

ASSOCIAZIONE

**la Nostra Famiglia**

## **PRESIDIO DI RIABILITAZIONE A CICLO DIURNO E AMBULATORIALE**

**Vicenza**



# **CARTA DEI SERVIZI**

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **PRESENTAZIONE**

La “carta dei servizi” è uno strumento di comunicazione e d'informazione che consente, pur con i limiti di una relazione mediata dal testo scritto e non da un incontro diretto, di interagire con i cittadini per rispondere a quesiti e bisogni.

L'Associazione La Nostra Famiglia ha una rete ampia di Servizi diffusa in Italia e all'Estero, si presenta con una varietà di espressioni indicative della volontà dei Dirigenti e di tutti gli operatori di essere attenta ai segni dei tempi e di interagire con le multiformi richieste che provengono dalla realtà delle persone disabili, sempre più complessa e problematica per le mutevoli relazioni fra minorazione e ambiente.

Per garantire risposte significative, competenti e appropriate al compito assunto e coerenti con la sua specifica missione, l'Associazione è particolarmente impegnata nel settore della Riabilitazione e della Formazione degli operatori e dei famigliari delle persone disabili. L'impegno suo peculiare è però quello di entrare in sintonia con la realtà territoriale di ogni Centro e Servizio per saper interpretare in modo differenziato, specifico e mirato i diversi bisogni, programmare interventi volti alla presa in carico dei problemi per ridurre gli effetti negativi della disabilità.

Il concetto di “presa in carico” va oltre quello della cura, proprio per l’attenzione che richiede, rivolta a tutte le componenti che contribuiscono a strutturare la personale espressività di ogni persona condizionata dalla minorazione, resa in modo più o meno gravemente disabile in relazione al tipo di partecipazione ambientale che riesce, anche grazie agli interventi riabilitativi, a realizzare.

La finalità della Carta dei Servizi è pertanto quella di:

- Dare informazioni per divulgare conoscenza
- Facilitare l’accesso ai Servizi
- Accogliere rilievi e suggerimenti
- Favorire la crescita culturale relativa alla presenza nel territorio in cui ognuno vive di persone disabili che necessitano di solidarietà e condivisione per “sentirsi risorsa anziché problema”.

*La presidente*

*Dott.ssa Alda Pellegrì*

# **CARTA DEI SERVIZI SEDE DI VICENZA**

## **IL PRESIDIO DI RIABILITAZIONE A CICLO DIURNO E AMBULATORIALE**

### **I. PRESENTAZIONE DEL PRESIDIO**

- 1.1 Cenni sulla storia del Centro
- 1.2 Mission dell'Associazione "La Nostra Famiglia"
- 1.3 Strutture ed attrezzature
  - 1.3.1 Ubicazione (accessibilità, uso dei mezzi pubblici)
  - 1.3.2 Struttura edilizia
  - 1.3.3 Tipologia delle attrezzature

### **II. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI**

- 2.1 Bacino di utenza
- 2.2 Tipologia dei servizi e delle prestazioni erogate
- 2.3 Patologie trattate
- 2.4 Settori riabilitativi:
  - La fisioterapia
  - La psicomotricità
  - La logopedia
  - La terapia occupazionale
  - La neuropsicologia
  - La neurovisione
  - La psicopedagogia
  - La psicoterapia
  - Il trattamento psicoeducativo a ciclo diurno

- 2.5 Procedura di accesso
- 2.6 Il percorso riabilitativo
- 2.7 Figure professionali e la dotazione organica del Presidio
- 2.8 L'organigramma
- 2.9 Il funzionigramma
- 2.10 Formazione

### **III. SERVIZI COMPLEMENTARI**

- 3.1 Servizi complementari

### **IV. STANDARD DI QUALITA': IMPEGNI E PROGRAMMI**

### **V. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA**

- 5.1 Tutela degli utenti

### **VI. ASSOCIAZIONI ED ENTI COLLEGATI**

- 6.1 Associazione Nazionale Genitori de "La Nostra Famiglia"
- 6.2 Gruppo Amici di "Don Luigi Monza"
- 6.3 O.V.C.I. – La Nostra Famiglia
- 6.4 FONOS, Fondazione Orizzonti Sereni
- 6.5 Associazione de Volontariato "Don Luigi Monza"

# I. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

## I.1 CENNI SULLA STORIA DEL CENTRO

Il Presidio 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.

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

Con l’avvento della L. 833/78 – istitutiva del Servizio Sanitario Nazionale – il Centro è entrato nel novero delle strutture ex art. 26 ed in tale ambito viene compreso nel settore sanitario.

L’incremento progressivo dell’utenza 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 Presidio è stata quindi trasferita presso la nuova Sede in Via Coltura del Tesina, 18 – Vicenza, dove è tuttora collocato.

Negli anni successivi l’attività ha richiesto un ulteriore ampliamento progressivo degli spazi disponibili. Il Comune, con cui a suo tempo è

stata stipulata una convenzione periodicamente rinnovata e tuttora in atto, ha concesso l'uso dell'intero stabile.

Nell'ampia struttura trovano attualmente collocazione il Presidio di Riabilitazione de La Nostra Famiglia e le Cooperative La Fraglia ed Agape, attivate dall'Associazione Genitori per la cura e l'assistenza dei soggetti disabili in età giovane-adulta.

Il Presidio ha valenza strategica nell'ambito della riabilitazione in età evolutiva, per l'area vicentina e per l'utenza delle Aziende ULSS limitrofe e collabora attivamente con i Servizi Territoriali, in particolare con quelli della Azienda ULSS n. 6 di Vicenza e con le Istituzioni Scolastiche di ogni ordine e grado.

## **I.2 MISSION DELL'ASSOCIAZIONE “LA NOSTRA FAMIGLIA”**

La missione specifica dell'Associazione è quella di tutelare la dignità e migliorare la qualità della vita – prevalentemente attraverso interventi di riabilitazione, sanitaria e sociale – delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

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

Per questo fine due elementi risultano portanti:

- quello dell'accoglienza;
- quello della valorizzazione della vita in tutte le sue espressioni.

Per quanto riguarda l'**accoglienza**, essa corrisponde esattamente al desiderio e all'impegno di far sentire a proprio agio chi vive nei Centri de «La Nostra Famiglia» o chi, per qualsiasi ragione, ad essi accede.

Essa consiste in un autentico impegno che si esprime sia come disponibilità interiore verso l'altro che come gesto concreto di benevolenza e di ascolto.

La **valorizzazione della vita** in tutte le sue espressioni impegna invece ciascuno a scoprire ciò che veramente conta in tutti coloro

che avvicina: gli utenti innanzitutto, specialmente quelli più bisognosi di cure, gli operatori e i familiari.

In tutte le sue attività «La Nostra Famiglia» vuole essere un luogo dove esprimere il «prendersi cura» della persona con disabilità o disagio di qualsiasi genere e della sua famiglia.

E' un **prendersi cura** che significa:

- accogliere: desiderio di far sentire a proprio agio chi vive nei Centri de «La Nostra Famiglia» o chi, per qualsiasi ragione, ad essi accede;
- conoscere: non solo il bisogno, ma anche la persona. Approfondire documentandosi e informare;
- curare: alleviare la sofferenza di qualsiasi genere essa sia (fisica, psichica, sociale), consigliare, assistere, accompagnare.
- riabilitare: sviluppare capacità, promuovere energie di auto-aiuto, evitare o ritardare peggioramenti o regressioni, restituire la funzionalità o ridurre le difficoltà e gli esiti invalidanti, migliorare la qualità della vita dell'individuo e del suo nucleo;
- promuovere: individuare le potenzialità, valorizzarle, aiutare ciascuno a coltivare o scoprire la sua dimensione sociale. La persona ha valore in quanto unica ed irripetibile, portatrice di dignità;
- condividere: sostenere e farsi carico con responsabilità della persona e dell'impegno assunto nei suoi confronti.

