

CARTA DEI SERVIZI



**Presidio di Riabilitazione di
Pasian di Prato**

Sommario

INTRODUZIONE.....	3
I - PRESENTAZIONE DEL CENTRO.....	4
1.1 L'Associazione "La Nostra Famiglia" e la sua <i>Mission</i>	4
1.2 La storia del Centro	5
1.3 Lo stile del nostro servizio.....	8
1.4 Strutture ed attrezzature	9
II - INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI.....	12
2.1 Bacino di utenza del Presidio	12
2.2 Tipologia dei servizi offerti.....	13
2.3 Prestazioni rese in regime di solvenza	14
2.4 Prestazioni rese in regime di Intramoenia	14
2.5 Modalità d'accesso.....	14
2.6 Procedure di dimissione.....	16
2.7 Il servizio di specialistica ambulatoriale.....	16
2.8 Il servizio ambulatoriale	18
2.9 Il servizio diurno	19
2.10 Settori riabilitativi	22
2.10.1 La Fisioterapia	22
2.10.2 L'Idrokinesiterapia.....	23
2.10.3 La Neuro-psicomotricità.....	24
2.10.4 La Logopedia	25
2.10.5 La Neuropsicologia	26
2.10.6 La Terapia Occupazionale	27

2.10.7	La Riabilitazione Neurovisiva	29
2.10.8	Il Trattamento Psicoeducativo	29
2.11	Integrazione scolastica.....	31
2.12	Servizi di Sostegno alla Famiglia.....	31
2.13	Richiesta di documentazione sanitaria	31
2.14	Struttura Organizzativa	33
2.15	Figure professionali.....	34
2.15.1	Formazione del personale.....	35
III - STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI.....		37
IV - SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA		38
4.1	D. Lgs. 231/2001	40
4.2	Informazioni su realtà collegate all'Associazione "La Nostra Famiglia"	41
V - ETICA ORGANIZZATIVA E DIRITTI E DOVERI DELLA PERSONA ASSISTITA		42
5.1	I diritti della persona assistita	42
5.2	I doveri della persona assistita.....	43
5.3	Diritti del bambino in trattamento	44
VI - ALLEGATI		49
III - STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI - 2021.....		57

INTRODUZIONE

Gentili utenti, famiglie, lettori,

questa Carta dei Servizi è una presentazione dell'Associazione “La Nostra Famiglia” di Pesian di Prato dei suoi principi ispiratori, della sua missione, delle sue attività, dei suoi servizi e delle prestazioni che è in grado di offrire.

“L'Associazione prende il nome di “Nostra Famiglia” per dimostrare che, come figli dello stesso Padre, tutti gli uomini formano un'unica famiglia, che tutti i membri dell'Associazione saranno come padre, madre, fratelli e sorelle per quanti li avvicineranno, così pure tutte le case dell'Associazione dovranno essere famiglia per tutti quelli che vi dovranno soggiornare”.

Così affermava il Beato Luigi Monza, Fondatore dell'Associazione, indicando nell'**accoglienza, nello spirito di famiglia e nella valorizzazione della vita** l'orizzonte valoriale entro il quale l'Associazione è nata, si è sviluppata e ancora oggi opera cercando di interpretare in modo differenziato, specifico e mirato i bisogni che incontra per trovare risposte sempre più appropriate e adeguate.

Questa Carta dei Servizi rappresenta, inoltre, il documento attraverso il quale l'Associazione “La Nostra Famiglia” di Pesian di Prato si fa conoscere a tutti coloro che si rivolgono alla struttura fiduciosi di trovare un luogo ospitale e una “presa in carico” che aiuti a superare le difficoltà e le fatiche che si stanno vivendo.

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

La Presidente
dell'Associazione “La Nostra Famiglia”
Luisa Minoli

I - PRESENTAZIONE DEL CENTRO

1.1 L'Associazione “La Nostra Famiglia” e la sua *Mission*

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

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

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

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

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

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

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

L'Associazione:

- **si prende cura, riabilita ed educa bambini e ragazzi disabili**, mediante una presa in carico globale loro e della loro famiglia, realizzata nel rispetto della vita e con uno stile di accoglienza che favorisca la loro crescita umana e spirituale. La qualità del progetto riabilitativo viene garantita da elevati livelli di personalizzazione, professionalità, umanità e scientificità, favorendo l'integrazione dei bambini e ragazzi nella comunità in cui vivono;

- attraverso la Sezione Scientifica “Eugenio Medea”, riconosciuta Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, **sviluppa conoscenze e competenze nel campo della ricerca scientifica** volte a: prevenire le varie forme di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali; limitarne le conseguenze, fino anche al loro superamento totale; mettere a disposizione nuove prassi e metodologie scientificamente validate di intervento riabilitativo, sanitario, educativo e sociale;
- **promuove attività di formazione** garantendo l'assolvimento dell'obbligo scolastico e formativo dei bambini e ragazzi disabili che frequentano i Centri di Riabilitazione in coerenza con il loro specifico progetto riabilitativo; sostenendo percorsi formativi con l'obiettivo di orientare e favorire l'inserimento lavorativo di persone disabili e/o fragili; promuovendo corsi di laurea e di formazione superiore volti a preparare professionisti sanitari con elevate competenze tecniche e valoriali a servizio della persona; promuovendo lo sviluppo delle competenze professionali degli operatori dell'Associazione garantendone l'aggiornamento continuo rispetto alle più recenti acquisizioni scientifiche secondo lo stile e i valori dell'Associazione.

1.2 La storia del Centro

Risale al 13 aprile 1985 l'inaugurazione della sede di Piasan di Prato, la cui costruzione cominciò simbolicamente con la posa della prima pietra il 21 novembre 1981. L'attività sul territorio udinese inizia però ben prima di queste date e cioè con un servizio ambulatoriale svolto in un appartamento di Via Asquini già nel febbraio 1972, attività poi trasferita nel settembre del 1974 in un condominio in Via Trento. Qui, oltre ad ampliarsi l'attività ambulatoriale, era stata istituita una scuola materna statale con quattro sezioni per i bambini diurni. L'attività era un distaccamento del Centro di San Vito al Tagliamento (Pn), che portava avanti la sua consolidata attività dal 1960 per tanti bambini con disabilità e disagio socio-familiare, anche provenienti dal territorio di Udine e dintorni. Ultimati i lavori del nuovo Centro di Via Cialdini, 29 in Piasan di Prato, nel settembre del 1984 l'attività rivolta ai piccoli pazienti, sia ambulatoriali che diurni della scuola materna, fu trasferita nella nuova sede e nel tempo successivo si ampliò notevolmente. Venne stipulata una Convenzione con l'allora Ministero della Pubblica Istruzione per la Scuola Elementare, si avviò l'attività terapeutica della piscina, inaugurata il 18 giugno 1988, si sviluppò la specialistica esterna, si incrementò l'attività ambulatoriale,

tanto che nel 1991 venne ampliata la sede con nuovi locali per ambulatori destinati alla diagnostica.



DENOMINAZIONE	Presidio di Riabilitazione "La Nostra Famiglia"
INDIRIZZO	Via Enrico Cialdini, 29 33037 Pasiàn di Prato - Udine
TELEFONO	0432.693111
FAX	0432.693106
E-MAIL	pasian@lanostrafamiglia.it
ANNO DI INIZIO ATTIVITÀ	1985
VOLUMI DI ATTIVITÀ	Regime diurno: 14.737 presenze
	Regime ambulatoriale: 37.206 prestazioni
	Specialistica ambulatoriale: 11.479 prestazioni

COMITATO ESECUTIVO DI SEDE

Il Comitato Esecutivo di Sede è l'organismo responsabile della conduzione del Presidio e ha il compito di elaborare e dare attuazione al progetto di Sede, in accordo con le linee e disposizioni della Direttrice Generale Regionale.

RESPONSABILE MEDICO	Alda Mita
DIRETTORE OPERATIVO	Alessandro Giardina
RESPONSABILE AMMINISTRATIVO	Denis Daniele Adami

ORARIO DI APERTURA

DA LUNEDÌ A VENERDÌ	dalle ore 7.45 alle ore 18.30
SABATO	dalle ore 7.45 alle ore 13.00

1.3 Lo stile del nostro servizio

Il servizio offerto dal Centro di Pasion di Prato si qualifica per le seguenti caratteristiche specifiche:

- **PRESA IN CARICO “GLOBALE”:** la cura è estesa ai vari aspetti delle difficoltà della persona, specie se in età evolutiva. Non è limitata quindi ad interventi e cure di carattere sanitario ma mira ad ottenere il benessere esistenziale individuale e familiare, tenendo conto delle difficoltà scolastiche e sociali dovute alle disabilità (o minorazioni) e alle problematiche ambientali, offrendo i supporti tecnici e sociali per il miglior inserimento possibile in famiglia e nell'ambiente di vita;
- **LAVORO D'ÉQUIPE:** è svolto in modo coordinato da specialisti medici, psicologi, assistenti sociali, operatori della riabilitazione. Ogni specialista od operatore, offre il proprio contributo specifico agli altri componenti il gruppo di lavoro, per la diagnosi ed il progetto ed il programma riabilitativo che vengono a costituire il risultato di apporti multidisciplinari;
- **AFFIDABILITÀ E PROFESSIONALITÀ:** gli interventi medico-riabilitativi sono basati su concezioni, metodi e tecniche affermate e di quelle che hanno ottenuto una validazione scientifica, che sono continuamente verificati ed aggiornati e che possono diventare oggetto di studio e di ricerca.



