

ASSOCIAZIONE
la Nostra Famiglia

CENTRO AMBULATORIALE DI RIABILITAZIONE

Varazze (Savona)



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

| | |
|---|--------|
| Presentazione della Presidente | pag.3 |
| 1. Presentazione del Centro | pag.5 |
| 1.1. Cenni sulla storia del Centro e la sua "mission" | pag.6 |
| 1.2. Strutture ed attrezzature | pag.8 |
| Ubicazione del Centro e struttura edilizia | |
| Tipologia delle attrezzature | |
| 2. Informazioni sulla struttura e i servizi forniti | pag.9 |
| 2.1. Bacino di utenza | pag.9 |
| 2.2. Tipologia dei servizi e delle prestazioni erogate | pag.9 |
| 2.3. Patologie trattate | pag.10 |
| 2.4. Settori riabilitativi: | pag.11 |
| Fisioterapia | |
| Psicomotricità | |
| Logopedia | |
| Rieducazione Neuropsicologica | |
| Orientamento Pedagogico | |
| Settore Psicologico | |
| 2.5. Procedura di accesso | pag 18 |
| Prenotazione | |
| Prima visita | |
| Presa in carico | |
| Dimissione | |
| 2.6. Servizi complementari | pag 19 |
| Servizi di sostegno alla famiglia | |
| Servizi svolti a sostegno di minori inseriti nella scuola normale | |
| 2.7. Figure professionali e dotazione organica del Centro | pag 20 |
| 2.8. Organigramma del Centro | pag 20 |
| 2.9. Formazione | pag.23 |
| 2.10 Tutela degli operatori | pag.23 |

| | |
|--|---------|
| 3. Standard di qualità, impegni e programmi | pag.25 |
| Standard di Qualità del Servizio all'utente | pag.25 |
| 4. Sistemi e procedure di tutela dell'utente | pag 26 |
| 4.1 Tutela degli utenti | pag.26 |
| 5. Associazioni - Enti collegati | pag.28 |
| 5.1 Associazione Nazionale Genitori de La Nostra Famiglia | pag.28 |
| 5.2 Gruppo Amici di don Luigi Monza | pag. 28 |
| 5.3 O.V.C.I. - La Nostra Famiglia | pag.29 |
| 5.4 FONOS (Fondazione Orizzonti Sereni) | pag.29 |
| Per saperne di più | pag.31 |

LETTERA DI PRESENTAZIONE

Gentile Signora,
Gentile Signore,

L'Associazione La Nostra Famiglia le offre questo opuscolo denominato Carta dei Servizi che contiene utili informazioni sull'organizzazione del Centro ambulatoriale di riabilitazione di Varazze (Savona) con l'obiettivo di farle conoscere il servizio che le viene offerto e di promuovere un rapporto di fiducia e di collaborazione tra lei e gli operatori.

La Carta dei Servizi è, infatti, 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 e 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
dr.ssa Alda Pellegrini*

1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

Sede di VARAZZE

Denominazione: Centro ambulatoriale di riabilitazione
La Nostra Famiglia

Indirizzo: Strada Romana, 53

Tel. e fax 019.97274

e-mail: Inf.var@fin.it

anno di inizio attività: 1952

Board di Sede

Responsabile medico: Di COMITE Raffaella

Direzione operativa: CERRUTI Benedetta

Referente amministrativo : BOLLA Patrizia

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.15 alle ore 17

Struttura: di proprietà dell'Associazione

mq coperti (a disposizione delle attività riabilitative) 374

Spazi verdi: mq 1486

Area parcheggio: mq 1026

1.1 Cenni sulla storia del Centro e la sua "mission"

Il Centro di riabilitazione a ciclo ambulatoriale La Nostra Famiglia di Varazze (Savona) opera sul territorio ligure dal 1952.

Eroga prestazioni per il recupero funzionale di soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali.

Per l'età evolutiva interviene al momento in cui si evidenziano disturbi di sviluppo, oppure dopo la dimissione ospedaliera, attraverso l'offerta di tutela sanitaria finalizzata al recupero delle funzioni lese (a seguito di eventi lesivi o traumatici) o di funzioni mai comparse o compromesse (a causa di patologie congenite).

La sua "mission" è quella di tutelare la dignità e migliorare la qualità della vita - prevalentemente attraverso interventi di riabilitazione sanitaria - delle persone con disabilità (specie in età evolutiva) e delle loro famiglie.