Nei diversi servizi dell'Associazione i valori de «La Nostra Famiglia» si ritrovano in alcune caratteristiche precise:

- la presa in carico globale: la cura è estesa ai vari aspetti delle difficoltà della persona. 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 lavorative, delle disabilità, offrendo i supporti tecnici e sociali per il miglior inserimento possibile in famiglia, nel lavoro, nell'ambiente di vita;
- il lavoro d'equipe: è svolto in modo coordinato da specialisti medici, psicologi, assistenti sociali, operatori della riabilitazione. Ogni specialista od operatore, offre il suo contributo specifico agli

altri componenti del gruppo di lavoro, per la diagnosi ed il progetto ed il programma riabilitativo che vengono a costituire il risultato di apporti multidisciplinari;

- l'affidabilità: gli interventi medico-riabilitativi sono basati su concezioni, metodi e tecniche affermate e che hanno ottenuto una validazione scientifica, che sono continuamente verificati ed aggiornati e che possono diventare oggetto di studio e ricerca;
- la cura degli ambienti: le loro caratteristiche architettoniche e le particolarità esprimono l'attenzione con la quale ogni persona è accolta e seguita.

## **I.3 STRUTTURA EDILIZIA E TIPOLOGIA DELLE ATTREZZATURE**

### **I.3.1 UBICAZIONE (ACCESSIBILITÀ, USO DEI MEZZI PUBBLICI)**

Il Presidio di riabilitazione de “La Nostra Famiglia”, ha sede in Vicenza, 36100, Via Coltura del Tesina, 18; Tel.: 0444/30.32.80 – 30.55.96 – Fax 0444/51.16.36 –

e-mail [vicenza@vi.lnf.it](mailto:vicenza@vi.lnf.it)

sito internet: [www.lanostrafamiglia.it](http://www.lanostrafamiglia.it)

Orario d'apertura del servizio: dalle 08.00 alle 18.30 dal lunedì al venerdì

L'Associazione opera dal 1975, nella struttura di proprietà del Comune di Vicenza con cui è stipulata una convenzione.

La **struttura** è collocata in zona verde alla periferia della città, facilmente accessibile tramite raccordo autostradale di Vicenza Est (distanza 2 Km) o Vicenza Nord (distanza 3 Km), e dalla circonvallazione della città. È raggiungibile con linea di bus n. 3 che ferma a circa 500 metri dal Presidio.

### **1.3.1.1      STRUTTURA EDILIZIA**

Il Presidio occupa un'area di circa 6000 mq circa, coperti, dispone di parcheggio esterno ed interno e di un'ampia area verde, in parte alberata, che circonda l'intero edificio.

Lo stabile si sviluppa su due piani:

- piano terra: parte diagnostica e riabilitativa, sale riunioni, uffici amministrativi, servizi logistici;
- primo piano: sala mensa operatori.

I due piani sono collegati da una rampa scale.

### **1.3.3.              TIPOLOGIA DELLE ATTREZZATURE**

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

- ◆ risorse tecnologiche atte allo svolgimento di prestazioni diagnostiche e riabilitative;
- ◆ attrezzature informatiche e di rieducazione funzionale in ambienti adibiti ad attività individuali e/o di gruppo.

## **II. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI**

### **2.1 BACINO DI UTENZA**

Il Presidio di riabilitazione de La Nostra Famiglia” serve il bacino d’utenza di:

- Vicenza e Provincia (Az.ULSS n. 6 Vicenza, Az.ULSS n. 3 Bassano del Grappa, Az.ULSS n. 4 Alto Vicentino, Az.ULSS. n5 Ovest Vicentino,) con un’utenza pari all’90%;
- Padova e Provincia (Az.ULSS n. 15 Alta Padovana, Az.ULSS n. 16 Padova, Az.ULSS 17 Este) con un’utenza dell’9%;
- Verona e Provincia ( Az.ULSS n. 20 Verona) con un’utenza dell’1%.

### **2.2 TIPOLOGIA DEI TRATTAMENTI E DELLE PRESTAZIONI EROGATE**

Il Presidio fornisce la visita specialistica iniziale, le valutazioni funzionali necessarie per verificare l’ipotesi diagnostica, nonché altre valutazioni nel quadro dell’attività di consulenza alla Scuola e di orientamento alla famiglia.

E’ possibile avere specifici approfondimenti sul piano clinico e funzionale, la formulazione di progetti riabilitativi e della prognosi.

Il percorso riabilitativo consta di trattamenti specifici e prestazioni collaterali quali la consulenza alla Scuola ed il sostegno alla famiglia.

Il Presidio si rivolge a soggetti prevalentemente in età evolutiva nei seguenti settori:

- fisioterapia
- neuropsicomotricità
- logopedia
- terapia occupazionale
- neuropsicologia

- neurovisione
- trattamento psicoeducativo
- psicopedagogia
- psicoterapia e sostegno psicologico

## 2.3 PATOLOGIE TRATTATE

- ritardo motorio
- ritardo psicomotorio
- paralisi cerebrali infantili
- esiti di trauma cranico
- esiti di neoplasie del sistema nervoso centrale, in particolare midollari
- patologie neuromuscolari e patologie respiratorie correlate
- patologie dell'apparato locomotore di natura ortopedica
- disturbi neurosensoriali (visivi complessi e audiofonologici)
- ritardo intellettivo
- disturbi del comportamento e della relazione
- disturbi di apprendimento e linguaggio
- psicopatologie

Il Presidio è abilitato ad effettuare interventi riabilitativi a totale carico del Servizio Sanitario Regionale ed autorizzato a funzionare in base alle vigenti leggi sanitarie.

**L'approfondimento diagnostico-funzionale** dei soggetti in età evolutiva si svolge all'interno del Presidio per quanto riguarda le valutazioni funzionali, mentre per i casi la cui situazione di disabilità risulti particolarmente complessa, è operativo un collegamento tra il Presidio e l'Istituto Scientifico "E. Medea – La Nostra Famiglia" di Bosisio Parini (Lecco), il Polo di Conegliano Veneto, il Polo di Udine, ed, all'esterno, con Enti Ospedalieri di scelta dei familiari.

Ogni progetto riabilitativo è preceduto da una visita specialistica, talvolta con il coinvolgimento di più professionalità, per cui si attiva il "diurnato diagnostico", da una serie di valutazioni funzionali e

viene formulato e monitorato nel tempo dall'équipe multidisciplinare.

I trattamenti vengono erogati in forma **ambulatoriale, domiciliare, a ciclo diurno, extra-murale**.

Il trattamento **ambulatoriale** viene effettuato attraverso un programma di accesso giornaliero al Presidio con frequenza settimanale variabile.

Il trattamento **domiciliare** è riservato a soggetti affetti da quadri patologici tali da rendere impossibile o estremamente difficoltoso l'accesso alla struttura.

Il trattamento **a ciclo diurno** prevede la permanenza dei minori presso il Presidio nell'arco della giornata, con la consumazione del pasto di mezzogiorno.

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.

Il trattamento **extra-murale** di fisioterapia è rivolto a pazienti giovani-adulti affetti da patologie esiti di Paralisi Cerebrali Infantili o altre disabilità neuromotorie, utenti della Cooperativa "La Fraglia" adiacente alla struttura.

## **2.4 SETTORI RIABILITATIVI**

### **LA FISIOTERAPIA**

Interviene sui disordini motori e funzionali per rimuovere o ridurre i segni patologici attraverso tecniche specifiche di mobilizzazione passiva e attiva.