1.4 Strutture ed attrezzature

Il Presidio di Riabilitazione di Pasion di Prato è una struttura sanitaria che opera in convenzione/accreditamento nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale ed è finalizzata al recupero funzionale di soggetti appartenenti prevalentemente all'età evolutiva, tramite prestazioni diagnostiche e riabilitative, con interventi di norma interdisciplinari che assicurano la presa in carico globale del soggetto. Il Presidio di Riabilitazione svolge attività riabilitativa ex art. 26 L. 833/78.

È stato riconosciuto con DI del 31/07/98 quale Sede dell'IRCCS (Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico) "E. Medea" – La Nostra Famiglia e riconfermato con Decreto del Ministero della Salute in data 19 ottobre 2018.

La Struttura è di proprietà dell'Associazione "La Nostra Famiglia".

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

All'esterno dell'edificio è predisposta un'area di parcheggio riservata all'utenza.

La sede dispone di attrezzature adeguate ai bisogni dell'utenza e alle diverse tipologie di attività per definire la diagnosi e l'iter riabilitativo di ogni singolo bambino:

- risorse tecnologiche atte allo svolgimento di prestazioni riabilitative;
- attrezzature informatiche e di rieducazione funzionale;
- attrezzature elettromedicali per la terapia fisica e strumentale;
- attrezzature per le attività ricreative.

Il Presidio è dotato di piscina terapeutica (anche per persone adulte in regime di solvenza).

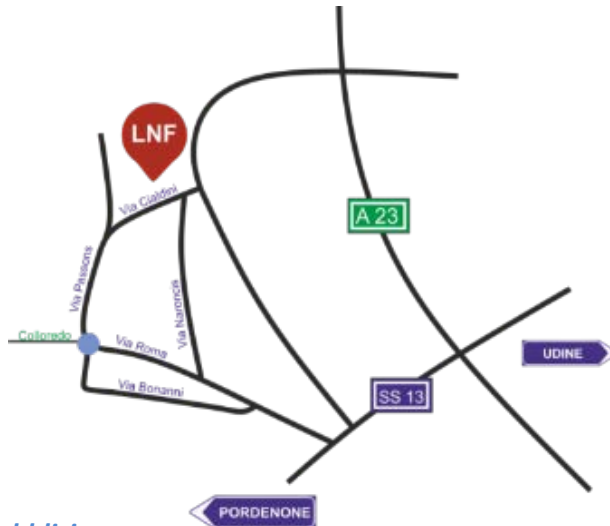
È riconosciuto come Centro di riferimento regionale per ipovisione.



È possibile raggiungere la Sede

In auto

- da Tarvisio: A23 uscita Udine Nord, si prosegue su tangenziale uscita Pasion di Prato;
- da Venezia: A4 in direzione Trieste, a Palmanova immettersi in A23 direzione Udine, uscita Udine Sud, seguire tangenziale seconda uscita Pasion di Prato;
- da Pordenone: SS13 direzione Udine, dopo passaggio a livello, secondo semaforo a sinistra, seguire indicazioni Pasion di Prato;
- dall'autostrada A23 prendere la tangenziale Venezia-Tarvisio e prendere l'uscita Pasion di Prato.



Con i mezzi pubblici

- dalla stazione dei treni di Udine, prendere l'autobus n° 4 direzione Pasion di Prato.

È possibile visitare il Presidio di Riabilitazione durante l'orario di apertura, facendone richiesta all'URP-Ufficio Relazioni con il Pubblico attraverso il contatto e gli orari indicati a pag. 36

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

II - INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI



2.1 Bacino di utenza del Presidio

Il bacino di utenza che afferisce al Presidio è sia regionale sia extra regionale: Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina (ASU GI), Azienda Sanitaria Friuli Occidentale (AS FO) e soprattutto Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale (ASU FC), per la collocazione geografica del Presidio.

2.2 Tipologia dei servizi offerti

Prestazioni rese in regime di accreditamento

(convenzione con il Sistema Sanitario Regionale) per soggetti utenti in età evolutiva (0-18 anni)

Branca Specialistica Neuropsichiatria Infantile

- Visita Specialistica NPI;
- Prima Visita Specialistica;
- Visita Specialistica di controllo.

Branca Medicina Fisica e Riabilitazione (Fisiatria)

- Prima Visita Specialistica;
- Visita Specialistica di controllo.

Branca Specialistica Oculistica

- Visita Specialistica Oculistica;
- Valutazione ortottica;
- Esame complessivo dell'occhio;
- Esame parziale dell'occhio;
- Training ortottico;
- Studio della motilità oculare;
- Studio del campo visivo;
- Elettrooculogramma;
- Altra incisione delle vie lacrimali;
- Esame del fundus oculi;
- Studio della topografia corneale;
- Potenziali evocati visivi;
- Studio della sensibilità al colore;
- Fotografia del segmento anteriore;
- Tonometria;
- Elettroretinografia;
- Test funzionali obiettivi dell'occhio (Test Hess – Lancaster);
- Studio sensibilità al contrasto.

2.3 Prestazioni rese in regime di solvenza

A richiesta possono essere erogate in solvenza le stesse prestazioni previste in regime di accreditamento (convenzione con il S.S.R.).

Prestazioni rese in regime di solvenza	Importo
ESAME COMPLESSIVO DELL'OCCHIO	€ 80,00
IDROCHINESITERAPIA (<i>prestazione in piccolo gruppo</i>)	€ 35,00
IDROCHINESITERAPIA (<i>prestazione individuale</i>)	€ 45,00
STUDIO DEL CAMPO VISIVO	€ 105,00
VISITA FISIATRICA (>=15 anni)	€ 80,00
VISITA FISIATRICA (0-7 anni)	€ 35,00
VISITA FISIATRICA (8-14 anni)	€ 50,00
VISITA FISIATRICA DI CONTROLLO (>=15 anni)	€ 80,00
VISITA NEUROPSICHIATRICA	€ 80,00

2.4 Prestazioni rese in regime di Intramoenia

A richiesta possono inoltre essere erogate prestazioni di Specialistica Ambulatoriale nelle branche di Neuropsichiatria Infantile, Neurologia, Oculistica e Medicina fisica e riabilitazione (fisiatria) in regime libero-professionale intramuraria (A.L.P.I.).

2.5 Modalità d'accesso

L'accesso alle prestazioni sanitarie specialistiche e riabilitative, nelle diverse tipologie di intervento è garantito a tutti i soggetti utenti che ne abbiano necessità, prevalentemente appartenenti all'età evolutiva, attraverso il convenzionamento e l'accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, in modo coordinato con la Regione e le Aziende per i Servizi Sanitari.

La Direzione ha regolamentato l'organizzazione delle attività nel rispetto dei ritmi e delle abitudini di vita degli utenti ed ha reso operanti modalità di erogazione delle attività clinico-assistenziali nel rispetto dei valori e del credo religioso degli utenti.

L'invio al Presidio avviene:

- su richiesta del Pediatra di Libera Scelta o Medico di Medicina Generale;
- su richiesta dell'utente o dei familiari.

La visita può essere erogata in regime convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale o privatamente.

Per la prenotazione di visite di Specialistica Ambulatoriale è possibile rivolgersi, oltre che alla Segreteria del Centro, anche al *call center* unico regionale che risponde al numero 0434 22 35 22. È necessario essere già in possesso dell'impegnativa del medico curante recante il motivo della visita. L'utente può recarsi presso il Presidio o telefonare per prenotare un appuntamento. Le Segreterie di supporto e l'Ufficio Accettazione forniscono tutte le informazioni sulla documentazione necessaria e verificano la correttezza dell'impegnativa. Il pagamento delle prestazioni di specialistica ambulatoriale (ticket) può essere effettuato anche attraverso l'utilizzo del POS bancomat.

Le visite vengono effettuate da personale medico-specializzato a cui possono seguire proposta di intervento terapeutico-riabilitativo. La riabilitazione ed il recupero funzionale consistono in prestazioni diagnostiche e terapeutico-riabilitative che si avvalgono in maniera interdisciplinare di apporti specialistici clinici, psicologici, pedagogici e sociali. A seguito dell'intervento diagnostico e valutativo, viene formulato e monitorato dall'équipe il Piano personalizzato d'intervento riabilitativo, che dovrà essere autorizzato dall'Azienda Sanitaria.

Il Piano Riabilitativo Individuale

- la tempestiva individuazione delle difficoltà e dei relativi bisogni riabilitativi;
- l'individuazione delle risorse di cui il soggetto e la famiglia o l'ambiente dispongono;
- la formulazione del bilancio diagnostico-prognostico;
- le modalità di erogazione del trattamento e degli altri interventi;
- i percorsi riabilitativi da effettuare e le relative verifiche;
- le figure professionali implicate e l'apporto interdisciplinare;

- i risultati previsti;
- la tempistica di realizzazione del Piano;
- il progetto e relativo programma di inserimento sociale, scolastico o lavorativo;
- le procedure di dimissione e i follow-up eventualmente previsti.

