimensione didattica ed educativa, grazie alla presenza di tutte le tipologie della scuola dell'obbligo nella sede di Bosisio Parini.

Attualmente sono presenti i seguenti team:

- **Team bambini 3-6 anni**, con scuola dell'infanzia e **team bambini 6-12 anni** con scuola primaria
- **Team ragazzi 12-16 anni** con scuola secondaria di primo grado
- **Team ragazzi 15-18 anni** con Centro di Formazione Professionale.

Ciascuno di essi è organizzato in un unico o in più moduli funzionali, secondo la numerosità e le caratteristiche degli utenti.

Ad ogni modulo è attribuito un medico responsabile, Neuropsichiatra Infantile e uno o più psicologi, che definiscono il Progetto Riabilitativo Individuale

Il **Team** è composto da:

Direttrice Operativa, con compiti organizzativi e di indirizzo dell'attività educativa;

Psicopedagogista

Assistente Sociale

Educatori Professionali

Infermieri

Operatori Socio Sanitari

Il team definisce il progetto educativo globale del modulo e la sua organizzazione, preoccupandosi del raccordo con gli interventi riabilitativi.

La proposta di inserimento può provenire da Servizi territoriali o da altri interni all' Ente, e deve essere motivata da diagnosi clinica e valutazione funzionale, utilizzando la apposita modulistica predisposta.

Riferimento per la domanda è il Servizio Sociale.

Effettuata la valutazione o un percorso valutativo, se confermata la possibilità di trattamento, è richiesta l'emissione dell'impegnativa da parte del Medico di Medicina Generale o del Pediatra di Libera Scelta.

### **Trattamento di riabilitazione ambulatoriale**

Viene offerto a soggetti in età evolutiva e ad adulti.

E' preceduto normalmente da valutazioni diagnostiche, effettuate in ambulatorio o durante il ricovero.

Le unità Operative e i Servizi elaborano percorsi di intervento riabilitativo ambulatoriale in relazione alle diverse tipologie di disabilità, comprendendo, dove necessario, anche la scansione dei controlli clinici previsti, e definendo un progetto Riabilitativo individuale (P.R.I.).

**Formazione professionale**

All'interno della sede è presente un Centro di Formazione Professionale, accreditato dalla Regione Lombardia come centro di eccellenza e certificato secondo la normativa Iso.

Il Centro di Formazione Professionale offre un ambiente che si propone di stimolare la crescita e la formazione globale dell'allievo; rappresenta un'offerta educativa/formativa rivolta ad adolescenti che per diversi motivi si trovano in una condizione di svantaggio nel percorrere il normale processo maturativi verso un'accettabile autonomia personale, sociale, lavorativa.

Per accedere al percorso di orientamento e formazione, occorre prendere contatto con la Direzione Operativa ed il Servizio Sociale del 1°Padiglione.

Le caratteristiche peculiari dell'attività formativa rivolta a ragazzi e giovani con disabilità consistono nella integrazione tra intervento riabilitativo, formativo ed educativo, nella flessibilità e personalizzazione dei percorsi, adottate fin da quando tali criteri erano sconosciuti alla maggior parte delle agenzie formative, nell'accompagnamento soprattutto nelle fasi di ingresso e di conclusione del momento formativo per il passaggio all'inserimento lavorativo, ma soprattutto nella costante dimensione di ricerca e di innovazione che si è tradotta in progetti di sistema che hanno portato a risultati interessanti.

Il Centro di Formazione Professionale, in collaborazione con l'IRCCS E. Medea, offre la possibilità di una puntualizzazione diagnostica e funzionale ai fini di un orientamento scolastico e/o lavorativo. Per accedere al percorso di orientamento e formazione, occorre prendere contatto con la Direzione Operativa ed il Servizio Sociale del 1°Padiglione.

## **ORGANIZZAZIONE PROFESSIONALE SANITARIA**

Presso l'Istituto sono presenti diverse professionalità, tutte integrate per la risposta ai bisogni di persone con disabilità.