È un intervento sempre personalizzato.

#### **Obiettivi**

1. Curare le posture, favorire l'evoluzione motoria, l'adattamento funzionale e la facilitazione dello spostamento mediante tecniche mirate e l'utilizzo di ortesi e ausili;
2. attività specifiche per disabili motori gravi: migliorare la respirazione mediante tecniche manuali per mantenere libere le vie respiratorie;
3. facilitare compensi utili, contrastare quelli dannosi;
4. prevenire le deformità secondarie su patologia neurologica, ortopedica, posturale;
5. ricercare ogni possibile soluzione affinché la mobilità residua dei pazienti con disabilità motoria possa essere valorizzata in progetti funzionali mirati, adattati ad ogni singolo utente.

#### **Modalità operative**

1. Effettuare le visite fisiatriche e le valutazioni chinesiofisiche, il bilancio funzionale per ogni stadio e per ogni quadro clinico, indagini strumentali, valutazioni qualitative e quantitative per individuare i segni patologici specifici per ogni quadro clinico;
2. intervenire per prevenire, ridurre e superare le limitazioni articolari e i deficit di forza, operare le scelte opportune per arrivare al massimo dell'autonomia e della funzionalità motoria – attuare l'adattamento di tutori statici e dinamici, ortesi ed ausili più opportuni per favorire la cura posturale, ridurre e prevenire le deformità;

3. intervenire in modo specifico con tecniche di facilitazione neuromotorie e richieste di movimenti selettivi sui segni patologici che caratterizzano il quadro clinico.

## **La PSICOMOTRICITA'**

La psicomotricità è una disciplina che permette al bambino di trovare uno spazio e un tempo in cui può esprimere i propri bisogni, potenzialità e creatività.

### **Terapia neuropsicomotoria**

Settore in cui si trattano sia le disarmonie, i ritardi dello sviluppo neuromotorio e neuropsicologico, i ritardi mentali, le disarmonie dello sviluppo e le problematiche relazionali e comportamentali. Mediante proposte di gioco corporeo, di gioco di immaginazione e costruzione si tende a favorire l'espressività e la creatività del bambino, la maturazione personale, la comunicazione e la simbolizzazione, l'interazione sociale e la condivisione.

### **Trattamento neuropsicomotorio di gruppo a valenza educativa**

Vi partecipano bambini con problematiche di comunicazione e relazione lievi, disturbi comportamentali di tipo reattivo (o altro), disarmonie motorie e dell'apprendimento.

Gli obiettivi sono: facilitare l'interazione con il gruppo, la capacità di esprimere e verbalizzare le emozioni, la simbolizzazione nel gioco e nell'attività costruttiva, la rappresentazione grafico-manuale, migliorare la comunicazione e la relazione interpersonale.

### **Strategie**

- facilitare l'incontro con il bambino e stabilire una relazione privilegiata in cui possa esprimere i suoi desideri e bisogni;
- progettare un percorso riabilitativo personalizzato perché il bambino possa strutturare in modo armonico la sua personalità.

## **Mezzi**

Stanza attrezzata con materiali non strutturati: cuscini morbidi, teli, corde, palloni, pasta da modellaggio, costruzioni, legnetti, fogli, colori...

## **Operatori**

Il terapista della neuropsicomotricità supervisionato dal Neuropsichiatra Infantile e dallo psicologo, lavoro in équipe con tutte le figure professionali (logopedista, fisioterapista, terapista occupazionale, assistente sociale).

# **LA LOGOPEDIA**

E' un trattamento specifico che si occupa della prevenzione e della rieducazione della voce, del linguaggio orale e scritto e della comunicazione (in età evolutiva, adulta e geriatria).

La fascia dell'età evolutiva è l'ambito elettivo di attività del presidio di Riabilitazione "La Nostra Famiglia" di Vicenza, all'interno del quale il logopedista si occupa di bambini con disturbi della comunicazione recettiva e/o espressiva, disturbi foniatrici, deglutizione atipica, balbuzie e disturbi di apprendimento (lettura, scrittura e calcolo) specifici o secondari.

## **Obiettivi**

Stimolare / favorire, facilitare e migliorare la comunicazione sugli aspetti di produzione e comprensione.

✓ **Produzione:** impostazione dei fonemi, articolazione della parola, facilitare la struttura della frase, favorire e migliorare i livelli semantico e pragmatico.

✓ **Comprensione:** favorire l'uso comunicativo del linguaggio e l'iniziativa comunicativa verbale.

Sviluppare e/o ampliare il patrimonio lessicale, creare e/o stimolare il ragionamento per categorie semantiche.

✓ **Alimentazione, masticazione, deglutizione:** favorire e migliorare l'alimentazione e la masticazione, nonché favorire una corretta postura di corpo, capo, bocca durante l'alimentazione.

**Comunicazione aumentativa e alternativa:** ampliamento delle possibilità espressive e recettive del bambino con gravi deficit di linguaggio verbale fornendo supporti iconografici concreti (attraverso gli strumenti), ma soprattutto metodologici.

✓ **Disturbi di apprendimento:** migliorare le competenze metalinguistiche.

### **Mezzi**

Il logopedista si avvale di materiale strutturato oggettuale-concreto o iconografico, strumenti informatici (software per riabilitazione), schede operative e graduate per l'età del bambino ed il livello di gravità del disturbo.

### **Operatori**

Logopedisti, Neuropsichiatra infantile, consulenze foniatriche, lavoro in équipe con le tutte le figure professionali.

## **LA TERAPIA OCCUPAZIONALE**

E' un settore della riabilitazione rivolto a soggetti con disabilità fisiche, mentali, emozionali e di sviluppo, che adopera come mezzo privilegiato il FARE e le molteplici attività della vita quotidiana, attraverso un intervento individuale o di gruppo.

I contenuti senso-percettivi, spaziali, temporali e logici vengono trasmessi al bambino attraverso la sperimentazione concreta.

La Terapia Occupazionale coinvolge la globalità della persona disabile con lo scopo di aiutarne l'adattamento fisico, psicologico e sociale, onde migliorarne globalmente la qualità di vita pur nella disabilità e sviluppare il massimo di autonomia consentita dal tipo di patologia.

### **Obiettivi**

Gli obiettivi della Terapia Occupazionale sono molteplici:

✓ **Motorio-prassico**

Si propone di migliorare l'organizzazione dei movimenti finalizzati quali la prensione e tutte le prassie (tagliare, plasmare, strappare,

incollare...), la coordinazione oculo manuale, la manualità fine, l'uso di ausili informatici, l'adattamento di ortesi e ausili per il controllo posturale.

✓ **Autonomia operativa**

Favorire l'organizzazione del materiale occorrente per l'attività, interiorizzando le sequenze di lavoro mediante un progetto.

✓ **Autonomia nelle attività di vita quotidiana (A.V.Q.)**

Comprende l'alimentazione, l'igiene personale, l'abbigliamento, le attività domestiche, gli spostamenti e tutte le abilità richieste per l'autonomia sociale (conoscenza del denaro e piccoli acquisti, uso dell'orologio..).

**Modalità operative**

✓ Raccolta dati e informazioni attraverso il colloquio con lo specialista referente del caso, la consultazione della cartella clinica ed il confronto con i colleghi inclusi nel progetto riabilitativo.

✓ Osservazione del comportamento spontaneo del bambino al fine di individuare i bisogni riabilitativi e le sue potenzialità.

✓ Collaborazione con la Scuola a cui dare indicazioni per potenziare l'autonomia.

✓ Colloquio con i genitori per dare suggerimenti, per confrontarsi e creare una rete di alleanza terapeutica fondamentale per il buon esito del progetto riabilitativo.