Inserimento in lista di attesa per trattamento

I nominativi degli utenti sono inseriti in lista di attesa secondo un criterio cronologico e di eventuale urgenza valutata dal Medico specialista. È possibile chiedere informazioni circa le liste ed i relativi tempi di attesa al coordinatore di area riabilitativa.

Il Responsabile Medico è responsabile della gestione delle liste di attesa.

2.6 Procedure di dimissione

La dimissione dal Centro ha luogo:

- quando l'équipe medico-riabilitativa ritiene raggiunti gli obiettivi prefissati e dunque completato il percorso riabilitativo;
- quando le ulteriori necessità di intervento esulino dalle possibilità di presa in carico da parte del Centro;
- per raggiungimento del limite di età massimo previsto dalla normativa per la presa in carico, che coincide abitualmente con la maggiore età.


La dimissione è un momento di estrema importanza e delicatezza e avviene con la massima attenzione fornendo all'utente le dovute informazioni, quali quelle relative ai luoghi ed alle modalità più idonei alle condizioni del minore. Il medico redige la lettera di dimissione con ogni utile informazione sullo stato di salute e, in particolare, sul decorso clinico, sui trattamenti praticati e le loro risultanze, sulle conclusioni diagnostiche e di prognosi, sulle eventuali indicazioni terapeutiche e sulle modalità di contatto con il Presidio.

2.7 Il servizio di specialistica ambulatoriale

Il Presidio è dotato di ambulatori per visite specialistiche, accreditate con il Servizio Sanitario Regionale, nelle branche di:

- Neuropsichiatria Infantile e Neurologia;
- Oculistica e Neuroftalmologia;
- Medicina Fisica e Riabilitazione (Fisiatria).

**Servizio di Neuropsichiatria Infantile, Neurologia,
Psicologia, Medicina Fisica e Riabilitazione (Fisiatria)**

 0432/693111


Apertura Segreteria allo sportello

lunedì-giovedì 9.00-11.00 / 14.00-16.00 venerdì 9.00-11.30

Apertura Segreteria alle telefonate

lunedì-venerdì 9.00-12.00 / 14.00-16.00

Servizio di Oculistica e Neuroftalmologia Pediatrica

 0432/693111

Apertura Segreteria allo sportello lunedì-venerdì 8.30-16.00

Apertura Segreteria alle telefonate lunedì-venerdì 13.30-16.00

Il tempo massimo di attesa per le visite specialistiche è di 60 giorni



2.8 Il servizio ambulatoriale

L'ambulatorio si rivolge a soggetti in età evolutiva fornendo, oltre alla visita specialistica iniziale, un percorso di valutazioni funzionali necessarie per verificare l'ipotesi diagnostica; segue un percorso riabilitativo con trattamenti specifici rivolti al bambino ed eventualmente con interventi collaterali e integrati quali la consulenza alla scuola, un sostegno psico-educativo alla famiglia o un vero e proprio lavoro di rete con i servizi del territorio.

Opera nei seguenti settori

- rieducazione motoria e fisioterapia (idroterapia);
- orientamento psicopedagogico;
- psicologia;
- neuropsicomotricità;
- rieducazione logopedica;
- rieducazione neuropsicologica;
- rieducazione neurovisiva;
- terapia occupazionale;
- intervento psicoeducativo.

Orario di apertura del servizio

da lunedì a venerdì dalle 8.15 alle 18.00
sabato dalle 8.15 alle 12.45

2.9 Il servizio diurno

Il servizio diurno accoglie soggetti in età evolutiva che presentano quadri neuropsichiatrici complessi per i quali è necessario un intervento intenso e globale. Oltre ai trattamenti riabilitativi, i bambini effettuano un percorso educativo e didattico individualizzato garantito dalla presenza di insegnanti specializzati e da educatori professionali.

Sono presenti i seguenti progetti:

Progetto psico-educativo rivolto a soggetti in età prescolare

I soggetti hanno un'età compresa tra i 3 e i 7 anni, sono gestiti in piccoli gruppi da educatori che garantiscono continuità nelle attività di tipo didattico, nella socializzazione, nelle attività educative e di autonomia (pranzo e igiene personale).

Scuola primaria statale con particolari finalità

I soggetti hanno un'età compresa tra i 6 e i 15 anni e, oltre alla presa in carico globale del Presidio di Riabilitazione, sono iscritti alla scuola Primaria statale regolata da una Convenzione tra l'Ufficio Scolastico Regionale del Friuli Venezia Giulia - Direzione Regionale e L'Associazione "La Nostra Famiglia".

Le sezioni sono costituite in funzione della complessità dei soggetti utenti. Il personale scolastico, che dipende dalla Direzione dell'Istituto Comprensivo di Passignano di Prato, collabora con l'équipe pluridisciplinare del Presidio nella stesura di un piano educativo/riabilitativo individualizzato.



Gli ambienti

Gli ambienti sono particolarmente adeguati alle esigenze dei bambini e vengono curati affinché possano essere sempre accoglienti. Adatti ai bambini sono la scelta del materiale per pavimenti, pareti, arredi, la scelta dei colori, dei complementi di gioco. Il Presidio opera nel rispetto delle norme igienico sanitarie esplicitate nelle procedure di riferimento della Sede, assicurando che gli ambienti, adeguati per dimensioni e dotazioni, siano così salubri, sicuri e accoglienti.

Il servizio mensa

Il Centro dispone di locali per la refezione assistita: i bambini del servizio diurno accedono al pranzo in un orario compreso tra le 11.30 e le 13.00.

La cucina è interna con possibilità di diete personalizzate per bambini con particolari disturbi alimentari e/o con diete speciali. Per tutti gli altri è prevista un'alimentazione modulata sulle esigenze dei bambini da una tabella dietetica concordata con l'Ufficio competente (SOC Igiene Alimenti e Nutrizione) dell'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale (ASU FC).

Diritto alla salute e diritto all'istruzione

Nei Presidi di Riabilitazione, si saldano in modo evidente due diritti costituzionalmente tutelati ed operativamente inscindibili laddove trattasi evidentemente di età evolutiva:

- il diritto alla salute, mediante il processo riabilitativo, motivo primo della presenza all'interno di un PDR di un soggetto affetto da disabilità ed handicap;
- il diritto allo studio, con la frequenza dei percorsi scolastici e formativi presenti nel Presidio di Riabilitazione.

Orario di apertura del servizio

da lunedì a venerdì	dalle 8.30 alle 16.00
sabato	dalle 8.30 alle 12.45

Nella fascia dell'età evolutiva (0-18 anni), ambito elettivo di attività de “La Nostra Famiglia”, accedono al Presidio persone con:

- Ritardo motorio
- Ritardo psicomotorio
- Disabilità intellettiva;
- Disturbi della relazione e del comportamento;
- Disturbi dello spettro autistico;
- Disturbi del linguaggio e degli apprendimenti;
- Disturbi neurosensoriali (visivi complessi ed audiofonologici);
- Epilessie e disturbi cognitivi associati;
- Patologie neuromuscolari;
- Paralisi cerebrali infantili;
- Esiti di trauma cranico;
- Esiti di lesione e neoplasie midollari o del sistema nervoso centrale.

2.10 Settori riabilitativi



2.10.1 La Fisioterapia

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

Obiettivi

- Favorire l'evoluzione motoria, la facilitazione dello spostamento, l'assetto posturale mediante tecniche precise;
- Studiare i compensi utili, contrastare quelli dannosi;
- Prevenire le deformità secondarie alla patologia neurologica e ortopedica;
- Ricercare possibili strategie affinché la mobilità residua dei pazienti possa essere valorizzata in progetti funzionali mirati e con attività motorie gratificanti;
- Facilitare le prassie e la massima autonomia possibile in relazione alla complessità del quadro clinico;

- Individuare ausili ed ortesi che possano facilitare o sostituire le funzioni insufficienti;
- Favorire la presa di coscienza del movimento e delle sue finalità.

Modalità operative

Effettuare l'esame articolare, l'esame muscolare, il bilancio funzionale per ogni stadio e per ogni quadro clinico, ricorrendo a strumenti di indagine qualitativa e quantitativa per individuare: i segni patologici, i compensi utili e quelli dannosi e le scelte opportune per arrivare al massimo dell'autonomia e della funzionalità motoria passando dall'attività riflessa all'atto volontario, dall'automatismo all'uso di tutori, ortesi e ausili più opportuni.

Intervenire in modo specifico con tecniche di facilitazione neuromotoria e richieste di movimenti selettivi sui segni patologici che caratterizzano il quadro clinico relativi a:

- patologia del tono;
- riflessi patologici;
- difetti di programmazione ed esecuzione motoria;
- asimmetrie – deformità;
- problemi di equilibrio;
- ridotta motivazione al movimento.

2.10.2 L'idrokinesiterapia

Inclusa nell'ambito della fisioterapia è l'idrokinesiterapia, ovvero la terapia basata su tecniche di trattamento in acqua riscaldata sia per patologie ortopediche che neurologiche, sia acute che croniche.