Vi sono medici specializzati in Neuropsichiatria Infantile, Medicina Fisica e Riabilitazione (Fisiatria), Neurologia, Neurofisiopatologia, Farmacologia Clinica, Psichiatria, Oculistica, Otorinolaringoiatria, Foniatria, Cardiologia, Pneumologia, Dietologia. Accanto al personale medico operano laureati in Biologia, Psicologia, Pedagogia, Servizio Sociale, Educazione Professionale, Scienze Infermieristiche. L'attività diagnostico-strumentale è coadiuvata da tecnici specializzati e laureati nelle discipline di competenza.

La somministrazione di test per la valutazione delle funzioni intellettive, delle funzioni neuropsicologiche e degli apprendimenti scolastici è effettuata da tecnici psicometristi e da psicologi specificamente specializzati.

E' costituito, inoltre, un Servizio di Ingegneria Clinica per la gestione del sistema informativo e delle apparecchiature elettromedicali.

L'attività degli operatori sanitari e sociali è strutturata nelle Unità Operative di degenza, nei Servizi clinico-diagnostici e nei seguenti servizi professionali.

### **SERVIZIO RIABILITATIVO**

Il servizio accorpa le famiglie professionali degli Operatori della Riabilitazione. E' organizzato dal Dirigente del Servizio di Riabilitazione che, a sua volta, dipende dalla Direzione Sanitaria del complesso.

Ogni famiglia professionale è coordinata da una figura professionale esperta del settore.

Il Servizio risponde ai bisogni riabilitativi necessari per gli utenti delle Unità Operative dell'Istituto Scientifico E. Medea in regime di:

- ricovero ordinario,
- ricovero in day-hospital,
- trattamento ambulatoriale

e per gli utenti del Ciclo Diurno Continuo.

### **SETTORE DI FISIOTERAPIA**

Si occupa della rieducazione funzionale di soggetti che presentano disturbi del movimento di varia natura e origine.

Mediante la pianificazione e l'attuazione di esercizi terapeutici, l'intervento fisioterapico si propone il recupero parziale o totale delle funzioni motorie deficitarie in conseguenza ad eventi patologici a varia eziologia, congenita o acquisita.

Per il raggiungimento del massimo livello di funzione possibile e di autonomia nelle attività della vita quotidiana, il fisioterapista propone l'adozione di ortesi ed ausili mirati e personalizzati, addestra gli utenti all'uso degli stessi e ne verifica l'efficacia.

### **SETTORE DI LOGOPEDIA**

Si propone il trattamento riabilitativo dei disturbi foniatrici (della deglutizione, della voce, dell'articolazione, delle difficoltà di linguaggio legate a danni sensoriali), e dei disturbi neuropsicolinguistici (delle difficoltà di espressione e di comprensione verbale, dei disturbi specifici di linguaggio, dell'apprendimento della letto-scrittura, dei ritardi dello sviluppo del linguaggio in quadri sindromici e ritardi mentali, afasia, autismo e disturbi generalizzati dello sviluppo).

Il lavoro riabilitativo del settore è quindi finalizzato a recuperare le abilità e le competenze finalizzate alla comunicazione, a migliorare le abilità mio-funzionali del distretto orofacciale, compresa la ripresa

e/o l'impostazione della corretta modalità di alimentazione, a favorire l'evoluzione armonica delle competenze linguistiche e quindi a migliorare la qualità della voce, l'articolazione, la produzione e la comprensione verbale, le competenze cognitivo-linguistiche, le abilità strumentali di letto-scrittura e le funzioni neuropsicologiche. Si occupa inoltre dell'impostazione di sistemi di comunicazione alternativa-aumentativa, anche con ausili informativi, per tutti i pazienti nei quali la comunicazione verbale risulta impossibile o gravemente compromessa.

#### SETTORE DI NEUROPSICOMOTRICITÀ DELL'ETÀ EVOLUTIVA

La neuropsicomotricità ha lo scopo di favorire nel bambino la conoscenza di sé, degli altri e dell'ambiente attraverso attività di gioco, scambi interattivi ed esercizi terapeutici, che integrano percezione di sé, vissuto emozionale, movimento, rappresentazione simbolica e riflessione metacognitiva sui processi.