✓ Gli interventi possono essere individuali o in piccolo gruppo.

✓ Avvio di un progetto terapeutico-riabilitativo (GEODE) rivolto ad un gruppo di bambini con disturbi psichici che favorisca una maggior consapevolezza di sé secondo i parametri IO – QUI - ORA, una integrazione di azioni, pensieri ed affetti, attraverso un laboratorio psico-educativo fortemente strutturato.

**Mezzi**

Spazi e materiale di laboratorio

Ausili anche informatici

Strumenti e test di valutazione.

## **Operatori**

Il Terapista Occupazionale, Fisioterapista, Educatore specializzato, Neuropsichiatria Infantile, Psicologo, Assistente Sociale.

## **RIABILITAZIONE NEUROPSICOLOGICA**

Il focus dell'intervento in questo settore è centrato sulle modificazioni comportamentali sottese alle funzioni mentali cognitive di base e complesse i cui processi vanno indagati secondo modelli teorici di riferimento condivisi, per dare risposta ai bisogni formativi di utenti in età evolutiva che accedono al nostro Presidio con disturbi neurocognitivi e neuromotori.

Attraverso la valutazione neurologica e il confronto fra i diversi operatori sui dati raccolti del singolo bambino si definisce un profilo funzionale che comprende le abilità prassico-costruttive, le abilità visuo-percettive e visuo-spaziali, le abilità cognitive e metacognitive; la memoria e l'attenzione e la capacità di organizzazione del pensiero, le abilità logico-matematiche, le abilità linguistiche.

Questo permette di definire delle indicazioni al trattamento neuropsicologico che si articola in interventi mirati secondo modalità che possono interessare:

- le funzioni o le competenze deficitarie (training centrato sul deficit)
- strategie esterne ausiliarie proteiche
- funzioni compensative.

È previsto l'utilizzo di materiale strutturato ed informatico.

L'intervento con strumento informatico è ritenuto efficace per il raggiungimento degli obiettivi definiti dalla valutazione.

## **Obiettivi**

- Favorire il metodo di apprendimento
- Favorire la sintesi spazio-temporale
- Favorire lo sviluppo di immagini mentali

- Migliorare l'attenzione
- Migliorare le strategie di memoria
- Sviluppare le abilità cognitive
- Migliorare il calcolo

Fondamentale è favorire e migliorare le strategie compensatorie di analisi, acquisizione dei dati e di risoluzione del compito e fornire quindi al bambino strategie utili all'apprendimento.

### **Operatori**

Terapista occupazionale, Psicologo, Logopedista, Neuropsichiatra infantile, Assistente Sociale

## **RIABILITAZIONE NEUROVISIVA**

Nel settore vengono analizzati e trattati deficit di rifrazione, strabismo, nistagmo o patologie oculari specifiche, patologie relative a tutti i fenomeni percettivi, gnosici-prassici e cognitivi che entrano a far parte del sistema visivo.

### **Obiettivi nel campo della Riabilitazione**

- Valutare l'entità dei problemi e l'interferenza con gli altri ambiti espressivi del bambino.
- Nei casi complessi ci si avvale della consulenza del Polo IRCCS E. Medea La Nostra Famiglia di Piasan di Prato (UD)
- Si decidono gli ambiti dell'intervento riabilitativo relativi ai seguenti disturbi:
  - deficit oculo-motori di origine centrale o periferica;
  - deficit percettivi e rappresentativi;
  - deficit gnosici.

### **Trattamenti specifici**

Per l'*oculo motricità* si stimola l'attenzione visiva, la fissazione, l'inseguimento; si valuta la metricità o meno dei movimenti saccadici, la localizzazione dello stimolo e la ricerca spontanea di oggetti.

Per la *percezione visiva* si sviluppa la discriminazione visiva, la costanza della forma, la figura sfondo, la memoria visiva e la memoria visiva sequenziale, la chiusura della forma e l'orientamento.

Per le *gnosie visive* le richieste di riconoscimento proposte al bambino sono: fissazione per confronto, afferramento, accoppiamento oggetto-figura, accoppiamento figura-figura, denominazione, funzione o uso.

### **Strumentazione**

- ✓ Materiale strutturato e figurato
- ✓ Materiale non strutturato quali luci colorate, palline e materiale luccicante, carte veline colorate etc.
- ✓ GPS
- ✓ Computer con programmi a valenza percettivo-gnosico-esplorativa, compreso il programma ERBI con uso dello schermo tattile
- ✓ Sensori applicabili sia al PC sia a giochi causa-effetto per favorire la coordinazione oculo manuale.

### **Operatori**

Terapista della riabilitazione neurovisiva, Psicologo, Neuropsichiatra infantile che richiede la consulenza oculistica.

## **TRATTAMENTO PSICOPEDAGOGICO**

Tutti i soggetti in età evolutiva che accedono al presidio di Riabilitazione e che presentano difficoltà di apprendimento o un ritardo cognitivo o deficit specifici di tipo neuropsicologico vengono sottoposti a valutazioni approfondite per individuare le componenti funzionali deficitarie e per fornire indicazioni di intervento sia in ambito riabilitativo sia in ambito scolastico.

### **Obiettivi**

- ✓ valutare lo sviluppo cognitivo e il suo profilo di funzionamento;
- ✓ individuare deficit settoriali e la loro ricaduta

sull'apprendimento;

✓ incontrare le équipes scolastiche, la famiglia e, al bisogno i Servizi Territoriali per condividere la diagnosi funzionale ed il progetto personalizzato con l'obiettivo di integrare i vari interventi (scolastici, familiari, riabilitativi, sociali...) in un più ampio progetto di vita del minore.

### **Modalità operative**

✓ valutazioni psicopedagogiche da parte dello psicologo tramite test standardizzati;

✓ incontri di sintesi tra Neuropsichiatra Infantile, psicologo, assistente sociale e terapeuta/i per definire la diagnosi, il profilo funzionale, il progetto di intervento nonché le verifiche di follow-up per monitorare l'andamento evolutivo delle competenze del soggetto;

✓ restituzione ai genitori degli esiti delle valutazioni e condivisione del progetto di intervento;

✓ incontri collegiali con gli insegnanti;

✓ incontri di sintesi tra specialista (Neuropsichiatra Infantile o Psicologo) e terapeuta per avviare il trattamento e compiere verifiche in itinere.

### **Mezzi**

✓ Test psicometrici

✓ Test neuropsicologici

✓ Prove scolastiche standardizzate

✓ Questionari

✓ Programmi strutturati di intervento.

### **Operatori**

Psicologo, Neuropsichiatra Infantile, Terapisti della riabilitazione, Assistente Sociale.

## **LA PSICOTERAPIA**

La psicoterapia è il settore in cui si attivano processi di individuazione personale, tra i vari livelli di realtà interno ed esterno.

Mediante la relazione interpersonale terapeutica si favorisce il superamento dei conflitti e il raggiungimento di adattamenti psicosociali equilibrati.

Si rivolge a bambini ed adolescenti con difficoltà relazionali ed emotive, con disturbi del comportamento e disadattamenti con blocchi affettivi e con disarmonie nello sviluppo delle diverse aree della personalità.

È prescritta per il trattamento dei seguenti disturbi:

- Disturbi d'ansia (ansia da separazione, fobia scolare, fobia sociale)
- Enuresi - Encopresi
- Disturbi psicofisiologici
- Reazioni di adattamento
- Disturbi alimentari
- Disturbi ossessivo-compulsivi
- Balbuzie

### **Obiettivi**

- favorire lo sviluppo integrato e armonico del sé
- facilitare l'espressione e l'elaborazione dei vissuti emotivi
- favorire il superamento dei conflitti psichici
- promuovere i processi di adattamento e di consapevolezza stimolando strategie di autoregolazione ed un adeguato esame di realtà

### **Modalità operative**

La presa in carico del bambino in psicoterapia presuppone un attento *bilancio clinico* e una *valutazione globale del sistema familiare*.