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

Per il raggiungimento di questi obiettivi, risultano portanti due elementi: l'**accoglienza** e la **valorizzazione della vita e della persona** in tutte le sue espressioni.

L'accoglienza impegna al rispetto, alla considerazione, all'ascolto ed alla cordialità verso le persone con disabilità e le loro famiglie, in modo da soddisfare, per quanto possibile, le loro esigenze ed aspettative, personalizzando ed umanizzando il trattamento.

Tale atteggiamento non è in alternativa alla competenza tecnica, anzi, si accompagna ad essa rappresentando 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 persona impegna a riconoscere le capacità, le doti, le possibilità di realizzazione, le risorse che ciascuno ha: nei bambini innanzitutto, specialmente quelli più impegnativi, negli operatori e nei genitori. Questo aiuta a far crescere in ogni persona la consapevolezza di quanto essa vale, in quanto oggetto di amore personale e particolare di Dio.

La fecondità di queste parole si misura oggi dallo sviluppo dell'Associazione nel suo insieme, che in Italia conta 32 sedi che ospitano servizi di riabilitazione, formazione e ricerca scientifica e collabora con attività in campo sanitario, educativo, formativo e di ricerca biomedica in Brasile, in Ecuador, in Sudan, in Cina ed in Marocco.

A livello operativo parte dall'individuazione dei bisogni, delle capacità residue e delle aspettative degli utenti e delle loro famiglie.

Verso di esso orienta:

- l'organizzazione dell'intera struttura
- le singole prestazioni tecniche
- il rapporto con ogni utente e con la sua famiglia.

In particolare, La Nostra Famiglia si impegna verso i propri utenti a garantire:

- **affidabilità:** risponde degli impegni presi nei confronti dell'utente e delle Amministrazioni pubbliche e presta il servizio in modo puntuale, preciso, tempestivo, regolare;
- **competenza:** potenzia costantemente le strutture fisiche, le attrezzature e gli strumenti; migliora le abilità e l'esperienza degli operatori per poter prestare il miglior servizio possibile; garantisce il comfort e la pulizia degli ambienti;
- **accessibilità:** rende possibile l'accesso a tutte le persone con disabilità ed è attenta alla chiarezza della segnaletica;
- **sicurezza:** garantisce l'assenza di rischi nell'attività svolta;

- **chiarezza:** attiva procedure riconducibili ai fini istituzionali ed alla prassi clinico-riabilitativa, che richiedano adempimenti amministrativi semplici e facili; offre informazioni relative al trattamento sanitario in modo comprensibile e completo;
- **controllo:** garantisce la qualità dei processi, delle prestazioni e dei servizi erogati;
- **tutela della privacy.**

1.2 Strutture ed attrezzature

➤ Ubicazione del Centro e struttura edilizia.

La struttura è collocata in zona residenziale a 2 Km dal centro abitato.

E' raggiungibile con mezzi privati o con trasporti organizzati dagli enti

locali (su specifica richiesta). Offre un ampio posteggio.

Garantisce l'accesso e la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti i possibili utenti con disabilità.

A suo tempo casa privata, ha tuttora un aspetto familiare ed accogliente; le barriere architettoniche preesistenti sono state superate attraverso adeguate soluzioni.

L'accesso al Centro e l'ubicazione dei servizi e settori di intervento all'interno dello stesso sono chiaramente indicati.

Nella struttura sono presenti sale di attesa ed aree per l'accoglienza e l'informazione dell'utenza.

Sono disponibili spazi di gioco e parcheggio per l'utenza ambulatoriale.

➤ 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 riabilitative;
- attrezzature informatiche e di rieducazione funzionale in ambienti adibiti ad attività individuali e/o di gruppo;
- ausili per l'apprendimento e la mobilità e sensoriali correlati allo svolgimento delle attività riabilitative, sono disponibili secondo le necessità individuali degli utenti.

2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI

1.1 Il bacino di utenza attuale del Centro

Il Centro ambulatoriale di riabilitazione di Varazze serve soprattutto la popolazione delle Province di Savona (ASL n. 2 Savonese) e di Genova Ponente (ASL n. 3 Genovese)

2.2 Tipologia dei trattamenti e delle prestazioni erogate

➤ Il Centro offre trattamenti **ambulatoriali**, **domiciliari** ed **extramurali**.

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

Il trattamento **domiciliare** è riservato a quelle forme patologiche che rendono impossibile o estremamente difficoltoso all'utente l'accesso alla struttura.

Il trattamento **extramurale** è effettuato presso una RSA (Residenza Sanitaria-Assistenziale).