Il settore di neuropsicomotricità mette in atto interventi terapeutici nei disturbi percettivo-motori, neuropsicologici e nei disturbi di interazione del bambino, utilizzando tecniche specifiche per fasce di età e singoli stadi di sviluppo, con lo scopo di far emergere e maturare singole competenze e costruire una rete di funzioni.

Il lavoro riabilitativo del settore è finalizzato a favorire l'evoluzione globale del bambino, facilitando e stimolando l'organizzazione della relazione, del movimento e del pensiero, favorendo l'utilizzo di strategie di compenso della disabilità, ma anche l'integrazione tra le diverse competenze e la generalizzazione/socializzazione degli apprendimenti.

#### SETTORE DI TERAPIA OCCUPAZIONALE E RIABILITAZIONE NEUROPSICOLOGICA

La terapia occupazionale è la riabilitazione che stimola il miglioramento delle abilità di organizzazione degli atti motori o addestra all'uso di ausili cercando di armonizzare il miglioramento di queste competenze con le abilità cognitive generali, ai fini del raggiungimento dell'indipendenza nella vita quotidiana.

L'obiettivo di questo intervento riabilitativo è quello di portare la persona che presenta difficoltà a raggiungere il miglior livello funzionale possibile nell'autonomia personale e nell'uso di utensili e di strumenti, adottando e privilegiando tutti quegli accorgimenti e quelle modalità che incrementano esperienze di successo e, di conseguenza, migliorano la motivazione e la collaborazione.

La riabilitazione neuropsicologica è la riabilitazione rivolta al recupero delle funzioni corticali superiori (soprattutto organizzazione del pensiero) compromesse da lesioni cerebrali congenite o acquisite.

Si propone di individuare le compromissioni a carico della sequenza dei processi di base delle informazioni (in entrata, in fase di elaborazione e in uscita) per stimolare ed organizzare il pensiero.

### **SERVIZIO INFERMIERISTICO**

Il Servizio Infermieristico è costituito dall'insieme organizzato di infermieri ed operatori di supporto ed ha l'obiettivo di garantire la risposta ai bisogni di assistenza infermieristica e di prestazioni domestiche-alberghiere degli utenti, mediante una gestione efficace ed efficiente delle risorse.

L'assistenza infermieristica è erogata secondo un approccio globale e personalizzato dell'utente, orientata da modelli innovativi e fondati sulla ricerca, che prendono in considerazione i bisogni fisici, psicologici e sociali degli utenti e dei loro familiari.

L'utilizzo del processo di assistenza infermieristica, quale metodo per la pianificazione dell'intervento assistenziale, permette una presa in carico dell'utente in ambito preventivo, curativo, palliativo e riabilitativo mediante prestazioni di natura tecnica, relazionale ed educativa.

### **SERVIZIO PSICOEDUCATIVO**

Presso le Unità Operative e nei team riabilitativi lo sviluppo dei progetti educativo-riabilitativi è sostenuto dalla presenza di personale specializzato in campo educativo e pedagogico con il compito di seguire il bambino nella maturazione delle sue capacità di adattamento e socializzazione e nella evoluzione delle competenze cognitive globali e di apprendimento scolastico.

### **SERVIZIO SOCIALE**

E' lo strumento fondamentale per poter raccordare l'intervento svolto in area sanitaria e riabilitativa con il progetto esistenziale complessivo della famiglia e con l'intervento dei Servizi Sociali territoriali.

Nella sede di Bosisio Parini, è composto da Assistenti Sociali che operano in collaborazione con Medici, Psicologi, Pedagogisti, Educatori e Riabilitatori, sia all'interno dei team del Centro Riabilitativo che nelle Unità Operative e nei Servizi Diagnostici dell'IRCCS.