Permette di svolgere: mobilizzazione passiva facilitata, movimenti difficili o impossibili da eseguire a secco, esercizi in scarico parziale o totale, movimenti più ampi con minimo sforzo, deambulazione facilitata. Inoltre permette di ridurre la spasticità e di ottenere benefici psico-fisici e di rilassamento. Utile anche per migliorare l'equilibrio e la coordinazione.

I percorsi sono dedicati anche a persone adulte (in regime di solvenza) che in seguito a disturbi di varia natura, (ortopedica, neurologica, post intervento chirurgico), possono trarre beneficio da un'attività riabilitativa in acqua.

Modalità operative

- Metodo Halliwick: prevede rapporto individuale tra terapeuta e bambino all'interno di una dinamica di gruppo; l'obiettivo è l'adattamento del bambino all'acqua; l'approccio è di tipo ludico in modo da favorire un rapporto più sereno possibile con l'acqua;
- Metodo ASP (approccio sequenziale e propedeutico): prevede tre step: ambientamento, gestione del dolore e rilassamento, riapprendimento del movimento; mobilitazione attiva, riequilibrio muscolare e propriocettivo; reinserimento della parte compromessa nelle attività di vita quotidiana.

Operatori

Fisioterapisti, Fisiatri.

2.10.3 La Neuro-psicomotricità

Nella pratica psicomotoria si considera la persona in modo "globale", ossia come integrazione fra motricità (volontaria e involontaria) e attività psichica (affettiva e cognitiva). La relazione terapeutica usa il corpo ed il gioco come strumenti privilegiati; attraverso la comunicazione verbale, non-verbale e tecniche a mediazione corporea si propone di favorire l'integrazione fra i diversi piani espressivi e conoscitivi (motori, affettivi, cognitivi) che sono alla base della costruzione dell'identità.

Il trattamento psicomotorio si rivolge a bambini che presentano ritardi e disarmonie evolutive sul piano motorio, emotivo-affettivo e cognitivo.

Strumenti

In un *setting* predeterminato formato di tempi, spazi, regole e con materiale non strutturato, il terapeuta della neuropsicomotricità costruisce il "luogo" in cui far emergere l'espressività psicomotoria di ogni singolo bambino, in base all'età, alla situazione cognitiva e alle necessità emergenti di "quel" particolare soggetto.

Obiettivo:

Favorire l'espressione motoria coniugandola con gli aspetti emozionali e cognitivi.

Operatori

Terapeuta della neuro psicomotricità, Neuropsichiatri infantili, Psicologi.



2.10.4 La Logopedia

L'intervento logopedico mira al potenziamento e recupero delle seguenti problematiche inerenti all'età evolutiva:

- disturbi fono-articolatori;
- disturbi del linguaggio specifici e non;
- disturbi di linguaggio correlati a ipoacusia neurosensoriale;
- disturbi di apprendimento specifici (dislessia, disortografia) e non specifici (correlati a stato cognitivo limite o insufficienza mentale);
- balbuzie;
- disartrie;
- disfagie.

Incrementa l'intenzionalità comunicativa, cura l'acquisizione e il miglioramento dell'espressione e della comprensione del linguaggio orale e scritto, sia dal punto di vista formale che funzionale.

Obiettivi

- Stimolare l'intenzionalità comunicativa;
- Facilitare la corretta articolazione dei fonemi;
- Strutturare la sequenza fonologica delle parole;
- Strutturare la frase e il discorso;
- Potenziare i prerequisiti alla lettoscrittura;

- Arricchire il patrimonio semantico-lessicale;
- Migliorare la comprensione verbale orale;
- Recuperare le difficoltà di apprendimento di lettoscrittura;
- Educare all'ascolto e alla discriminazione di suoni e rumori (significato, fonti di provenienza, composizione, localizzazione);
- Potenziare la motilità oro-bucco-facciale;
- Impostare la respirazione diaframmatici;
- Rieducare la voce e il ritmo associato all'emissione della parola.

Strumenti

Materiale strutturato e non, oggettuale ed iconografico; Utilizzo di personal computer; Comunicazione alternativa aumentativa (codice P.C.S.; PECS).

Operatori

Logopedisti.

2.10.5 La Neuropsicologia

È un trattamento che favorisce l'armonizzazione delle conoscenze e delle competenze cognitive ed il loro utilizzo in autonomia. Incrementa le strategie risolutorie e la programmazione per l'esecuzione di un compito.

Si rivolge:

- a bambini con disturbi specifici dell'apprendimento, nonché disturbi misti delle capacità scolastiche;
- a bambini con disturbi evolutivi specifici misti, con disturbi percettivi e visuo-spaziali e disturbi della memoria;
- a bambini con diagnosi di disturbo di attenzione e iperattività (ADHD),
- a bambini con lesioni acquisite del sistema nervoso centrale (traumi, ictus, tumore, ecc.);
- a bambini con ritardi e deficit cognitivi.

Obiettivi

- Facilitare l'approccio al compito, l'analisi e l'utilizzo di strategie risolutorie;
- Migliorare il metodo d'apprendimento;
- Incrementare le capacità di attenzione e di motivazione;
- Migliorare la coordinazione oculo-manuale;

- Favorire lo sviluppo delle abilità neuropsicologiche di base quali: l'organizzazione spazio-temporale, l'analisi-sintesi percettiva, le capacità mnestiche;
- Promuovere il pensiero logico, le capacità di rappresentazione mentale e di astrazione fino ad arrivare al pensiero formale;
- Incrementare le capacità di strutturazione ed elaborazione delle informazioni, favorendone l'integrazione e la loro correlazione.

Strumenti

- Materiale strutturato e non;
- Utilizzo di personal computer;
- Strumenti operativi del Metodo Feuerstein.

Operatori

Psicologi, Terapisti della neuro psicomotricità dell'età evolutiva.

2.10.6 La Terapia Occupazionale

Si rivolge a bambini con disabilità fisiche, mentali, emozionali e di sviluppo in età prescolare e scolare. Stimola il raggiungimento del massimo livello di autonomia possibile nelle attività della vita quotidiana (alimentazione, abbigliamento, igiene personale, attività scolastiche, attività sportive e del tempo libero). Valorizza le abilità espressive, stimola l'evoluzione delle abilità prassiche, percettive, sensoriali e logiche. Stimola l'integrazione sensoriale. Individua e confeziona ortesi e ausili anche informatici. La collaborazione con i contesti di vita del bambino (famiglia, scuola) permette di rispettare attitudini e richieste ambientali.

Obiettivi

- Favorire lo sviluppo della funzionalità nella misura massima consentita dalla disabilità specifica;
- Favorire l'acquisizione di autonomia decisionale ed operativa;
- Addestrare l'operatività in funzione del raggiungimento degli obiettivi funzionali previsti;
- Raggiungere e mantenere un buon livello di autostima in relazione alla verifica delle abilità operative acquisite.

Modalità Operative

1. Valutazione iniziale
2. Individuazione di priorità/bisogni del bambino in riferimento al contesto
3. Individuazione obiettivi
4. Definizione ed attuazione di trattamento personalizzato utilizzando mezzi, modalità e tecniche
5. *Counseling* familiare
6. Verifica dei risultati

Strumenti

1. Attività strutturate e non strutturate
2. Tecniche artigianali (falegnameria, mosaico, tessitura, pittura, cucina, cartotecniche...)
3. Integrazione sensoriale
4. Prescrizione o confezionamento ausili

Operatori

Terapisti Occupazionali.



2.10.7 La Riabilitazione Neurovisiva

La funzione visiva è un complesso circuito in cui entrano a far parte fenomeni percettivi, prassici e cognitivi. Laddove sussistono riduzioni visive, difficoltà di mantenimento attentivo, di organizzazione dei movimenti oculari e di riconoscimento dello spazio e dell'oggetto, interviene la riabilitazione neurovisiva.

L'operatore, con l'ausilio di strumenti selettivi, addestra il bambino a potenziare la funzione visiva residua, ne facilita l'uso corretto e lo aiuta ad organizzare adeguatamente competenze specifiche integrandole con le altre funzioni motorie e cognitive. L'intervento precoce in questo settore si è dimostrato di grande aiuto per evitare che le competenze visive deficitarie vengano escluse dall'uso.

Si rivolge a soggetti con patologie oftalmologiche in contesto di cerebropatie e non; soggetti in età evolutiva pluriminorati ed affetti da patologie neurooftalmologiche o da turbe visive di origine centrale (disturbi esplorativi, percettivi, rappresentativi).

Obiettivi

- Analizzare l'acuità visiva, l'abilità visuo-motoria e la percezione visiva;
- Migliorare l'attenzione visiva;
- Facilitare l'analisi e l'esplorazione visiva;
- Fornire sistemi di compenso delle difficoltà gnosiche;
- Stimolare la percezione visiva.

Strumenti

La sede dispone di attrezzature adeguate ai bisogni dell'utenza e alle diverse tipologie di disabilità visiva.

Operatori

Terapista della riabilitazione neurovisiva.

2.10.8 Il Trattamento Psicoeducativo

Il trattamento psico educativo si ispira ai principi della filosofia T.e.a.c.c.h. (autonomia e indipendenza, flessibilità di pensiero, individualizzazione dell'intervento, collaborazione con famiglia, istituti scolastici e servizi territoriali).