L'iter prevede:

- colloqui con i familiari
- raccolta di informazioni rispetto ai diversi ambienti di vita
- osservazione dei genitori col bambino
- osservazione del bambino

In base al bilancio clinico, condiviso con l'équipe operativa, viene scelto il *focus* dell'intervento:

- psicoterapia con il bambino e counseling familiare
- psicoterapia madre-bambino
- intervento clinico con i genitori ed osservazione periodica del bambino
- interventi sulla genitorialità

### **Strumenti valutativi**

Ogni psicoterapeuta, in base alla propria formazione professionale, adotta strumenti di valutazione e di verifica del lavoro che oltre ad essere condivisi con l'équipe del Presidio sono resi espliciti ai genitori.

### **Operatori**

Psicologi, Psicoterapeuti, Neuropsichiatra Infantile, Assistente Sociale

## **TRATTAMENTO PSICOEDUCATIVO a ciclo diurno**

L'intervento è rivolto a piccoli gruppi di bambini e ragazzi con diagnosi di Autismo o Sindromi correlate.

L'approccio seguito si basa sul Programma TEACCH ed ha come fine lo sviluppo del miglior grado possibile di autonomia e comunicazione, attraverso strategie educative che potenzino le capacità dell'utente.

Per supportare uno sviluppo armonico delle autonomie sociali, personali e relazionali le linee metodologiche perseguite riguardano:

- **Strutturazione degli spazi:** chiaramente e visivamente delimitati, con funzioni specifiche, in modo che l'utente sappia comprendere con precisione ciò che si attende da lui in un determinato momento e luogo.
- **Strutturazione del tempo:** significa informare l'utente in ogni momento su ciò che sta succedendo, accadrà o è già accaduto

attraverso l'utilizzo di agende oggettuali fotografiche, che rappresentano concretamente e visivamente il trascorrere del tempo, scandito dalle attività che il bambino/ragazzo deve svolgere.

- **Strutturazione del materiale:** viene presentato contenuto in scatole e contenitori, lo si rende il più chiaro e comprensibile possibile (Materiale Self-Explaining).

### **Obiettivi**

- ⇒ Prolungare la costanza al compito e i tempi di attenzione
- ⇒ Attenuare la comparsa di comportamenti-problema e le stereotipie
- ⇒ Stimolare l'autonomia di movimento nei vari ambienti
- ⇒ Favorire un maggior orientamento spazio-temporale
- ⇒ Sviluppo dell'area sociale-relazionale: aiutare l'utente ad una migliore gestione del rapporto con l'altro attraverso la mediazione dell'adulto.

All'interno del tempo di *Diurnato Psicoeducativo* vengono attivati anche trattamenti individuali ed in piccolo gruppo di **NEUROPSICOMOTRICITÀ** con i seguenti obiettivi:

- Migliorare la coordinazione motoria
- Migliorare la motricità globale e fine
- Intersoggettività tra pari

ed interventi di **COMUNICAZIONE AUMENTATIVA ALTERNATIVA**, con la predisposizione di materiali e ausili per potenziare le abilità comunicative dell'utente.

Vista la peculiarità del trattamento con valenza di tipo psicoeducativo è essenziale la condivisione del progetto con la famiglia e l'ambiente scolastico.

### **Operatori**

Educatore specializzato, Logopedista, Neuropsicomotricista, Assistente Accompagnatore Disabili, Psicologo, Neuropsichiatra Infantile, Assistente Sociale.

## 2.5 PROCEDURA DI ACCESSO

### Prenotazione

La famiglia, o altra persona avente la tutela del minore, può contattare la Struttura per la prenotazione di una prima visita specialistica, sia telefonicamente che presentandosi di persona al Presidio di Riabilitazione.

Il primo contatto avviene con l'Assistente Sociale che stabilisce 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 in tempi brevi l'appuntamento con gli specialisti.

L'accesso al servizio si attua, di massima, con prescrizione del medico di medicina generale o del pediatra di libera scelta: in tal caso il costo della visita è a carico del Servizio Sanitario Regionale.

La visita può essere effettuata anche senza prescrizione medica con onere a carico del richiedente.

L'indagine diagnostica e la conseguente valutazione prognostica possono avvenire attraverso una visita semplice o col coinvolgimento di più professionalità (diurnato diagnostico).

### Prima visita

La prima visita viene effettuata dal medico specialista neuropsichiatra o fisiatra.

Essa si può concludere con i seguenti esiti:

- presa in carico del paziente
- invio dello stesso ad altre strutture idonee
- controlli periodici
- invio alle sedi dell'Istituto Scientifico dell'Associazione per gli accertamenti necessari.

Il trattamento riabilitativo è, di norma, **a totale carico del S.S. della Regione Veneto** presso il quale il Presidio è accreditato, sulla base di appropriati volumi di prestazioni fissati annualmente. La prescrizione di accesso ai trattamenti è rilasciata dal medico di base o dal pediatra di libera scelta.

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

## **2.6 PERCORSO RIABILITATIVO**

Il percorso riabilitativo è caratterizzato da varie fasi:

a) **Approfondimento diagnostico**

Viene svolto nei settori indicati dal medico specialista in relazione al problema prevalente rilevato.

Gli operatori applicano i protocolli valutativi specifici che traducono in profili utili per poter individuare chiaramente i problemi e fare successivamente le opportune verifiche.

b) **Piano di intervento riabilitativo**

Viene individuato in base ai problemi rilevati, agli obiettivi che si possono perseguire, agli interventi di supporto.

c) **Attuazione del progetto**

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

d) **Valutazione degli obiettivi raggiunti**

Si applicano le stesse valutazioni effettuate all'ingresso per evidenziare i cambiamenti ed esprimere un giudizio di positività o di criticità persistente.

Ridefinito il programma successivo si prevede la prosecuzione del trattamento in forma continuativa o a cicli.

e) **Dimissioni**

Al raggiungimento degli obiettivi prefissati si procede alla dimissione del bambino. Quest'ultimo provvedimento si colloca sempre in un contesto relazionale con la famiglia ed il territorio, con indicazioni ed eventuali contatti con le realtà che seguiranno il minore nella successiva fase di crescita.

Durante il periodo di trattamento sono inoltre 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 ricordare gli interventi che vengono effettuati presso il Centro con quelli della scuola del territorio.

## **2.7 FIGURE PROFESSIONALI E DOTAZIONE ORGANICA DEL PRESIDIO**

Il Comitato Esecutivo di Sede (Board di Sede) è l'organismo responsabile della conduzione del Presidio 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 di Sede (Board di Sede) si riunisce con opportuna frequenza, su convocazione del Direttore Operativo di Sede. E' costituito dal Responsabile Medico, dalla Direzione Operativa, dal Responsabile Amministrativo.