L'attività del Servizio Sociale prevede:

- Servizio di segretariato sociale, per informazione, consulenza, orientamento degli utenti, in particolare nella fase di primo contatto con la Sede de La Nostra Famiglia
- Consulenza sulla normativa, le procedure, gli interventi e le risorse socio-sanitarie ed assistenziali previste per le varie problematiche e disabilità.
- Rilevazione dei bisogni familiari e sociali riguardanti la cura, l'assistenza, l'educazione scolastica, l'inserimento lavorativo e sociale del bambino o dell'adulto ricoverato e della famiglia
- Sostegno e accompagnamento della famiglia o del soggetto nella definizione del progetto sociale ed esistenziale, nella ricerca ed attivazione delle risorse necessarie, nella valorizzazione e promozione di una rete di sostegno anche mediante contatti con i Servizi Sociali, Formativi, Lavorativi presenti sul territorio di appartenenza.
- Azione promozionale e di sostegno alla partecipazione sociale con varie aggregazioni sociali, in particolare con le associazioni degli utenti, per la tutela dei diritti delle persone con disabilità.

## **CENTRO AUSILI**

Nato dall'intento di aiutare la persona disabile a migliorare la qualità della sua vita, si propone di studiare le facilitazioni tecnologiche che l'aiutino a destreggiarsi nelle necessità della vita quotidiana. Fornisce una consulenza tecnica qualificata che mira a favorire, attraverso ausili personalizzati, la maggiore autonomia possibile.

Si preoccupa, perciò, di studiare:

- l'individuazione degli ausili utili alle varie attività della persona disabile e alla sua cura da parte di chi l'assiste
- l'adattamento dei comuni ambienti di vita per una maggiore accessibilità
- l'adattamento di postazioni di lavoro o di studio
- l'inserimento di ausili in progetti riabilitativi e/o educativi
- l'utilizzo di software ai fini didattici, educativi e riabilitativi

## **ATTIVITA' SPORTIVE**

Sono presenti strutture coperte ed all'aperto per le attività sportive e spazi gioco.

E' presente una piscina con vasche ludico-sportive gestite dall'Associazione "Viribus Unitis" ed una vasca per attività di riabilitazione motoria in acqua, con la presenza di personale specializzato.

L'accesso alla piscina riabilitativa è possibile se all'interno del programma di ricovero è prevista questa forma di trattamento secondo una precisa indicazione da parte del medico referente. Per il trattamento riabilitativo di persone esterne è richiesta una specifica indicazione medica (del curante o di uno specialista in fisiatria, ortopedia, reumatologia).

I trattamenti riabilitativi in acqua sono possibili tramite il SSN e a pagamento.

Al di fuori di percorsi riabilitativi indicati, non è possibile accedere alla piscina individualmente durante il ricovero ospedaliero per vincoli di responsabilità e tutela sanitaria.

## FORMAZIONE SUPERIORE E CONVEGNI

L'associazione "La Nostra Famiglia", accreditata come sede formativa dalla Regione Lombardia per la formazione professionale, opera sia direttamente, sia attraverso l'IRCCS "Eugenio Medea" che ha sottoscritto alcune convenzioni con le Università.

Una parte dell'attività formativa de La Nostra Famiglia è specificamente orientata **all'area dei servizi alla persona in ambito sanitario, sociale, educativo**, nell'obiettivo di preparare i futuri operatori a gestire il proprio ruolo professionale in un'ottica di integrazione dei vari sistemi dei servizi e di multidisciplinarietà. A questo livello si avvale dell'esperienza acquisita in lunghi anni di lavoro qualificato sul piano tecnico e scientifico nel campo della disabilità, impegnando i migliori dei propri operatori come risorse formative con l'obiettivo di comunicare i contenuti tecnici e culturali acquisiti e di trasferire le buone pratiche sperimentate sia all'interno dei propri servizi, sia ad altri operatori ed enti. Intensa è anche l'attività di formazione continua (anche accreditata per l' ECM) rivolta a operatori dell'Associazione.

L'offerta formativa ha ormai una lunga e riconosciuta tradizione.