Nasce principalmente come settore dedicato a soggetti con disturbi dello spettro autistico, problemi di comportamento e di comunicazione, difficoltà socio-relazionali.

Obiettivi

- Favorire l'autonomia personale e sociale attraverso l'acquisizione di comportamenti sociali adeguati;
- Favorire l'instaurarsi del processo comunicativo partendo dalla consapevolezza della presenza dell'altro fino ad arrivare allo scambio comunicativo intenzionale attraverso diversi canali comunicativi (linguaggio verbale, comunicazione aumentativa);
- Migliorare la comprensione delle situazioni e l'attribuzione degli stati mentali al fine di potenziare le strategie di *problem solving* e *decision making*;
- Migliorare la conoscenza, la comprensione, l'espressione e l'autoregolazione delle emozioni;
- Promuovere il lavoro di rete e la collaborazione tra famiglia, Scuola e Servizi territoriali fornendo modalità operative nell'ottica di un progetto di vita.

Modalità operative

L'intervento si basa su progetti individualizzati psicoeducativi, condotti attraverso strategie di tipo cognitivo-comportamentale, in contesto individuale o di gruppo, mediante l'utilizzo di strumenti operativi quali:

- materiale strutturato rispondente alle esigenze del singolo soggetto, realizzato dagli stessi operatori (storie sociali, agenda visiva, quaderno immagini, strumenti visivi, ecc.);
- *video modeling*;
- personal computer;
- materiali inerenti l'educazione cognitivo-affettiva (LDA *language cards emotions*, ecc.);
- materiali specifici disponibili in letteratura (Kat Kit, Kikkerville, Cards, Social Behaviour, ecc.).

Operatori

Educatori professionali

2.11 Integrazione scolastica

Degli utenti in carico riabilitativo in forma ambulatoriale e frequentanti le scuole del territorio.

L'équipe specialistica del Presidio, rispetto alle azioni finalizzate specificatamente all'integrazione scolastica dei soggetti in carico riabilitativo ai sensi della legge 104 del 1992:

- produce diagnosi finalizzata alla richiesta del sostegno ed una diagnosi funzionale;
- concorre alla determinazione del profilo dinamico-funzionale e del Piano educativo individualizzato;
- elabora e pianifica delle linee di intervento psicoeducative personalizzate da attuare sia in ambito scolastico che familiare per i bambini/adolescenti con disabilità, con difficoltà comportamentali e di apprendimento;
- svolge funzione di consulenza e di orientamento agli insegnanti.

2.12 Servizi di Sostegno alla Famiglia

Il Presidio di Riabilitazione mette a disposizione 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 e infine lavorativo del proprio congiunto.

L'équipe specialistica considera i familiari non solo destinatari ma membri attivi indispensabili del proprio lavoro.

Alla famiglia vengono offerti servizi

- in ambito clinico, con colloqui con medici e psicologi e interventi di sostegno alla genitorialità;
- in ambito psico-educativo, con incontri individuali e di gruppo;
- in ambito sociale, con colloqui ed eventuali interventi di rete.

2.13 Richiesta di documentazione sanitaria

L'utente può richiedere copia della documentazione sanitaria sia in corso di presa in carico che alla dimissione.

La richiesta scritta deve essere effettuata dal diretto interessato oppure dall'esercente la potestà genitoriale o dal tutore in caso di soggetti interdetti, con le seguenti modalità:

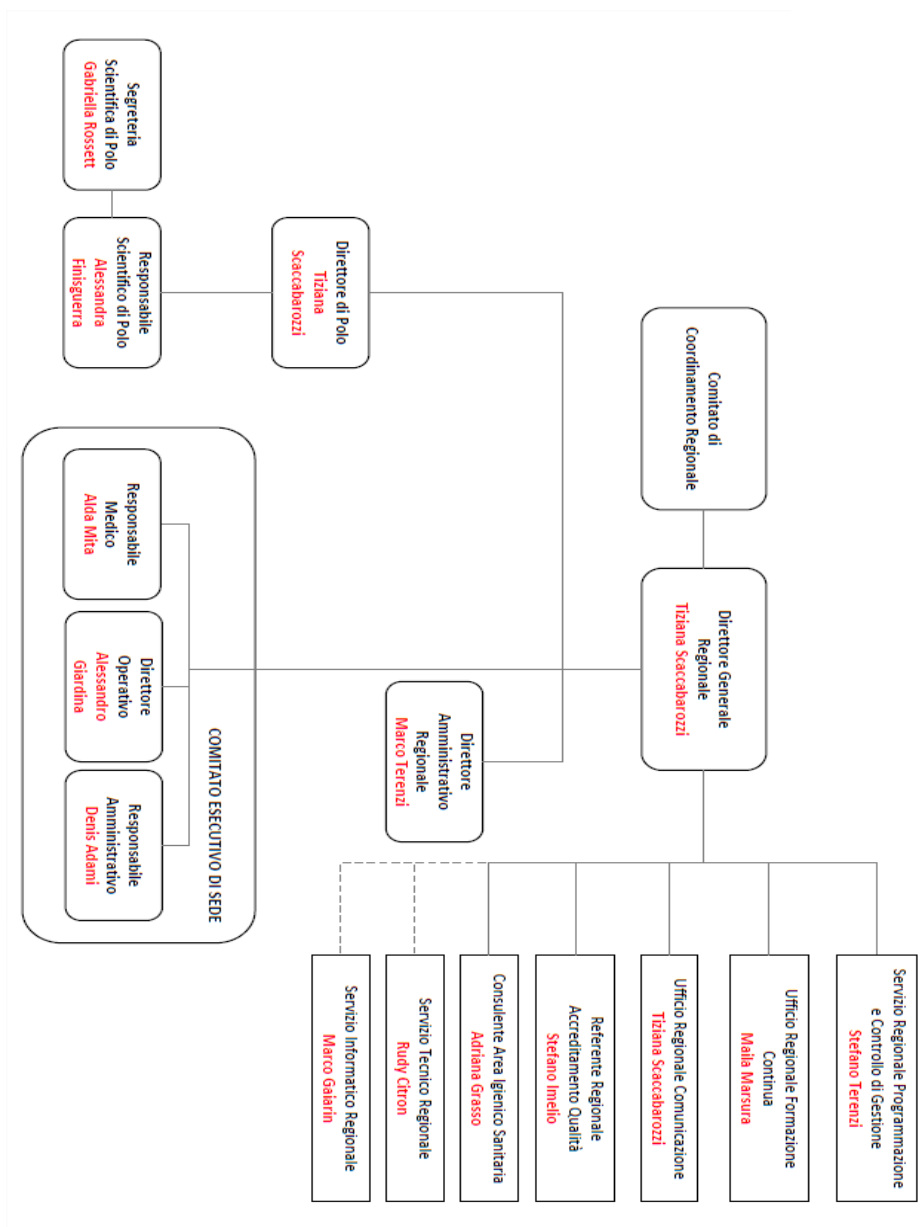
- mediante lettera inviata al Responsabile Medico per posta, fax, e-mail o consegnata a mano, correlata da copia di documento d'identità;
- mediante modulo prestampato compilato in sede dal richiedente.

La copia di cartella clinica può essere consegnata direttamente all'interessato o suo delegato nelle forme di legge, previo accertamento di identità.

Il pagamento avviene solo al momento del ritiro della copia della cartella clinica.

2.14 Struttura Organizzativa

ORGANIGRAMMA DELLA SEDE



2.15 Figure professionali

Nell'ambito del Presidio operano, in un numero pari a 120, diverse figure professionali:

- Medici: neuropsichiatri, Specialisti in Medicina Fisica e Riabilitazione, Oculisti, Neurologi, Psichiatri;
- Tecnici laureati: psicologi;
- Personale di riabilitazione: dirigente di area riabilitativa, coordinatori, Fisioterapisti, Logopedisti, Educatori professionali, Psicomotricisti, Terapisti occupazionali, Terapisti della neuropsicomotricità dell'età evolutiva, Ortottisti;
- Personale di assistenza sanitaria: Infermieri, Assistenti e Accompagnatori disabili, Operatori Socio Sanitari;
- Assistenti sociali;
- Istruttori di nuoto;
- Personale amministrativo;
- Personale dei servizi generali.



2.15.1 Formazione del personale

La formazione all'interno dell'Associazione “La Nostra Famiglia” ha sempre avuto uno spazio significativo ed ha costituito un ambito di attività in cui sono state investite risorse in misura sempre più consistente.

Le iniziative realizzate hanno trovato forma in Corsi o Scuole per la preparazione di figure professionali operanti nel campo della riabilitazione, dell'assistenza, dell'educazione e dell'insegnamento a soggetti disabili, o comunque a persone in difficoltà, oppure in iniziative più occasionali, quali seminari, giornate di studio, convegni, determinati dalla necessità di approfondire metodi o tecniche di intervento innovativi o di divulgare esperienze di lavoro che avevano dimostrato una efficacia tale da meritare di essere conosciuta all'esterno dell'Associazione.