### **Organizzazione del Presidio**

- **Personale di riabilitazione**
- n. 4 terapisti della neuropsicomotricità dell'età evolutiva
- n. 5 logopediste
- n. 9 fisioterapisti
- n. 3 educatori professionali
- n. 1 educatore
- n. 1 assistente accompagnatore disabili
- n. 2 terapisti occupazionali
- n. 1 infermiera professionale
- n. 1 assistente sociale

▪ **Amministrativo**

- n. 1 Responsabile Amministrativo
- n. 2 impiegate d'ordine
- n. 1 impiegata di concetto
- n. 2 centraliniste

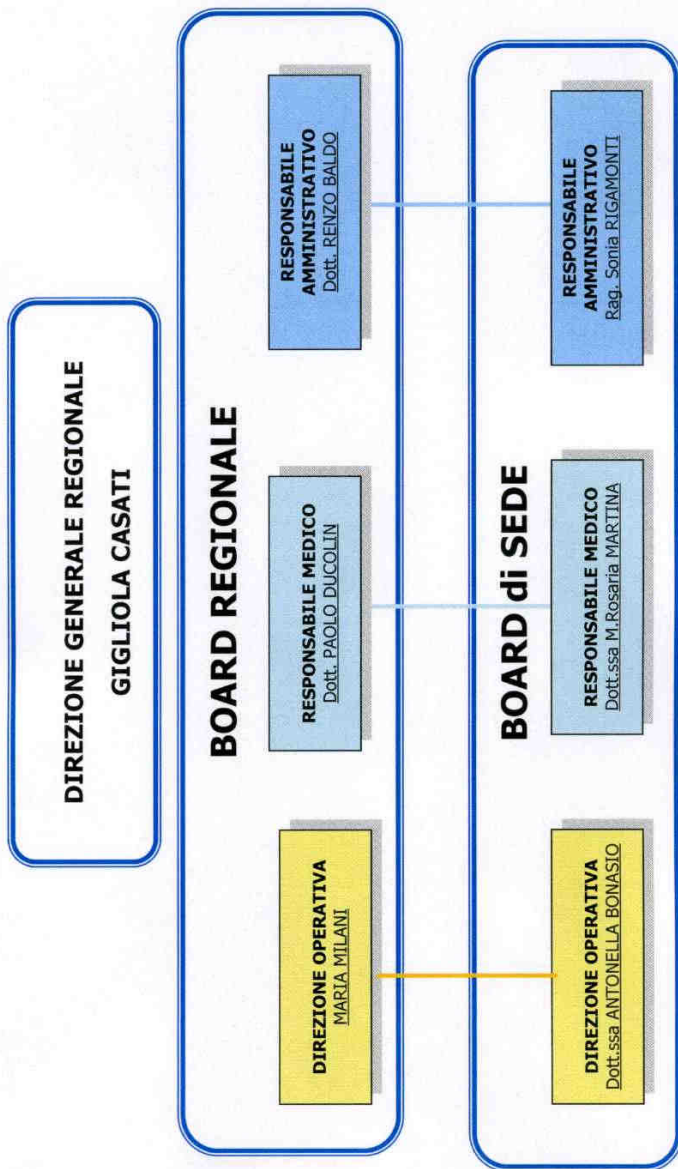
▪ **Servizi generali**

- n. 4 ausiliarie

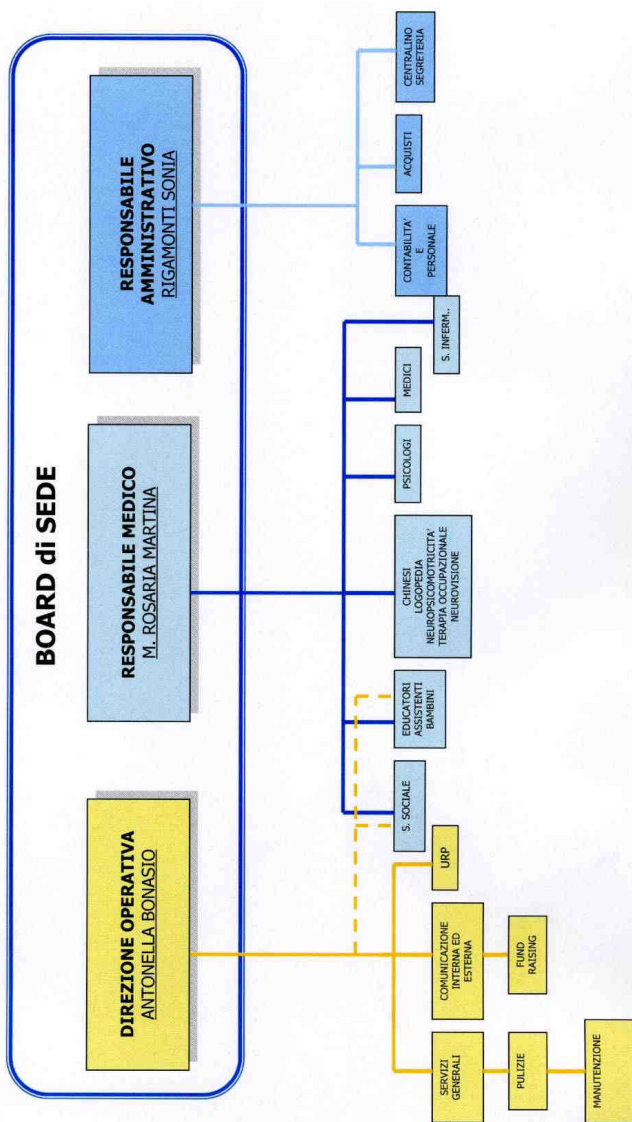
▪ **Medici e Tecnici Laureati**

- n. 1 neuropsichiatra infantile: Responsabile Medico
- n. 1 neuropsichiatra infantile
- n. 1 fisiatra
- n. 6 psicologi
- n. 1 Direzione Operativa
- n. 1 consulente medico ortopedico

## 2.8 ORGANIGRAMMA DELLA SEDE OPERATIVA DI VICENZA



## 2.9 FUNZIONIGRAMMA DELLA SEDE OPERATIVA DI VICENZA



## 2.10 FORMAZIONE

Il Presidio provvede alla formazione continua e all'aggiornamento degli operatori della Sede usufruendo del Settore Formazione e Sviluppo dell'I.R.C.C.S. "E. Medea" di Bosisio Parini (Lc), e del Polo di Conegliano (TV).

Inoltre favorisce la loro partecipazione a stages, seminari, convegni ecc. programmati dell'Istituto "E. Medea" o da altre agenzie formative, Enti, Associazioni.

## III. SERVIZI COMPLEMENTARI

### 3.1 SERVIZI COMPLEMENTARI

Si tratta di servizi che integrano ed accompagnano i processi riabilitativi in senso stretto e rappresentano ulteriori opportunità e qualità di servizio per l'utente.

#### **Servizi di sostegno alle famiglie**

Il Centro di Riabilitazione mette a disposizione molte risorse per "accompagnare" la famiglia nel difficile percorso di accettazione della situazione di disabilità, collaborazione e partecipazione al progetto riabilitativo e di inserimento familiare, sociale, scolastico del proprio bambino.

Questo "**Servizio**" inizia dal primo approccio, compresa la richiesta di informazioni, e continua anche dopo il completamento dell'itinerario riabilitativo. L'équipe specialistica del Centro infatti considera i familiari non solo destinatari ma membri attivi indispensabili del proprio lavoro.

Molte sono le iniziative, da quelle informative a quelle formative e di sostegno: quali Gruppi di ascolto e Scuola per genitori.

E' presente nel Presidio una **Sezione della Associazione Nazionale Genitori de "La Nostra Famiglia"** che svolge, con la collaborazione degli operatori del Presidio, tutta una serie di iniziative promozionali e un ruolo di tutela e di informazione nei confronti dei propri iscritti, e di confronto costruttivo con le Istituzioni.

La Associazione Genitori è molto impegnata nella ricerca di soluzioni per il "*dopo di noi*".