➤ Il Centro fornisce, oltre alla visita specialistica iniziale, una serie di valutazioni funzionali necessarie per verificare l'ipotesi diagnostica. Sono programmati, ove necessari, specifici approfondimenti sul piano clinico funzionale e la formulazione di progetti e prognosi riabilitative.

Viene poi proposto un percorso riabilitativo che consta di trattamenti riabilitativi specifici ed eventualmente di prestazioni collaterali quali la consulenza alla scuola e un sostegno alla famiglia.

Si rivolge a soggetti prevalentemente in età evolutiva nei seguenti settori:

- fisioterapia
- psicomotricità
- logopedia
- neuropsicologia
- psicoeducazione
- sostegno psicologico
- sono altresì offerti servizi complementari (servizi di sostegno alla famiglia – accompagnamento, follow up – prescrizioni di ausili – intervento nella scuola).

2.3 Patologie trattate

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

- disabilità neurologiche per esiti di paralisi cerebrali infantili e patologie neurologiche differenti, sindromi malformative, patologie neuromuscolari;
- disturbi di apprendimento per ritardi psicomotori ed intellettivi;
- disturbi della comunicazione e del linguaggio;
- disturbi sensoriali e neurosensoriali complessi e disturbi della comunicazione di origine centrale;
- disturbi emozionali e di relazione;
- disabilità neuropsichiatriche sia per danni encefalici stabilizzati che evolutivi.

Il Centro è abilitato ad effettuare, entro un budget predeterminato, 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 Centro per quanto riguarda le valutazioni funzionali. Per situazioni di disabilità particolarmente complesse, si collega con l'Istituto Scientifico E. Medea - La Nostra Famiglia di Bosisio Parini (Lecco) ed, all'esterno, con Enti Ospedalieri di scelta dei famigliari.

Ogni progetto riabilitativo è preceduto da una visita specialistica, da una serie di valutazioni funzionali e viene formulato e monitorato nel tempo dall'équipe multidisciplinare.

2.4 Settori riabilitativi

Fisioterapia

E' la terapia del movimento che interviene sui segni patologici del paziente per rimuoverli o ridurli attraverso tecniche specifiche di mobilizzazione passiva e attiva. E' un intervento sempre personalizzato.

➤ **Obiettivi:**

- curare le posture, favorire l'evoluzione motoria, l'adattamento funzionale e la facilitazione dello spostamento mediante tecniche mirate, l'utilizzo di ortesi, protesi, ausili;
- facilitare i compensi utili, contrastare quelli dannosi;
- prevenire le deformità secondarie alla patologia neurologica, ortopedica, posturale;
- ricercare ogni possibile soluzione affinché la mobilità residua dei pazienti con disabilità motoria possa essere valorizzata in progetti funzionali mirati, adattati ad ogni singolo paziente.

➤ **Modalità operative:**

- effettuare le visite fisiatriche e le valutazioni chinesologiche quali:
l'esame articolare, l'esame muscolare, il bilancio funzionale per ogni stadio e per ogni quadro clinico, indagini strumentali, valutazioni quantitative e qualitative per individuare i segni patologici specifici di ogni quadro clinico;
- intervenire per prevenire, ridurre, superare le limitazioni articolari e il deficit di forza, attraverso la facilitazione di compensi utili e il controllo dei compensi dannosi che vanno contrastati; operare le scelte opportune per arrivare al massimo dell'autonomia e della funzionalità motoria, passando dall'attività riflessa all'atto volontario e all'automatismo; attuare l'adattamento di tutori statici e

dinamici, ortesi e ausili più opportuni per favorire la cura posturale, ridurre e prevenire le deformità;

- intervenire in modo specifico, con tecniche di facilitazione neuromotorie 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;
 - superare le difficoltà percettivo-prassiche che condizionano le scelte funzionali, favorendo il carico, il controllo motorio, gli spostamenti facilitati finalizzati al raggiungimento dell'autonomia;
 - favorire la coscientizzazione del movimento e delle sue finalità mediante la riduzione dei segni patologici e la facilitazione dei passaggi posturali, del controllo selettivo, del carico, dell'equilibrio, dello spostamento finalizzato, dell'espressività corporea, della relazione positiva con l'altro;
- **Strumenti valutativi:**
- video-tape - scale valutative
- **Operatori:**
- fisiatra - fisioterapisti.