## NETWORK E COLLABORAZIONI

L'Associazione La Nostra Famiglia, attraverso le attività di ricerca dell'Istituto E. Medea e le collaborazioni tecniche dell'ambito riabilitativo e formativo, coopera con diverse Università e partecipa ad alcuni network e reti di patologia.

In particolare:

- Rete Epinetwork
- Rete Udito
- Rete Oncologica Lombarda
- Rete malattie Rare
- Centro regionale di riferimento per l'ADHD
- Centro regionale psicosi infantili
- Rete lombarda di strutture sanitarie e socio-sanitarie per la promozione della salute (rete HPH promossa dall'Ufficio Europeo dell'Organizzazione Mondiale della Sanità).
- Rete degli Ospedali di Andrea (progetto dell'Associazione Italiana Genitori che riunisce progetti e strutture che valorizzano la qualità dell'accoglienza del bambino in ospedale).

L'Associazione ha, inoltre, da anni collaborazioni fattive con alcune associazioni di pazienti (Associazione Italiana Osteogenesi Imperfetta; Fondo Distrofia Muscolare Duchenne).

## TUTELA E PARTECIPAZIONE - VOLONTARIATO

La tutela degli utenti è resa possibile da iniziative volte a promuovere la massima interazione fra struttura e pazienti, attraverso il Servizio Sociale e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ma non solo; nella sede di Bosisio, infatti, sono presenti l'Associazione Genitori de La Nostra Famiglia e la Fondazione Orizzonti Sereni FONOS, che garantiscono anche una serie di supporti operativi alle famiglie ricoverate. La Nostra Famiglia, inoltre, in collaborazione con l'Associazione di Volontariato "Don Luigi Monza", promuove le attività di volontariato all'interno delle Unità Operative di degenza ed in collaborazione con i coordinatori educativi presenti nei team riabilitativi (progetti specifici per il periodo estivo).

## **STANDARD DI QUALITA'**

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

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

### **AREA RIABILITATIVA**

La struttura si impegna a:

- Assicurare la presenza di un'equipe multidisciplinare
- Definire progetti riabilitativi individualizzati
- Assicurare la disponibilità di diverse unità d'offerta per la continuità assistenziale

### **AREA UMANIZZAZIONE/ACCOGLIENZA IN OSPEDALE**

La struttura si impegna a:

- Realizzare iniziative di animazione rivolte ai bambini ricoverati e alle loro famiglie
- Progettare un calendario comune delle iniziative e divulgarlo all'interno tramite i referenti operativi e la rete informatica di Istituto
- Monitorare il gradimento dell'utenza attraverso la rilevazione regionale per l'area degenze e per l'area ambulatoriale e attraverso indagini di Istituto (utenza riabilitativa, monitoraggio degli ambiti critici in area ospedaliera)
- Realizzare attività per il superamento delle barriere linguistiche e culturali, secondo la specifica politica aziendale

### **AREA INFORMAZIONE/COMUNICAZIONE/TUTELA**

La struttura si impegna a:

- Prevedere l'orientamento e semplificazione dell'accesso ai servizi, oltre all'accompagnamento nella ricerca e attivazione di risorse sul territorio di appartenenza tramite il Servizio Sociale interno all'Istituto
- Registrare e divulgare le buone prassi del Servizio Sociale, mantenendo l'aggiornamento della politica aziendale per la tutela dei soggetti vulnerabili
- Fornire consulenza sulle pratiche di invalidità civile finalizzate alla tutela dei diritti previsti dalle normative specifiche sulla disabilità, anche tramite l'Associazione Genitori de La Nostra Famiglia, presente all'interno della struttura
- Migliorare l'orientamento e la segnaletica all'interno della struttura

### **AREA DIRITTI DEL BAMBINO IN OSPEDALE**

La struttura si impegna a:

- Organizzare attività scolastiche per i bambini ricoverati grazie alla presenza di un insegnante assegnato ed un team pedagogico incaricato della progettazione

### **AREA ASPETTI STRUTTURALI/ALBERGHIERI/COMFORT**

La struttura si impegna a:

- Attivare servizi interni alla struttura per migliorare la permanenza dei pazienti ricoverati e dei familiari

## AREA DI PROMOZIONE

La struttura si impegna a:

- Promuovere l'attività del Settore Editoria
- Sostenere progetti per l'abbattimento delle barriere con consulenze interne ed esterne fornite dal Centro Ausili

### Formulazione degli standard ed obiettivi

Azione	Standard	Responsabilità
Iniziative di animazione per i ricoverati	Almeno una iniziativa mensile ed organizzazione di iniziative nelle giornate di sabato e domenica	Direzioni Operative
Rilevazione Customer Satisfaction	Durante tutto l'anno nell'area degenze (100% del campione regionale) e nell'area dei servizi ambulatoriali; tre volte l'anno nell'area ristorazione	Direzione Operativa, Ufficio Relazioni con il Pubblico, Gruppo Operativo di Coordinamento della Ristorazione
Rilevazione Customer Satisfaction	Avviamento della rilevazione nell'area della riabilitazione ambulatoriale	Direzione Operativa, Ufficio Relazioni con il Pubblico
Attivazione della mediazione linguistico-culturale per pazienti in carico	Realizzazione di percorsi di chiamata di professionisti esperti e monitoraggio degli interventi	Ufficio Relazioni con il Pubblico
Informazioni per semplificare l'accesso ai servizi	Aggiornamento annuale dei documenti di presentazione generale che compongono la Carta dei Servizi e aggiornamento semestrale delle presentazioni relative agli ambulatori diagnostici	Nucleo Permanente per la Carta dei Servizi
Consulenza sulle pratiche per l'invalidità civile e la normativa specifica sulla disabilità	Apertura settimanale dello sportello dell'Associazione Genitori ed apertura giornaliera del Segretariato Sociale	Direzione Operativa, Servizio Sociale, Associazione Genitori
Attività scolastiche per i bambini ricoverati	Registrazione dell'attività	Centro Ausili
Sostenere i programmi di abbattimento delle barriere architettoniche e di adattabilità dei luoghi di vita per persone con diverse disabilità	Attività di consulenza del Centro Ausili per i ricoverati e per i pazienti esterni che si segnalano al servizio	Centro Ausili
Favorire la continuità assistenziale	Consegna della lettera di dimissione a tutti i pazienti in ricovero ordinario e day hospital	Unità Operative e Direzione Sanitaria

### Verifica

La verifica della realizzazione degli obiettivi, collegati agli standard di qualità è affidata al Comitato Esecutivo di Sede (Board), tramite l'Ufficio Qualità, il Nucleo Permanente per la Carta dei Servizi ed il monitoraggio dell'Ufficio Relazioni con il pubblico.

## INFORMAZIONI PER L'ACCESSO ALLA CARTA DEI SERVIZI

La stesura, l'aggiornamento e la distribuzione di presentazioni dei servizi offerti presso l'Istituto hanno lo scopo di facilitare l'accesso per gli utenti e di rendere più visibile l'organizzazione interna.

Nella stesura e revisione dei documenti viene considerata l'ottica di chi accede dall'esterno.

La nostra Carta dei Servizi è organizzata su moduli per permettere un aggiornamento più rapido e diminuire la complessità della realtà presentata.

Le singole parti della Carta dei Servizi sono in distribuzione presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, gli ambulatori diagnostici, l'ingresso dei reparti di degenza, la Reception al piano -1 del 7° Padiglione.

La raccolta complessiva può essere consultata presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e l'atrio del 3° Padiglione, l'atrio di attesa dei Day Hospital al 4° Padiglione, l'atrio di attesa dell'accettazione Ricoveri, la Reception al piano -1 del 7° Padiglione.

Questo documento guida è scaricabile anche dal sito dell'Istituto Scientifico E. Medea ([www.emedea.it](http://www.emedea.it), consultando la pagina dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico).

### Come contribuire al miglioramento della Carta dei Servizi?

Segnalando errori o mancanze, chiedendo informazioni, contribuendo alla divulgazione dei documenti.