### **Servizi svolti a sostegno di minori inseriti nella scuola normale**

Per i minori inseriti nella Scuola, con insegnante di sostegno, l'équipe del Presidio si impegna alla stesura della diagnosi clinica e funzionale e a fornire il proprio contributo per il profilo dinamico-funzionale e per la definizione del progetto educativo individualizzato, nonché a realizzare periodici incontri con gli insegnanti e i genitori.

### **Servizio di assistenza dei dimessi**

Il Presidio di Riabilitazione continua a sentirsi a disposizione delle persone che ha seguito e riabilitato anche dopo la loro dimissione. L'assistenza ai dimessi e la continuità di cura riabilitativa si realizza mantenendo un utile collegamento, se richiesto, ed offrendo la possibilità di partecipare alle tante iniziative a carattere sociale, culturale e spirituale dell'Associazione.

## **IV. STANDARD DI QUALITA': IMPEGNI E PROGRAMMI**

### **Standard di Qualità del Servizio all'utente**

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

Gli impegni che il Presidio si propone di mettere in atto per raggiungere le finalità sopra enunciate riguardano i seguenti ambiti:

- aspetti relazionali
- umanizzazione del servizio
- informazione e comunicazione
- tempi ed accessibilità al Presidio
- aspetti strutturali

## IMPEGNI-FATTORI, STANDARD, TEMPI di REALIZZAZIONE, VERIFICA

<b>ASPETTI RELAZIONALI</b>			
<b>IMPEGNI/FATTORI</b>	<b>STANDARD</b>	<b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b>	<b>VERIFICA</b>
Il Centro si impegna a garantire la riconoscibilità del personale che svolge servizio al pubblico	Visibilità cartellino riconoscimento	Impegno già realizzato	Verifica di segnalazioni e richiami  Controlli periodici della Direzione
Il Centro si impegna al miglioramento dell'attività di accettazione / informazione / accoglienza rivolta agli utenti, con iniziative di formazione del personale front-office.	N° 3 iniziative di formazione al personale front-office	Entro il 2° semestre del 2009	Verifica di segnalazioni e richiami

<b>UMANIZZAZIONE</b>			
<b>IMPEGNI/ FATTORE</b>	<b>STANDARD</b>	<b>TEMPI DI REALIZZA ZIONE</b>	<b>VERIFICA</b>
Il Centro si impegna a effettuare il rilevamento del grado di soddisfazione del paziente.	Somministrazione del questionario "Customer Satisfaction": viene eseguito 1° v. all'anno	Maggio 2009	Monitoraggio delle indagini da parte del Board di Sede e pubblicizzazioni e dei risultati di tali indagini.
Il Centro si impegna a fornire informazioni sulla modalità di gestione della cartella clinica	Esistenza di una procedura specifica	Impegno già realizzato	Controlli periodici della Direzione Sanitaria
Il Centro si impegna a consegnare la relazione clinica alla dimissione degli utenti	Consegna della relazione clinica a tutti i pazienti	Impegno già realizzato	Controlli periodici della Direzione Sanitaria
Il Centro si impegna a garantire l'accessibilità dei familiari a colloqui con il personale riabilitativo	Periodicamente gli operatori si incontrano con i familiari per renderli partecipi degli interventi terapeutici posti in atto nelle sedute riabilitative e per coinvolgerli nella gestione quotidiana del piano riabilitativo	Impegno già realizzato	Verifica periodica del Board di Sede.

<b>INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE</b>			
<b>IMPEGNI/ FATTORE</b>	<b>STANDARD</b>	<b>TEMPI DI REALIZZA ZIONE</b>	<b>VERIFICA</b>
Il Centro si impegna a rendere disponibile al momento dell'inizio del trattamento un opuscolo informativo (o brochure) e un depliant informativo con le norme di comportamento.	Consegna dell'opuscolo informativo e un depliant informativo con le norme di comportamento al momento dell'accettazione da parte dell'assistente sociale	Impegno già realizzato	Presenza degli opuscoli e del regolamento nel Centro
Il Centro si impegna a garantire l'applicazione della normativa vigente sulla privacy	Consegna della modulistica al 100% dei pazienti al momento dell'accettazione da parte dell'Assistente Sociale	Impegno già realizzato	Segnalazioni e reclami
Il Centro si impegna a dare piena visibilità e funzionalità dell'URP.	Pubblicizzazione dell'URP	Impegno già realizzato	Controllo trimestrale della Direzione Operativa
Presentazione e definizione dei piani di trattamento.	All'inizio del trattamento e periodicamente vengono discusse insieme ai familiari le proposte terapeutiche che	Impegno già realizzato	Rilevazione del gradimento degli utenti

	sono scaturite dalle valutazioni cliniche. Ogni spiegazione verrà resa nella maniera più comprensibile.		
Facilità orientamento interno alla struttura	Presenza di segnaletica chiara e completa all'ingresso e all'interno della struttura	Impegno già realizzato	Segnalazione dell'utenza

<b>TEMPI/ACCESSIBILITA'</b>			
<b>IMPEGNI/ FATTORE</b>	<b>STANDARD</b>	<b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b>	<b>VERIFICA</b>
Semplicità nella procedura di prenotazione o disdetta.	Seguendo le semplici indicazioni ricevute dal Servizio Sociale si possono prenotare o disdire diversi appuntamenti.	Impegno già realizzato	Monitoraggio mensile delle prenotazioni e delle disdette, con verifica da parte della Direzione Operativa.
Il Centro si impegna ad attuare una serie di provvedimenti finalizzati a ridurre i tempi di attesa delle attività ambulatoriali.	<p>Attesa media 40 gg. per la prima visita</p> <p>Attesa media 20 gg. per il primo trattamento</p>	Impegno già realizzato	Monitoraggio mensile dei tempi di attesa da parte del Board di Sede.

<b>ASPETTI STRUTTURALI</b>			
<b>IMPEGNI/ FATTORE</b>	<b>STANDARD</b>	<b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b>	<b>VERIFICA</b>
Il Centro si impegna a garantire il facile accesso a tutti i servizi riabilitativi	Assenza di barriere architettoniche	Impegno già realizzato	
Il Centro si impegna a garantire lo spazio sufficiente per lo svolgimento dei servizi riabilitativi		Impegno già realizzato	Rilevazione del gradimento dell'utenza
Pulizia e igiene degli ambienti: locali comuni, servizi igienici, ambulatori e uffici.	Rispetto delle procedure stabilite	Impegno già realizzato	Rilevazione del gradimento dell'utenza Controllo da parte della Direzione Operativa

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

### 5.1 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 reclami e le schede di soddisfazione degli utenti e ne garantisce l'istruzione e la trasmissione al Board di Sede per le decisioni in merito. L'Ufficio ha sede presso la Direzione Operativa del Presidio che assicura la disponibilità di un operatore a ciò deputato, presente in tutto l'arco della giornata, per rispondere, direttamente o telefonicamente ai bisogni di informazione e di orientamento dell'utenza. Tutto il personale è formato ed impegnato all'attività di ascolto, sostegno ed accompagnamento dell'utente e della sua famiglia.
- **Servizio Sociale** offre prestazioni di:
  - ↳ segretariato sociale e consulenza su pratiche per l'utilizzo di risorse previste dalle leggi;
  - ↳ accoglienza, ascolto della famiglia, rilevazione dei bisogni e dei problemi;
  - ↳ accompagnamento nella ricerca delle risorse necessarie e nell'attivazione di una rete di sostegno da attuare in collaborazione con i servizi del territorio;
  - ↳ orientamento e aiuto all'utilizzo di risorse interne all'Ente.
- la Direzione operativa è disponibile a raccogliere ed elaborare proposte per migliorare gli aspetti organizzativi e logistici dei servizi.