Psicomotricità'

E' l'educazione attraverso il movimento con cui si favorisce l'evoluzione cognitiva e lo sviluppo della persona, mediante la conoscenza di sé, degli altri, dell'ambiente secondo parametri spazio temporali, comunicativi e relazionali.

La pratica psicomotoria che si esprime presso il Centro è:

➤ **Riabilitazione psicomotoria**

Settore in cui si trattano sia le disarmonie, i ritardi dello sviluppo neuromotorio e neuropsicologico che i ritardi mentali mediante proposte di gioco corporeo, utilizzando materiale non strutturato in spazi ampi e accoglienti, che favoriscano l'espressività e la creatività del bambino, la maturazione personale, la comunicazione e la simbolizzazione.

Sono inoltre possibili interventi psicomotori a valenza relazionale, rivolti a soggetti con disarmonie dello sviluppo e problematiche relazionali, problemi di personalità primitivi o secondari a cerebropatia.

➤ **Obiettivi:**

- intervenire sulle disarmonie e sui ritardi dello sviluppo, perché il bambino riprenda e completi la sua linea evolutiva, migliori la comunicazione e conquisti la sua identità, potendo così strutturare in modo armonico la sua personalità;
- facilitare l'incontro con il bambino e stabilire una relazione privilegiata.

➤ **Mezzi:**

- luogo specifico e materiali strutturati e non strutturati.

➤ **Operatori:**

- il terapeuta della neuro e psicomotricità supervisionato dal neuropsichiatra infantile e dallo psicologo.

Logopedia

E' il trattamento specifico per ridurre o risolvere i disturbi di linguaggio semplici e complessi, primitivi o secondari a cerebropatia.

Cura la comunicazione attraverso lo stimolo all'ascolto per facilitare l'attenzione uditiva e la decodifica simbolica e semantica, migliora il ritmo respiratorio, l'espressione verbale e la gestualità.

Si avvale di materiale strutturato, oggettuale e iconografico. Utilizza anche strumenti informatici per migliorare l'attenzione e la sintesi visivo-uditiva, il linguaggio verbale e non verbale, gli apprendimenti linguistici e la comunicazione scritta.

➤ **Obiettivi:**

- facilitare l'analisi uditiva, la comprensione del significato dei gesti e dei messaggi verbali (semantica);
- attività specifiche per i disabili motori: migliorare la respirazione mediante drenaggio posturale, in collaborazione con il fisioterapista;
- facilitare la deglutizione, la masticazione, la motilità buccale, la sinergia dell'alimentazione;
- facilitare l'emissione della voce, l'articolazione dei fonemi, la strutturazione della parola, della frase;
- migliorare il ritmo soprattutto associato all'emissione della parola;
- stimolare la sintesi sensitivo-motoria e uditiva-visiva;
- migliorare l'espressione verbale e i suoi contenuti;
- stimolare l'espressione gestuale;
- facilitare la comunicazione alternativa;
- coinvolgere genitori, famigliari, insegnanti nei processi comunicativi e neurolinguistici;
- migliorare la comunicazione mediante: l'educazione all'ascolto e alla discriminazione di suoni/rumori (significato, fonti di provenienza, composizione, localizzazione) - allenamento acustico;
- effettuare la verifica, lo studio, l'analisi dei processi di decodificazione e della motivazione a comunicare.

➤ **Mezzi:**

- il materiale è specifico sia per le valutazioni che per le esercitazioni;

➤ **Operatori:**

- neuropsichiatra infantile – otorinolaringoiatra – logopedisti – psicologo.

Rieducazione Neuropsicologica

La neuropsicologia è il settore delle neuroscienze che studia la base neurofisiologica delle funzioni mentali (memoria, attenzione, ecc.).

La valutazione neuropsicologica consente di valutare il livello cognitivo di ogni singolo soggetto e di definirne il profilo funzionale valutando in particolare l'organizzazione spaziale e prassico-costruttiva, le funzioni cognitive e metacognitive, incluse le capacità di attenzione e controllo, l'organizzazione concettuale, le abilità logiche, le funzioni mnestiche e le abilità logico-matematiche.

Dalla valutazione neuropsicologica emergono le indicazioni per il trattamento riabilitativo neuropsicologico che si articola attraverso interventi riabilitativi differenziati, che includono anche il training per l'uso di ausili informatici.