Nel realizzare le varie iniziative formative, l'Associazione ha ritenuto di perseguire le finalità proprie dell'Ente e che ne hanno motivato la nascita: l'Associazione “La Nostra Famiglia” è nata infatti per essere, all'interno della comunità sociale, segno dell'attenzione, del rispetto, della solidarietà umana e

cristiana verso qualunque persona, ma specialmente verso coloro che per motivi diversi sono ai margini della società e corrono il rischio di vedersi negati i diritti fondamentali propri dell'uomo, non tanto nelle affermazioni di principio, quanto nella concretezza della vita.

La formazione è stata individuata come strumento per ottenere la risorsa fondamentale di cui è necessario disporre per aiutare gli altri, e cioè operatori competenti e motivati. Per tale motivo, immediatamente dopo i primi anni di operatività, l'Associazione "La Nostra Famiglia" ha inserito nello Statuto, tra i propri scopi, quello dell'educazione e dell'istruzione e, tra le proprie attività, "l'istituzione di Scuole per la formazione scientifica e tecnica del personale della riabilitazione e dell'educazione speciale, e iniziative didattiche varie per la preparazione di esperti ed operatori sociali specializzati".

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

La formazione permanente e l'aggiornamento, infatti, sono i principali strumenti che garantiscono il mantenimento di un alto livello di competenza e di qualità dei servizi resi e che aiutano gli operatori ad acquisire o a conservare un grado di flessibilità sufficiente per affrontare gli inevitabili cambiamenti che ogni Servizio deve realizzare, al fine di adeguare il proprio intervento ai bisogni che cambiano. La Formazione, oltre a preparare il personale al fine di erogare prestazioni sempre più competenti e mirate, persegue anche lo scopo di promuovere l'operatore, potenziandone le capacità e contribuendo così alla realizzazione della sua persona valorizzata nell'aspetto propriamente professionale.

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

III - STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

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

Oggi queste parole si possono tradurre con il termine "Qualità". Il Sistema di Gestione per la Qualità viene pertanto inteso come strumento per favorire il miglioramento del contesto organizzativo ed innalzare i livelli di performance delle attività clinico-riabilitative e di tutti i servizi di supporto.

In allegato alla Carta dei Servizi sono definiti gli STANDARD DI QUALITÀ, approvati e verificati dal Comitato Esecutivo di Sede.



IV - SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA

La funzione relativa alla tutela degli utenti viene assolta attraverso:

- ⇒ L'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** (URP), collocato presso la Direzione Operativa (piano terra), è un ambito di partecipazione e comunicazione fra l'utente e l'Associazione "La Nostra Famiglia" - Istituto Scientifico E. Medea.

L'ufficio è a disposizione di utenti e cittadini interessati a:

- richiedere informazioni sui servizi offerti dall'Associazione e su come accedervi;
- ricevere informazioni sulla struttura dell'Ente e sui compiti dei vari uffici;
- visionare la Carta dei Servizi;
- inoltrare elogi e ringraziamenti;
- fornire suggerimenti che possono contribuire al miglioramento del servizio erogato;
- segnalare reclami, osservazioni o disservizi incontrati nella Struttura e nelle diverse fasi del percorso riabilitativo.

L'URP, nell'ambito della propria attività, promuove le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione al Comitato Esecutivo di Sede per le decisioni e le risposte da offrire. La gestione dei reclami prevede un'analisi della situazione e delle cause che l'hanno provocata; in ogni caso, per ogni reclamo scritto, è garantita risposta entro 30 giorni dal ricevimento.

È possibile contattare l'URP telefonicamente tramite il Centralino e ricevere un appuntamento di persona il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e il martedì dalle 14.00 alle 17.00. È possibile anche inviare una mail all'indirizzo urp.pasion@lanostrafamiglia.it.



L'utente, oltre che rivolgendosi direttamente all'URP, può esprimere segnalazioni/apprezzamenti anche in maniera anonima attraverso apposita modulistica a disposizione presso la Sede (Allegato QV M 007).

- ⇒ Al fine di misurare il grado di soddisfazione degli utenti/famiglie e conoscere i loro pareri e consigli, annualmente viene distribuito un **questionario di soddisfazione dell'utente**. Il questionario utilizzato (QV M 011) è allegato alla Carta dei Servizi.
- ⇒ Il **Servizio Sociale** offre prestazioni di:
- accoglienza, ascolto della famiglia, rilevazione dei bisogni e dei problemi;
 - accompagnamento nella ricerca delle risorse necessarie e nella attivazione di una rete di sostegno da attuare in collaborazione con i servizi sociali, formativi, lavorativi presenti sul territorio di appartenenza;
 - orientamento e aiuto all'utilizzo di risorse interne all'Ente.
 - segretariato sociale e consulenza su pratiche per l'utilizzo di risorse previste dalle leggi.

Gli interventi del servizio sociale si inseriscono nel progetto riabilitativo programmato per la persona che accede al Centro di Riabilitazione e si possono attivare:

- su richiesta dei genitori e/o del soggetto interessato;
 - su segnalazione dell'Équipe;
 - su segnalazione dei Servizi Territoriali.
- ⇒ L'utente può rivolgersi al **difensore civico territoriale** nel caso in cui ritenga che sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni.
- ⇒ L'utente o l' esercente la responsabilità genitoriale possono richiedere copia della documentazione sanitaria facendone richiesta sulla modulistica disponibile presso la Sede. La **copia della documentazione sanitaria** sarà consegnata entro 30 giorni.
- ⇒ Un sistema di iniziative volte a promuovere la massima **interazione tra servizio e famiglie**:
- ospitando la sede della Sezione Locale dell'Associazione Genitori de "La Nostra Famiglia";
 - favorendo la presenza e l'attività di Organismi di volontariato;

- attivando un sistema semplificato di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso;
- attivando un modello organizzativo che abbia per obiettivo specifico la tutela dell'utente.

L'Associazione ha istituito un Comitato Etico che salvaguarda i diritti dell'utente relativamente alle procedure medico-riabilitative, anche in riferimento alla ricerca scientifica.

Il Presidio di Riabilitazione di Pasion di Prato, coerentemente con il Codice Etico dell'Associazione, ha scelto, in un'ottica di attenzione ai temi della Mondialità, dello sviluppo sostenibile e dell'educazione alla sana alimentazione, di rifornire i distributori automatici con cibi e bevande più coerenti con la propria *Mission*. Le bevande calde sono preparate solo con prodotti provenienti dal commercio equo e solidale e certificati bio, le acque minerali sono esclusivamente a Km0 e una parte degli *snack* è dedicata a prodotti biologici/senza glutine/senza zuccheri/a Km0.

4.1 D. Lgs. 231/2001

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

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

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

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

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

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

4.2 Informazioni su realtà collegate all'Associazione "La Nostra Famiglia"

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

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

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

V - ETICA ORGANIZZATIVA E DIRITTI E DOVERI DELLA PERSONA ASSISTITA

L'attività dei Servizi di Riabilitazione si ispira e si indirizza al più rigoroso rispetto delle norme etiche, morali, professionali, sanitarie e giuridiche inerenti l'esercizio della medicina in tutte le sue articolazioni.

Il comportamento di tutti gli operatori si attiene al massimo rispetto del codice deontologico attraverso l'adesione ai fondamentali canoni del rispetto dei diritti universali dell'uomo, in particolare di quelli del bambino, e la più completa conoscenza di problemi del rapporto tra strutture sanitarie e pazienti.

L'Associazione recepisce in toto quanto contenuto nel Codice di Deontologia Medica vigente, della dichiarazione di Helsinki 1964 e Tokyo 1975 dell'Associazione Medica Mondiale e fa propria la *Carta dei diritti e doveri del bambino in ospedale e dell'utente malato*, assicurandone la massima pubblicizzazione.

Il Presidio di Riabilitazione di Pasion di Prato ha attivato una Convenzione con il Circolo Mediatori Culturali Linguistici ACLI APS di Udine per la realizzazione di interventi di mediazione culturale a chiamata, oltre che per eventuali interventi di consulenza culturale e per traduzione testi, documenti, documenti informativi, formazione degli operatori.

5.1 I diritti della persona assistita

La dignità del bambino deve essere costantemente rispettata da tutti sotto l'aspetto fisico, morale e spirituale.

La persona assistita ha diritto:

- di essere assistita e curata con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome.

Il bambino utente dei Servizi, o chi ne ha la responsabilità genitoriale o la tutela, ha diritto:

- di ottenere dal personale del Presidio informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze;
- di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura;

- di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi;
- di ricevere, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, notizie che permettano di esprimere un consenso effettivamente informato sulle terapie o sugli interventi a cui verrà sottoposto ed a conoscere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento;
- di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture;
- di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti;
- di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Naturalmente, qualora il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'impossibilità o della inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

5.2 I doveri della persona assistita

Il bambino disabile e i suoi familiari, quando accedono alla struttura sanitaria di riabilitazione, sono tenuti ad avere un comportamento responsabile nel rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura e ad evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri. Devono anche essere disponibili a collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione del Presidio.