- **Un sistema di iniziative volte a promuovere la massima interazione tra la struttura e la famiglia del minore:**

- ospita la Sezione locale dell'Associazione Genitori de "La Nostra Famiglia" che svolge con la collaborazione degli operatori del Presidio una serie di iniziative promozionali ed un ruolo di tutela nei confronti dei propri iscritti;
- attiva un sistema semplificato di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso (**Carta dei servizi**);
- attiva una formazione ed un modello organizzativo che abbia per obiettivo specifico la tutela dell'utente;
- collabora con il **Comitato Etico**, con sede presso l'I.R.C.C.S. "E.Medea" di Bosisio Parini, che salvaguarda i diritti dell'utente relativamente alle procedure medico-riabilitative anche in riferimento alla ricerca scientifica;

## **VI. ASSOCIAZIONI ed ENTI COLLEGATI**

Accanto a "La Nostra Famiglia" in questi 50 anni, tante sono le realtà che sono cresciute a partire dall'intuizione originaria di don Luigi Monza, quelle che di seguito vengono presentate sono quelle che in modo più organico hanno un legame diretto con l'Associazione, ma molte altre (Cooperative, Gruppi, Associazioni) si sono sviluppate a partire dai servizi offerti dall'Associazione.

### **6.1 ASSOCIAZIONE NAZIONALE GENITORI DE "LA NOSTRA FAMIGLIA"**

L'Associazione Nazionale Genitori de "La Nostra Famiglia" riunisce genitori e tutori che usufruiscono dei servizi riabilitativi de "La Nostra Famiglia" e che chiedono di farne parte ed è aperta a qualsiasi persona interessata.

Sorta nel 1977, riconosciuta come ONLUS nel 2004, si articola in Sezioni locali, costituite di norma presso ogni Sede o Centro de “La Nostra Famiglia”, ed in Consigli regionali in un quadro associativo unitario dove il livello nazionale svolge funzioni di indirizzo, coordinamento e controllo.

L’Associazione si propone di realizzare uno scambio di idee e di esperienze tra genitori; di stimolare le Pubbliche Amministrazioni ai fini di ottenere lo sviluppo di una rete di servizi che garantiscano l’effettivo esercizio della libera scelta da parte dei soggetti utenti e la loro promozione umana e sociale; di proporre iniziative varie di ordine culturale, sociale, ricreativo e religioso; di sostenere iniziative volte all’assistenza, all’inserimento sociale, alla formazione al lavoro ed all’integrazione sociale dei soggetti che hanno concluso il programma riabilitativo, stimolando la creazione di apposite strutture.

## **6.2 GRUPPO AMICI DI DON LUIGI MONZA**

Il Gruppo Amici sostiene la “La Nostra Famiglia” e gli altri Enti ad essa collegati con iniziative di sensibilizzazione, solidarietà ed aiuto anche economico, ispirandosi alla spiritualità del Fondatore, il Venerabile Servo di Dio don Luigi Monza.

## **6.3 O.V.C.I. – LA NOSTRA FAMIGLIA**

Dalle intenzioni e dalle intuizioni condivise dal Gruppo Amici e dall’Associazione “La Nostra Famiglia”, è nato l’O.V.C.I. (Organismo di Volontariato per la Cooperazione Internazionale) riconosciuto dal Ministero degli Affari Esteri nel 1983.

L’O.V.C.I. realizza programmi di cooperazione nei Paesi in via di sviluppo con l’invio di volontari e di altri aiuti.

Le attività in Italia sono organizzate tramite nuclei territoriali di animazione che propongono essenzialmente un **cammino di formazione** personale e di gruppo attuata a vari livelli: umano-

spirituale, antropologico-culturale, socio-politico; **un ambito operativo** che si attua mediante l'organizzazione di varie iniziative:

- nella collaborazione con altri Organismi:
- nell'utilizzazione di tutti i mezzi di comunicazione di massa per divulgare le varie iniziative e diffondere una mentalità multicultural e solidaristica aperta alla mondialità.

Attualmente l'O.V.C.I. gestisce direttamente progetti in Sudan (Juba e Khartoum), in Ecuador (Esmeraldas) e, indirettamente, in Cina, Marocco, Palestina.

#### **6.4 FONOS, FONDAZIONE ORIZZONTI SERENI**

Promossa dal Gruppo Amici di don Luigi Monza, dall'Associazione Nazionale Genitori de "La Nostra Famiglia e dall'Associazione "La Nostra Famiglia", la FONOS è nata nel 1994 con lo scopo di fornire risposte in grado di garantire con continuità una qualità di vita adeguata alle esigenze assistenziali delle persone disabili, utilizzando al meglio le risorse disponibili personali, familiari e sociali.

La Fondazione vuole essere uno strumento per tutelare i disabili adulti con proposte idonee e personalizzate ai loro problemi e per affiancare ed aiutare le loro famiglie.

Nel 2006 è stata costituita una Sede Regionale Veneta della FONOS con sede operativa presso il Presidio di riabilitazione di Vicenza.

#### **6.5. ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO "DON LUIGI MONZA"**

L'Associazione di Volontariato "Don Luigi Monza" – onlus nasce nel 1999, ha sede in Ponte Lambro (Co).

Si propone esclusivamente finalità di volontariato, di solidarietà e di utilità sociale:

"... L'Associazione pertanto non ha scopo di lucro diretto o indiretto e si propone esclusivamente finalità di volontariato, di solidarietà e di utilità sociale, quali, in via esemplificativa, l'assistenza alle persone in disagiate condizioni fisiche, psichiche o sociali, specie se portatori di disabilità, handicap o emarginazione sociale e la

collaborazione con altre associazioni o istituzioni che già operano in questi campi di intervento sociale per motivi di solidarietà civile, filantropici o religiosi.” (dall’art. 3 dello Statuto).

L’Associazione offre, quindi, ai volontari l’opportunità di inserirsi in contesti dove vengono già effettuate, o si effettuano, attività a servizio di persone portatrici di disabilità e/o in situazione di emarginazione. Questi volontari sono giovani dai 17 anni in poi e adulti che, attraverso l’Associazione, possono dare concreta espressione al proprio desiderio di solidarietà, condivisione e servizio.

Il maggior numero dei volontari opera presso le Sedi de “La Nostra Famiglia”, sull’intero territorio nazionale.

L’Associazione svolge attività formativa sia a vantaggio dei propri volontari, sia collaborando con altre organizzazioni o Enti al fine di diffondere la cultura del volontariato come stile che abbraccia ogni ambito della vita.

## VII. PER SAPERNE DI PIU'

E' possibile dare la propria adesione:

- *al Gruppo Amici di don Luigi Monza per ricevere regolarmente il Notiziario d'informazione, trimestrale, che informa regolarmente sulle attività de "La Nostra Famiglia" e dell'IRCCS "E.Medea", del Gruppo Amici, dell'Associazione Genitori, della FONOS, dell'O.V.C.I e dell'Associazione di Volontariato don Luigi Monza.*

- *All'Associazione Genitori de "La Nostra Famiglia" sede di Vicenza che pubblica mensilmente un Notiziario, strumento di collegamento e partecipazione.*

L'Istituto Scientifico dispone di una propria Rivista scientifica:

- *SAGGI, CHILD, DEVELOPMENT & DISABILITIES, quadrimestrale, indirizzato a livello internazionale.*

- *Inscrivendosi alla NewsLetter collegandosi al sito: [www.lanostrafamiglia.it](http://www.lanostrafamiglia.it) o [www.emedea.it](http://www.emedea.it)*

*Informazioni in ordine a quanto sopra possono essere richieste direttamente alla Direzione Operativa del Presidio che ha compiti di comunicazione interna ed esterna e che svolge anche la funzione di URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico).*

*Aggiornata giugno 2009*