➤ **Obiettivi generali:**

- i dati neuropsicologici rilevati dalle valutazioni specifiche sono utili per determinare l'abilità del paziente di apprendere e generalizzare nuove strategie. Lo scopo della riabilitazione é pertanto quello di ottimizzare le strategie e i compensi di cui il paziente dispone per un adattamento funzionale nonostante il danno o la disfunzione cerebrale e/o encefalico subiti. Fondamentale è aiutare il soggetto ad elaborare ed ottimizzare le strategie compensatorie.

➤ **Obiettivi specifici:**

- favorire il metodo di apprendimento

- favorire la rappresentazione spaziale
- favorire la sintesi spazio-temporale
- migliorare l'attenzione
- migliorare le strategie di analisi
- migliorare le strategie di acquisizione dei dati
- migliorare le strategie di memoria
- sviluppare abilità metacognitive
- favorire l'utilizzo di ausili informatici
- identificare specifici programmi d'intervento in ambito scolastico e familiare.

➤ **Operatori:**

- neuropsichiatra infantile – terapista della neuro e psicomotricità (con formazione pedagogica).

Orientamento Psicopedagogico

Gli interventi effettuati dagli educatori professionali, individualmente o in collaborazione con gli psicologi ed altri terapisti della riabilitazione, mirano ad occuparsi della situazione complessiva del soggetto, delle sue capacità di autonomia personale e sociale e delle sue relazioni con l'ambiente di riferimento.

➤ **Obiettivi e modalità operative:**

a seconda delle fasce d'età e della patologia presentata dal singolo soggetto, si possono distinguere:

- trattamenti individuali e in piccolo gruppo per bambini affetti da autismo infantile e sindromi correlate, basati sul programma educativo TEACCH (Treatment and Education of Autistic and related Communications handicapped Children).

I principali **obiettivi** da raggiungere sono:

- favorire lo sviluppo dell'individuo, la sua integrazione sociale e l'autonomia, tenendo conto dei deficit specifici che il disturbo autistico comporta;
- trattamenti in piccolo gruppo con valenza logopedica-educativa al fine di migliorare la comunicazione.
I principali **obiettivi** di questo tipo di progetto sono:
 - aumentare i tempi di attenzione
 - migliorare l'ascolto
 - migliorare la comprensione verbale
 - favorire l'iniziativa comunicativa verbale e non verbale (mimica, P.C.S., lettura funzionale)
 - aumentare il patrimonio semantico
 - favorire il rispetto dei turni di comunicazione
 - migliorare la comprensione verbale
 - favorire l'uso comunicativo del linguaggio verbale, iconico (P.C.S.) e scritto
 - favorire la comunicazione con i pari
 - favorire l'organizzazione spazio-temporale;
- trattamenti in piccolo gruppo con valenza psicomotoria-educativa al fine di promuovere l'intersoggettività fra i bambini e fra questi e gli operatori, migliorare la coordinazione motoria, la motricità globale e fine.
I principali **obiettivi** di questo tipo di progetto sono:
 - favorire l'intersoggettività, l'interiorizzazione di semplici regole sociali (attesa, scambio turni, ...), la funzione richiestiva e la comprensione delle attività attraverso l'uso di un codice condiviso figurato;
 - favorire l'accettazione delle frustrazioni, il riconoscimento dei riferimenti topologici e dello schema corporeo, il contenimento dell'iperattività e la ricerca di rilassamento corporeo globale e segmentarlo;

- trattamenti individuali o in piccolo gruppo per soggetti con ritardo mentale medio/grave e problemi comportamentali, con gli **obiettivi** di:
 - stimolare le autonomie personali;
 - mettere in gioco le competenze acquisite in percorsi precedenti con un gruppo di coetanei;
 - stimolare la capacità di socializzare e stare insieme agli altri attraverso stimolazioni linguistico-cognitive, psicomotorie e relazionali.

➤ **Operatori:**

- neuropsichiatra infantile - psicologo - educatore professionale - logopedista - terapeuta della neuro e psicomotricità.

Settore Psicologico

La presenza nel nostro Centro di psicologi con differente formazione (psicodinamica/psicoanalitica e sistemico/relazionale) consente di offrire agli utenti interventi differenziati a seconda delle diagnosi e quindi delle necessità dei diversi soggetti e dei loro diversi momenti evolutivi.

➤ **Modalità di intervento:**

Le modalità di intervento fanno riferimento ad un approccio teorico/tecnico/psicoanalitico che utilizza il gioco e il dialogo, permettendo al bambino di esprimere e rielaborare i propri conflitti.