L'accesso al centro di riabilitazione esprime, da parte dell'utente, un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

È un dovere di ogni utente, o di chi ha la responsabilità genitoriale o la tutela, informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura devono essere rispettati poiché le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

Il bambino e la sua famiglia hanno diritto ad avere una corretta informazione sulla organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un loro preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

5.3 Diritti del bambino in trattamento

La Nostra Famiglia è da sempre impegnata nella promozione della salute e nell'assistenza all'infanzia e alla famiglia ed ha contribuito a sviluppare e a diffondere una cultura della riabilitazione in età pediatrica in cui alla cura, intesa come diagnosi e terapia, si antepone il “prendersi cura”.

Il bambino, infatti, ha diritto ad un aiuto e ad un'assistenza particolari finalizzati a favorire il suo pieno sviluppo e la completa maturazione della sua persona sotto il profilo fisico intellettuale morale e sociale.

Per realizzare questo il Presidio dichiara che:

1. **Il bambino ha diritto al godimento del massimo grado raggiungibile di salute.** Attraverso l'operato del suo personale attua interventi di educazione sanitaria e sociale nei confronti del bambino e della famiglia e ne favorisce un sereno inserimento.
2. **Il bambino ha diritto ad essere assistito in modo “globale”.** L'assistenza del personale si esprime nel “prendersi cura” delle condizioni generali del bambino e del suo contesto di vita, in sintonia con le altre strutture sanitarie, educative e sociali competenti, esistenti nel territorio.
3. **Il bambino ha diritto a ricevere il miglior livello di cura e di assistenza.** Tutto il personale, in base alle proprie specifiche responsabilità, si adopera per garantire al bambino ed alla famiglia il migliore livello di cure e di assistenza, impegnandosi anche ad aggiornare continuamente la propria competenza professionale. Nel caso in cui le risorse del Presidio non consentano di far fronte alle esigenze del bambino, aiuta la famiglia a rivolgersi ad altre strutture che offrano maggiori garanzie di cura e di assistenza.

4. **Il bambino ha diritto al rispetto della propria identità.** Gli operatori hanno il dovere di identificare il bambino con il suo nome e di rispettare ogni caratteristica della sua persona
5. **Il bambino ha diritto al rispetto della propria privacy.** Tutto il personale si adopera per creare le condizioni atte a garantire il rispetto del pudore e della riservatezza di cui hanno bisogno i bambini ed i loro familiari. Una particolare attenzione sarà dedicata alle esigenze degli adolescenti. Il personale è tenuto a rispettare l'obbligo del segreto professionale/segreto d'ufficio. Il trattamento dei dati personali e particolari è conforme a quanto disposto dalla normativa vigente.
6. **Il bambino ha diritto alla tutela del proprio sviluppo fisico, psichico e relazionale.** Il personale assicura e promuove il rispetto per le esigenze affettive, espressive ed educative ed in particolare favorisce la continuità delle relazioni familiari. La famiglia viene infatti coinvolta attivamente nel processo di recupero. Viene assicurato un collegamento con le associazioni di volontariato per garantire al bambino relazioni significative, qualora si dovesse trovare in situazione di “abbandono”. Il bambino può tenere con sé i propri giochi e qualsiasi altro oggetto da lui desiderato, purché questi non rappresentino un pericolo od un ostacolo per il suo o altrui programma di cure. Viene garantita al bambino la possibilità di un percorso educativo-scolastico in base alle sue capacità di inserimento e di partecipazione. Il ricorso a mezzi limitanti la libertà di azione e di movimento può avvenire nelle situazioni in cui si ravvisa un rischio di compromissione del processo diagnostico-terapeutico, ovvero nelle situazioni in cui venga messa in pericolo l'incolumità del bambino stesso o di altri.
7. **Il bambino ha diritto ad essere informato sulle proprie condizioni di salute e sulle procedure a cui verrà sottoposto,** con un linguaggio comprensibile ed adeguato al suo sviluppo ed alla sua maturazione, ricorrendo anche al gioco, alle narrazioni, ai disegni, alle immagini. Il bambino ha diritto ad esprimere la sua opinione su ogni questione che lo interessi. Le sue opinioni devono essere prese in considerazione tenendo conto della sua età e del grado di comprensione e di maturazione. Il personale si impegna ad

instaurare con il bambino e la sua famiglia una relazione di rispetto e di collaborazione. Andranno sempre ricercati spazi per l'ascolto, e valutati i tempi, le modalità e gli strumenti comunicativi più idonei. Per le persone straniere con una scarsa padronanza della lingua italiana l'Associazione si impegna ad attivare rapporti con le Associazioni di volontariato e/o con i Consolati di riferimento.

8. **Il bambino ha diritto ad essere coinvolto nel processo di espressione del consenso/dissenso alle pratiche sanitarie che lo riguardano.** Un consenso/dissenso progressivamente consapevoli in rapporto alla maturazione del minore andranno sempre promossi e ricercati, soprattutto attraverso le relazioni familiari. Il bambino non ha tutti gli strumenti per utilizzare appieno un'informazione adeguata ad esprimere un consenso in merito a decisioni legate al suo stato. Pertanto, prima che per un'istanza giuridica, per l'imperativo etico di una cura qualitativamente adeguata, in cui anche gli aspetti emotivi sono presi in considerazione, occorre parlare al bambino di quanto gli sta accadendo, tenendo conto delle sue capacità di comprensione. Ciò comporta un consenso su atti concreti vicini alla sua esperienza. Il consenso nel caso del bambino è da intendersi soprattutto come un'alleanza con l'adulto. È difficile pensare ad un consenso e ad un dissenso informato prima dei sette anni di età fisica e mentale. Successivamente, quando il bambino esplora meglio le proprie motivazioni e le confronta con ciò che gli altri dicono e fanno, è concepibile un consenso e dissenso informato insieme a quello dei genitori.
9. **Il bambino ha diritto ad essere coinvolto nel processo di espressione del consenso/ dissenso ad entrare in un progetto di ricerca – sperimentazione clinica.** I medici hanno l'obbligo di informare il bambino ed i genitori, con un linguaggio il più possibile comprensibile, della diagnosi, della prognosi, del tipo di trattamento sperimentale proposto, delle alternative terapeutiche disponibili, degli effetti collaterali, della libertà di uscire dallo studio in qualsiasi momento e della possibilità di conoscere i risultati conclusivi dello studio. In caso di rifiuto ad entrare nello studio, i sanitari hanno comunque l'obbligo di garantire al bambino le cure convenzionali.

10. **Il bambino ha diritto di manifestare il proprio disagio e la propria sofferenza.** Una specifica attenzione del personale sanitario è dedicata alla prevenzione e alle manifestazioni di sofferenza del bambino. Vengono adottate tutte le precauzioni atte a prevenirne l'insorgenza e a ridurne al minimo la percezione, nonché tutti gli accorgimenti necessari a ridurre le situazioni di paura, ansia e stress, anche attraverso il coinvolgimento attivo dei familiari. Un supporto particolare, sarà fornito ai familiari al fine di favorire la comprensione ed il contenimento del dolore dei propri figli.
11. **Il bambino ha diritto ad essere protetto da ogni forma di violenza, di oltraggio o di brutalità fisica o mentale, di abbandono o di negligenza, di maltrattamento o di sfruttamento, compresa la violenza sessuale.** Il personale sanitario ha il dovere di fornire al bambino tutto l'appoggio necessario ai fini dell'individuazione del maltrattamento e delle situazioni a rischio, che comportano la segnalazione alle autorità competenti e/o ai servizi preposti alla tutela del minore. Il personale si impegna altresì a collaborare, nell'ambito delle proprie specifiche competenze, con gli enti accreditati.
12. **Il bambino ha diritto ad essere educato ad eseguire il più possibile autonomamente gli interventi di "autocura"** e, in caso di malattia, ad acquisire la consapevolezza dei segni e dei sintomi specifici. Il personale sanitario ha il dovere di mettere il bambino e la famiglia nella condizione di poter acquisire tutte le conoscenze, le capacità e le abilità richieste per una gestione il più possibile autonoma delle difficoltà che la situazione di disabilità del bambino comporta.
13. **Il minore adolescente ha il diritto di usufruire di un rapporto riservato paziente-medico,** ha diritto altresì di chiedere e di ricevere informazioni che lo aiutino a comprendere la propria sessualità, a proteggerlo da gravidanze indesiderate e dalle malattie a trasmissione sessuale. Ha il diritto, inoltre, di chiedere e di ricevere informazioni sulle tossicodipendenze. Il personale, adeguatamente preparato, si impegna a rispondere alle domande poste dal minore anche indirizzandolo ai servizi preposti alla prevenzione e al trattamento di tali problematiche adolescenziali.

14. **Il bambino e la famiglia hanno diritto alla partecipazione.** Il Presidio promuove iniziative finalizzate al miglioramento della qualità delle prestazioni erogate, coinvolgendo attivamente i bambini, le famiglie e le associazioni di volontariato. La tutela e la partecipazione degli utenti è conforme a quanto previsto dalla normativa vigente.
15. **Il bambino ha diritto di essere condotto in tempo** per la seduta riabilitativa in modo da avere tutto il tempo di prepararsi e di avere una giusta separazione dal proprio accompagnatore e che quest'ultimo rimanga in sala d'aspetto per rispondere ad ogni bisogno del bambino o urgenza del caso. È altrettanto importante che l'accompagnatore sia presente alla fine della seduta in modo tale che il minore si senta rassicurato del re-incontro.