### Il monitoraggio

Il monitoraggio e la programmazione sono curati dal Nucleo Permanente per la Carta dei Servizi, cui appartengono figure di Direzione Operativa ed Ufficio Relazioni con il Pubblico. Il Nucleo Permanente per la Carta dei Servizi è coadiuvato da un Comitato Guida, cui partecipano rappresentanti e responsabili di: Direzione Formazione e Sviluppo, Direzione Sanitaria, Servizio Infermieristico, Settore Formazione, Direzione Amministrativa, Servizio Sociale.

- Viene curato l'aggiornamento dei singoli documenti della Carta dei Servizi e delle raccolte complessive.
- I documenti sono disponibili per utenti e visitatori presso i punti di consultazione e distribuzione. Ulteriori copie possono essere richieste all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
- Il Nucleo Permanente per la Carta dei Servizi ed il Comitato Guida concordano le azioni di comunicazione.

### Elenco dei documenti in distribuzione

- Carta dei Servizi. Guida alle attività cliniche e riabilitative della sede di Bosisio Parini
- Politica aziendale per il superamento delle barriere strutturali, linguistiche e culturali
- Politica aziendale per la tutela dei soggetti vulnerabili

## PIANO D'OFFERTA DELLE UNITA' OPERATIVE DI DEGENZA

INFORMAZIONI UTILI per utenti in ricovero ordinario

- **Unità Operativa Riabilitazione Funzionale**
  - ° Presentazione
  - ° Informazioni per l'utente in ricovero ordinario
  - ° Informazioni per l'utente in day hospital
- **Unità Operativa Neuroriabilitazione 1**
  - ° Presentazione
  - ° Informazioni per l'utente in ricovero ordinario
  - ° Informazioni per l'utente in day hospital

- **Unità Operativa Neuroriabilitazione 2**
  - ° Presentazione
  - ° Informazioni per l'utente in ricovero ordinario
  - ° Informazioni per l'utente in day hospital
  - ° Psicoterapia Cognitivo Comportamentale per disturbi del Comportamento Alimentare, per disturbo da deficit dell'attenzione con o senza iperattività, per disturbi d'ansia
  - ° Servizio Il Libro Parlato
  - ° Noi e l'autismo: la diagnosi clinica e funzionale ; gli interventi e la continuità di cura
- **Unità Operativa Neuroriabilitazione 3**
  - ° Presentazione
  - ° Informazioni per l'utente in ricovero ordinario
  - ° Informazioni per l'utente in day hospital
  - ° La riabilitazione nel reparto per le cerebrolesioni acquisite
  - ° Servizio di Psicoterapia cognitivo comportamentale e in esiti di cerebrolesioni acquisite
- Questionario di soddisfazione: ricovero
- Questionario di soddisfazione: ristorazione

#### **PIANO D'OFFERTA DEGLI AMBULATORI DIAGNOSTICI**

- Audiofonologia
- Oculistica
- Neurofisiopatologia ed Epilettologia
- Laboratorio analisi chimico cliniche e microbiologiche
- Odontoiatria
- Dietologia e Nutrizione Clinica
- Questionario di soddisfazione: ambulatorio

#### **ATTIVITA' RIABILITATIVE**

- Servizi di Riabilitazione. Offerta clinico-riabilitativa per soggetti in età dai 6 ai 12 anni in Ciclo Diurno Continuo
- Questionari di soddisfazione
- Formazione Professionale: Orientare per inserire. Percorsi di orientamento per ragazzi disabili al termine del primo ciclo di istruzione
- Centro di Formazione Professionale
- Questionario di soddisfazione per utenti e famiglie

#### **ALTRE ATTIVITA'**

- Riabilitazione motoria in acqua
- Centro Ausili

#### **RELAZIONI E PARTECIPAZIONE**

- Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Associazione Genitori de La Nostra Famiglia
- Carta dei Diritti del Bambino
- Estratto di "Giornalisti per Caso": in Ospedale L'Ospedale visto con gli occhi dei bambini...e dei grandi
- Associazione di Volontariato don Luigi Monza. Attività di volontariato presso la sede di Bosisio Parini
- Ovci-La Nostra Famiglia
- FONOS-Fondazione Orizzonti Sereni