Per quanto riguarda invece gli interventi effettuati dallo psicologo ad orientamento sistemico-relazionale, vengono effettuati incontri per:

- conoscere il contesto familiare, le abitudini, la relazione con la scuola, i servizi sociali, il lavoro genitoriale, il contesto sociale;
- valutare difficoltà relazionali/psicologiche, tensioni, paure.

Viene inoltre effettuata la supervisione agli operatori.

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 Centro di riabilitazione.

➤ Prima visita:

la prima visita, a pagamento, viene effettuata dal medico specialista neuropsichiatra o dal fisiatra.

Essa si può concludere con i seguenti esiti:

- presa in carico del paziente
- invio dello stesso ad altre strutture idonee
- controlli periodici.

Come già detto in precedenza, per i casi la cui situazione di disabilità risulti particolarmente complessa, è operativo un collegamento tra il Centro e l'Istituto Scientifico E. Medea - La Nostra Famiglia di Bosisio Parini (Lecco) ed, all'esterno, con Enti Ospedalieri di scelta dei famigliari.

➤ Presa in carico:

i trattamenti riabilitativi autorizzati sono a totale carico della ASL di residenza del minore. A tale proposito viene istruita dal Centro la pratica amministrativa per chiedere l'autorizzazione al trattamento alla ASL di residenza del minore.

La presa in carico dei minori, pur mirata alle specifiche aree disfunzionali, è una presa in carico globale e il progetto riabilitativo è individualizzato.

➤ **Dimissione:**

quando si considera concluso l'intervento o si sono raggiunti gli obiettivi proposti attraverso gli interventi della riabilitazione, si procede alla dimissione del minore dal Centro di riabilitazione. Se necessario si accompagna il passaggio dalla nostra struttura ad altra più idonea alla situazione globale del soggetto.

2.6 Servizi complementari

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

➤ **Servizi di sostegno alla famiglia**

Il Centro di riabilitazione mette a disposizione molte risorse per l'ascolto e l'accompagnamento della famiglia o del genitore o dell'ambiente in cui il minore vive nel difficile percorso di conoscenza ed accettazione positiva della situazione di disabilità, collaborazione e partecipazione al progetto riabilitativo e di inserimento scolastico.

Questo servizio inizia fin 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 famigliari non solo destinatari, ma membri attivi indispensabili del proprio lavoro. Allo scopo, molte sono le iniziative da quelle informative a quelle formative e di sostegno.

Presso il Centro è attivo l'**URP (Ufficio Relazioni Pubblico)** al quale ogni utente può rivolgersi per informazioni e/o eventuali reclami.

È pure operativa una **Sezione dell' Associazione Nazionale Genitori de La Nostra Famiglia** che svolge, con la collaborazione degli operatori del Centro, tutta una serie di iniziative

promozionali e un ruolo di tutela nei confronti dei propri iscritti, della comunità locale e dell'Ente erogatore del servizio.

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

Per i minori inseriti nella Scuola, con insegnante di sostegno, l'équipe del Centro 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.

Per i minori inseriti nella Scuola senza insegnante di sostegno, l'équipe del Centro si impegna a realizzare periodici incontri con gli insegnanti previa autorizzazione dei genitori o da parte di chi detiene la potestà genitoriale.

2.7 Figure professionali e dotazione organica del Centro

Il Comitato Esecutivo di Sede (Board di Sede) è l'organismo responsabile della conduzione del Centro ed ha il compito di elaborare e dare attuazione al progetto di Sede in accordo con le linee e le disposizioni del Direttore Generale. E' costituito dal Responsabile medico, dal Dirigente dell'area tecnico-riabilitativa (Direzione operativa) e dal Referente amministrativo di Sede.

➤ **Qualifiche professionali presenti nel Centro:**

- medici: neuropsichiatra infantile, fisiatra, otorinolaringoiatra
- tecnici laureati: psicologo dinamico/psicoanalitico/psicologo sistemico-relazionale, assistente sociale
- personale di riabilitazione: fisioterapista, logopedista, educatore professionale, educatore, terapeuta della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva

- personale di assistenza sanitaria: infermiere
- personale amministrativo: coordinatore amministrativo, impiegato di concetto
- servizi generali: ausiliaria, operaio specializzato.
- dirigente area tecnico-riabilitativa.

Il coordinamento degli operatori e degli specialisti è affidato alla Direzione operativa del Centro.

2.8 Organigramma del Centro

➤ **Personale di riabilitazione:**

- n° 2 terapisti della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva
- n° 4 logopedisti
- n° 2 fisioterapisti
- n° 1 educatore professionale
- n° 1 educatore
- n° 1 infermiere
- n° 1 dirigente area tecnico-riabilitativa.