VI - ALLEGATI

Questionario di Soddisfazione Utenti Minori AMBULATORIALI - RESIDENTI - DIURNI

Cara famiglia,

la nostra struttura nasce per non essere solo un luogo di cura; proprio per questo motivo è in atto un progetto volto a valorizzare la Missione stessa dell'opera.

Al fine di poter raccogliere pareri e consigli che ci permettano di offrire ai nostri utenti una sempre maggiore qualità del servizio e della relazione con i bambini/ragazzi e con le loro famiglie, le chiediamo cortesemente di compilare il presente questionario e di riporlo nell'apposito contenitore che troverà in sala d'attesa.

Il questionario è anonimo.

Certi di una sua fattiva collaborazione, la ringraziamo anticipatamente.

1. Compilatore

Contrassegni solo una risposta

- Genitore
- Altro (tutore, amministratore di sostegno, ...)

2. Data / /

Esempio: 15/12/2020

3. Centro di Riabilitazione di: _____

4. Settore di Servizio

Contrassegni solo una risposta

- Ambulatorio
- Centro Diurno
- Residenti

5. Come è venuto a conoscenza del nostro Centro?

Contrassegni anche più di una risposta

- medico di base/pediatra
- conoscenti

6. Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute quando si è rivolto per la prima volta al Centro?

Contrassegni solo una risposta

PER NIENTE											MOLTO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

A. CURA E RIABILITAZIONE

7. Quanto è soddisfatto del servizio di riabilitazione erogato dal Centro?

Contrassegni solo una risposta

PER NIENTE											MOLTO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

8. Quanto ritiene che il progetto riabilitativo in corso stia modificando la qualità di vita del bambino/ragazzo?

Contrassegni solo una risposta

PER NIENTE											MOLTO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

9. Quanto ritiene che il progetto riabilitativo si stia realizzando come previsto?

Contrassegni solo una risposta

PER NIENTE											MOLTO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

B. RELAZIONE CON LA FAMIGLIA E IL BAMBINO/RAGAZZO

10. Quanto è soddisfatto dell'accoglienza che sta ricevendo?

Contrassegni solo una risposta

PER NIENTE											MOLTO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

11. Quanto è soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?
Contrassegni solo una risposta

PER									MOLTO	
NIENTE										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

12. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia del personale nei suoi confronti e nei confronti del bambino/ragazzo? Consideri solo le figure professionali con le quali abitualmente si rapporta

	PER NIENTE											MOLTO									
a) Medici	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
b) Psicologi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
c) Terapisti della Riabilitazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
d) Educatori	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
e) Assistenti sociali	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
f) Personale di segreteria	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

13. Quanto è soddisfatto delle informazioni sanitarie che sta ricevendo durante i trattamenti riabilitativi e le visite mediche?
Contrassegni solo una risposta

PER									MOLTO	
NIENTE										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C. INTEGRAZIONE SOCIALE
14. Ritiene che il progetto riabilitativo stia facilitando la partecipazione del bambino/ragazzo alle attività con i coetanei (attività sportiva, scoutismo, ambiente parrocchiale, ecc.)?
Contrassegni solo una risposta

- SÌ
 NO

15. Quali sono le motivazioni della risposta precedente?

16. In questo progetto vi sentite accompagnati e aiutati a conoscere le risorse ed i servizi del vostro territorio?

Contrassegni solo una risposta

PER NIENTE										MOLTO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

D. FAMILIARITÀ DELL'AMBIENTE

17. Quanto è soddisfatto della cura degli ambienti e del comfort del Centro?

Contrassegni solo una risposta

PER NIENTE										MOLTO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

18. Quanto è soddisfatto della pulizia e dell'igiene?

Contrassegni solo una risposta

PER NIENTE										MOLTO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

19. Quanto è soddisfatto della qualità del pranzo? Risponda solo se usufruisce del pranzo

PER NIENTE										MOLTO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

20. Ritieni importante che il Centro organizzi iniziative a favore dei bambini/ragazzi e delle loro famiglie (formazione, feste, eventi ricreativi, celebrazioni, ecc.)?

Contrassegni solo una risposta

- SÌ
 NO

21. Quali sono le motivazioni della risposta precedente?

E. DOMANDE CONCLUSIVE

22. Secondo lei, in questo Centro, ci sarebbero degli aspetti da migliorare?

Contrasegni solo una risposta

- SÌ
 NO

23. Se ha risposto SÌ, quali aspetti potrebbero migliorare?

24. A suo parere, cosa potrebbe fare il Centro per aiutare di più i genitori e le famiglie?

25. Il percorso di cura e riabilitazione che sta facendo il bambino/ragazzo la porta anche ad approfondire valori umani e spirituali?

Contrasegni solo una risposta

- SÌ
 NO

26. Perché?

27. Complessivamente, quanto vi sentite accolti e seguiti?

Contrasegni solo una risposta

PER										MOLTO
NIENTE										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

F. CONTATTI

28. Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?

Contrassegni solo una risposta


- SÌ
 NO

29. In caso di risposta affermativa, la preghiamo di compilare i campi che seguono

Cognome e Nome

n° telefono

e-mail

Associazione "La Nostra Famiglia"		
	MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI APPREZZAMENTI / LAMENDELE / DISSERVIZI	QV M 007 Rev. 4

Sede/Polo di _____

data _____

Il personale dell'Associazione "La Nostra Famiglia" opera con il massimo impegno al fine di garantirLe il miglior servizio. Nel caso in cui desideri esprimere il suo apprezzamento, può farlo barrando l'apposita casella.

Nell'impegno quotidiano, possono tuttavia verificarsi situazioni di disagio che La invitiamo a segnalare (mediante lamentela o disservizio) così che le Sue indicazioni diventino per noi fonte di verifica e miglioramento.

La preghiamo di compilare il foglio e consegnarlo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o imbarcarlo nell'apposita cassetta di raccolta delle segnalazioni.

TIPOLOGIA APPREZZAMENTO LAMENDELA DISSERVIZIO

SEGNALANTE* (dati facoltativi)

Cognome _____ Nome _____

Tel/Cell _____ E-Mail _____

Residente a _____ Via _____

IN QUALITÀ DI:

UTENTE GENITORE ACCOMPAGNATORE FAMILIARE ALTRO

di* _____ (dato facoltativo)

SETTORE COINVOLTO _____

SEGNALAZIONE:

* L'Associazione La Nostra Famiglia, Titolare del trattamento dei dati, La informa, ai sensi dell'art. 13 del GDPR 675/2016, che i dati raccolti saranno utilizzati esclusivamente ai fini dell'approfondimento di quanto da Lei segnalato e per inviare comunicazioni in merito alla risoluzione della Sua segnalazione. Ulteriori informazioni potrà trovarle all'interno del sito www.lanostrafamiglia.it, o contattando il Titolare a mezzo posta ordinaria presso la sede legale a Ponte Lambro (CO) in via Don Luigi Monza, 1 oppure per mezzo di posta elettronica all'indirizzo e-mail presidenza@lanostrafamiglia.it

Rev. 16 – febbraio 2024

La presente Carta dei Servizi è stata redatta dal Comitato Esecutivo di Sede con la collaborazione dell'Associazione Genitori de "La Nostra Famiglia" di Pasian di Prato



Allegato alla Carta dei Servizi Rev. 15 - febbraio 2024

III - STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI - 2021

Nella definizione dei propri impegni, la struttura associa agli standard istituzionali obiettivi di qualità legati alla relazione con l'utenza secondo la *Mission* aziendale.

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

La verifica della realizzazione degli obiettivi, collegati agli standard di qualità, è affidata al Comitato Esecutivo di Sede.

IMPEGNI	STANDARD	VERIFICA
Il Centro si impegna ad un sempre maggiore radicamento nella rete territoriale dei servizi sanitari, anche attraverso progettualità condivise	- Attivazione di almeno un progetto condiviso con i servizi sociali per passaggio casi al territorio, richieste di continuità di cura, realizzazione di progetti di screening	Verifiche periodiche
Il Centro si impegna a diffondere il carisma e la spiritualità del Beato Luigi Monza nei confronti degli operatori, degli utenti e delle loro famiglie, della società civile ed ecclesiastica	Almeno 2 iniziative per la diffusione sul territorio della cultura della riabilitazione e della nostra <i>Mission</i>	Partecipazione alle iniziative proposte dal Centro
Il Centro si impegna a migliorare e garantire percorsi di accoglienza e dimissione di utenti in diurno sempre più	Avvio di un tavolo di lavoro per una riflessione in merito ai modelli di presa in carico con gli operatori interessati,	Verifica periodica

appropriati ed integrati con i servizi territoriali	le famiglie, i servizi del territorio	
Il Centro si impegna ad affiancare l'attività clinica e riabilitativa all'attività di ricerca e a sviluppare ulteriormente i livelli di attività della ricerca scientifica	Incontro di confronto tra ricercatori e clinici su aree tematiche specifiche per una maggiore consapevolezza su progetti in atto e traslazonalità	Aumento del numero di progetti di ricerca