**Recapiti utili****Dove recarsi**

Unità Operative di degenza e day hospital

4° Padiglione	UO Neuroriabilitazione 2
7° Padiglione	UO Neuroriabilitazione 1 (piano 0)
	UO Riabilitazione Funzionale (piano 1)
	UO Neuroriabilitazione 3 (piano 0 e 2)

Ambulatori

3° Padiglione	Audiofonologia/Orl, Oculistica, Neuro fisiopatologia /Epilettologia
7° Padiglione	Neuropsichiatria Infantile e Psichiatria
	Dietologia e Nutrizione Clinica
	Odontoiatria
	Fisiatria e Neurologia

Sportelli

7° Padiglione	Accettazione e sportello prenotazioni
---------------	---------------------------------------

Attività riabilitative

1° Padiglione	Corsi Professionali (Team 15-18 anni)
2° Padiglione	Centro Diurno Continuo (Team 12-16 anni) e ricoveri ordinari
3° Padiglione	Centro Diurno Continuo (Team 3-6 anni; Team 6-12 anni; Team 12-16 anni)
4° Padiglione	Riabilitazione Ambulatoriale
5° Padiglione	Centro Diurno Continuo (Team 6-12 anni)

Formazione superiore, Convegni, Biblioteca Scientifica

6° Padiglione

**Per contatti:**

Centralino 031 877111

Servizio Sociale 031 877892

serviziosociale@bp.inf.it

**Da lunedì a giovedì**

**Venerdì**

Dalle 9.30 alle 12.30 - Dalle 14.00 alle 16.00

Dalle 9.30 alle 12.30

Ufficio Relazioni col Pubblico 031 877462

urp@bp.inf.it

**Telefonate, dal lunedì al venerdì**

**Sportello, da lunedì al venerdì**

Dalle 9.00 alle 10.30 e dalle 13.30 alle 14.00

Dalle 10.30 alle 11.30 e su appuntamento

**Come raggiungere la Sede di Bosisio Parini (Lc)****in auto**

da Milano, da cui dista circa 40 km, attraverso la Superstrada Milano/Lecco (SS36). Uscire a Bosisio Parini, prendere il cavalcavia sopra la Superstrada, riprendere la SS3- 6 in direzione opposta verso Milano e prendere la prima uscita ("Merone-Rogeno-Molteno"). Proseguire dritto per circa 500 mt.

**N.B.** Per coloro che sono dotati di navigatore satellitare, l'indirizzo da inserire è Via Provinciale, 2 - Rogeno

**in treno**

- da Milano Stazione Centrale, con le Ferrovie dello Stato, linea Milano/Lecco, fermata Lecco (distante 11 km dall'Istituto).
- da Milano Garibaldi/Greco Pirelli, con le Ferrovie dello Stato, linea Sesto S. Giovanni/Monza/Lecco, fermata Molteno (distante 2 km dall'Istituto).
- da Milano Cadorna, con le Ferrovie Nord, linea Milano/Asso, fermata Erba (a 7 km dall'Istituto).

**N.B.** Da Molteno e da Erba non è disponibile un servizio taxi. Per informazioni sul servizio, contattare il Servizio Sociale o l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

**in aereo**

- l'aeroporto di Milano Linate (distante circa 40 Km dall'Istituto) è collegato con la Stazione Ferroviaria Centrale di Milano da un autobus con partenza ogni 30 minuti.
- l'aeroporto di Milano Malpensa (distante circa 60 Km dall'Istituto) è collegato con la Stazione Ferroviaria Centrale di Milano da una navetta (Bus Malpensa Shuttle) con partenza ogni 20 minuti. Tempo di percorrenza: circa 50 min.
- l'aeroporto di Malpensa è inoltre collegato con la Stazione Cadorna delle Ferrovie Nord-Milano con treni in partenza ogni 30 min. Tempo di percorrenza: 40min