➤ **Amministrativo:**

- n° 1 coordinatore amministrativo
- n° 1 impiegato di concetto

➤ **Servizi generali:**

- n° 1 operaio specializzato
- n° 3 ausiliarie

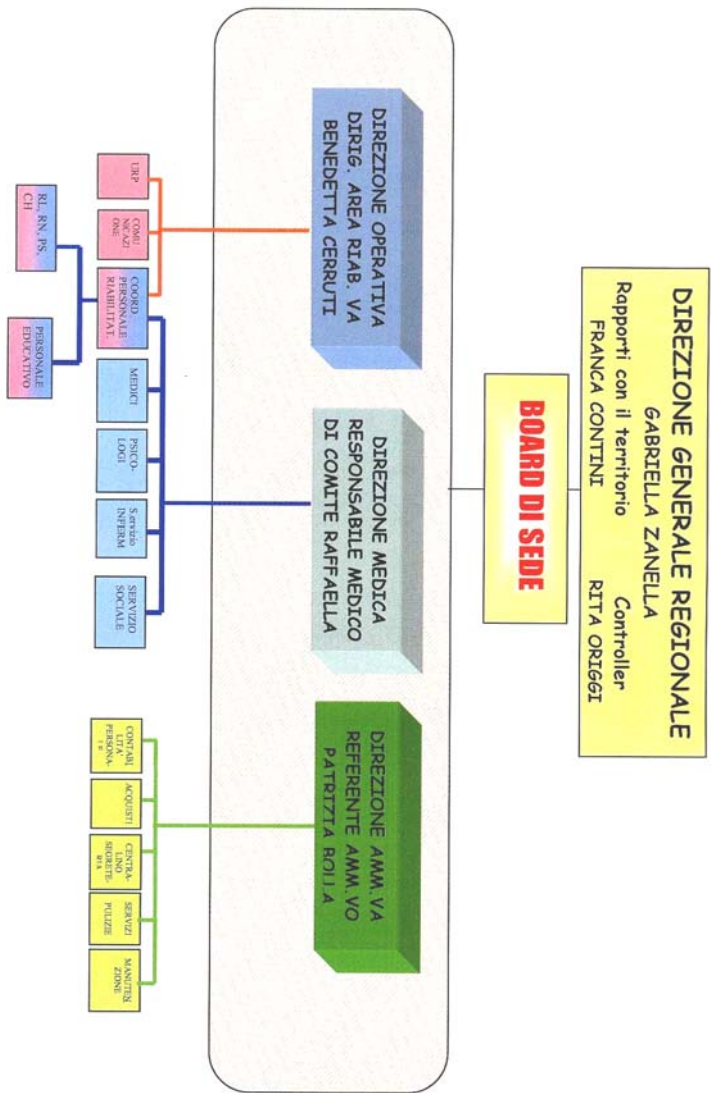
➤ **Consulenti:**

- n° 1 neuropsichiatra infantile: Responsabile medico
- n° 1 neuropsichiatra infantile
- n° 2 fisiatra
- n° 1 otorinolaringoiatra
- n° 2 psicologi

- n° 1 assistente sociale.

Tutti gli operatori sono in possesso dei titoli di abilitazione professionale corrispondente.

Principali funzioni delle figure inserite nell'organigramma



“PRINCIPALI FUNZIONI DELLE FIGURE INSERITE NELL'ORGANIGRAMMA”

2.9 Formazione

Il Centro provvede alla formazione continua e all'aggiornamento degli operatori in Sede usufruendo del Servizio di Formazione Continua dell'I.R.C.C.S. "E. Medea" di Bosisio Parini.

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

2.10 Tutela degli operatori

Oltre alla formazione continua ed all'aggiornamento, il Centro offre agli operatori altre opportunità per la tutela e la valorizzazione della loro professionalità:

- **è attivato un sistema informativo** che, all'interno, si attua attraverso l'intervento della Direzione operativa che ha sostanzialmente lo scopo di far conoscere agli operatori i valori della "mission" specifica, le modalità di funzionamento, le attività e le professionalità del Centro al fine di sviluppare il senso di appartenenza e la condivisione delle esperienze;
- **è garantita la tutela sindacale** sia con l'applicazione delle norme di legge che regolano i rapporti di lavoro, sia con l'applicazione integrale della parte normativa e normo-economica dei vigenti Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro;
- **IL sistema di sicurezza e di prevenzione dei rischi** è contenuto nel "Documento sulla sicurezza aziendale" che prevede un percorso di prevenzione e di protezione in cui sono individuati principi e misure generali di tutela, soggetti e loro obblighi, strumenti organizzativi e strumenti di gestione;
- è attivo nell'Associazione un adeguamento alle **procedure di Qualità certificata UNI – EN – ISO – 9001-2000**;

- è curato il mantenimento di un "**clima**" **pregnante di relazioni interpersonali interne** che assicura:
 - la valorizzazione delle capacità personali
 - il lavoro interdisciplinare
 - il lavoro di équipe
 - il lavoro a rete ed interscambio delle comunicazioni
 - approfondimento della "mission" dell'Ente.

L'Ente inoltre mette a disposizione degli operatori (accompagnati anche dai loro familiari) due soggiorni di vacanza all'anno in Case proprie situate in zona montana ed offre tempi dedicati all'approfondimento della "spiritualità familiare" alla luce del carisma del Fondatore, il Beato don Luigi Monza.



3. 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 Centro di Riabilitazione ad identificare standard e relativi strumenti per la verifica di questi ultimi.

Gli impegni-fattori che il Centro 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 Centro
- aspetti strutturali.

4. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE

4.1 Tutela degli utenti

La funzione relativa alla tutela degli utenti viene assolta attraverso:

- **l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** che, nell'ambito della propria attività, promuove le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i 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 Centro 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 nell'attività di ascolto, sostegno ed accompagnamento dell'utente e della sua famiglia;

- **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 Centro, 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'IRCCS "E. Medea - La Nostra Famiglia" di Bosisio Parini che salvaguarda i diritti dell'utente relativamente alle procedure medico-riabilitative anche in riferimento alla ricerca scientifica;
- la Direzione operativa è disponibile a raccogliere ed elaborare proposte per migliorare gli aspetti organizzativi e logistici dei servizi.



5. ASSOCIAZIONI - ENTI COLLEGATI

5.1 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.

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. Una Sezione è presente anche presso il Centro ambulatoriale di riabilitazione di Varazze.

L'Associazione si propone di:

- tenere vivo uno scambio di idee e di esperienze tra genitori;
- stimolare le Pubbliche Amministrazioni ai fini dello 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;
- proporre iniziative varie di ordine culturale, sociale, ricreativo e religioso;
- sostenere iniziative volte all'assistenza, all'inserimento familiare, alla formazione al lavoro ed all'integrazione sociale dei soggetti che hanno concluso il programma riabilitativo, stimolando la creazione di apposite strutture.

5.2 Gruppo Amici di don Luigi Monza

Il Gruppo Amici sostiene 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 Beato don Luigi Monza.

5.3 O.V.C.I. (Organismo di Volontariato per la Cooperazione Internazionale) - 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 iniziative varie: convegni e giornate di studio, mostre-vendita, camminate, concerti ed altro;
- la collaborazione con altre Organizzazioni;
- l'utilizzazione di tutti i mezzi di comunicazione di massa per divulgare le varie iniziative e diffondere una mentalità multiculturale e solidaristica aperta alla mondialità.

Attualmente l'O.V.C.I. gestisce direttamente progetti in Sudan (Juba e Kartun), in Brasile (Santana), in Ecuador (Esmeraldas) ed, indirettamente, in Bosnia, Cina, Eritrea, Marocco, Palestina.

5.4 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 giugno 2004 è stata costituita una Sede Regionale Ligure della FONOS con sede operativa presso il Centro ambulatoriale di riabilitazione di Varazze.

E' in ristrutturazione, a cura della Fondazione, una villa che ospiterà una Comunità alloggio a Celle Ligure (Savona).



PER SAPERNE DI PIÙ

- *è possibile dare la propria adesione al Gruppo Amici di don Luigi Monza per ricevere regolarmente il Notiziario di Informazione, trimestrale che informa regolarmente sulle attività de La Nostra Famiglia e dell'IRCCS "E. Medea", del Gruppo Amici, dell'Associazione Genitori, della FONOS e dell'OVCI.*
- *l'Istituto Scientifico dispone di una propria Rivista scientifica: SAGGI - CHILD, DEVELOPMENT & DISABILITIES, quadrimestrale, indicizzata a livello internazionale.*

Informazioni in ordine a quanto sopra possono essere richieste direttamente alla Dirigente dell'area tecnico-riabilitativa (Direttrice operativa) del Centro che ha compiti di comunicazione interna ed esterna.