



**LA NOSTRA
FAMiGLIA**

CURA RIABILITAZIONE E RICERCA
DALLA PARTE DEI BAMBINI

CENTRO DI RIABILITAZIONE AMBULATORIALE Sede di Cislago



CARTA DEI SERVIZI

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

Beato Luigi Monza, Fondatore de La Nostra Famiglia

INDICE

INTRODUZIONE	4
1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO	
L'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA" E LA SUA "MISSION"	5
LA STORIA DEL CENTRO	7
INFORMAZIONI UTILI	7
LO STILE DEL SERVIZIO	8
STRUTTURE ED ATTREZZATURE	10
VISITE AL CENTRO	11
2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI OFFERTI	
BACINO D'UTENZA	11
PATOLOGIE TRATTATE	11
MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO	11
PERCORSO RIABILITATIVO (DALL'ACCETTAZIONE ALLA DIMISSIONE)	13
SERVIZI IN REGIME DI SOLVENZA	14
TIPOLOGIA DEI SERVIZI	14
TRATTAMENTO IN REGIME AMBULATORIALE	14
LINEE DI PATOLOGIA	14
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	18
FIGURE PROFESSIONALI	20
FORMAZIONE DEL PERSONALE	21
3. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI	
4. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA	
D. LGS. 231/2001	23
INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE ALL'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA"	24
5. ALLEGATI	

INTRODUZIONE

Gentili utenti, famiglie, lettori,

questa Carta dei Servizi è una presentazione dell'Associazione "La Nostra Famiglia" di Cislago, 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 Cislago si fa conoscere a tutti coloro che si rivolgono alla struttura, fiduciosi di trovare un luogo ospitale ed una "presa in carico" che aiuti a superare le difficoltà e le fatiche che si stanno vivendo.

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

La Presidente
dell'Associazione "La Nostra Famiglia"

Luisa Minoli

1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

L'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA" E LA SUA "MISSION"

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

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

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

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

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

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

L'Associazione è presente sul territorio nazionale in 6 Regioni (Campania, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Puglia e Veneto) con 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 dei ragazzi nella comunità in cui vivono;
- attraverso la Sezione Scientifica "Eugenio Medea", riconosciuta Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, **sviluppa conoscenze e competenze nel campo della ricerca scientifica** volte a: prevenire le varie forme di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali; limitarne le conseguenze, fino anche al loro superamento totale; mettere a disposizione nuove prassi e metodologie scientificamente validate di intervento riabilitativo, sanitario, educativo e sociale;
- **promuove attività di formazione** garantendo l'assolvimento dell'obbligo scolastico e formativo dei bambini e ragazzi disabili che frequentano i Centri di Riabilitazione, in coerenza con il loro specifico progetto riabilitativo; sostenendo percorsi formativi con l'obiettivo di orientare e favorire l'inserimento lavorativo di persone disabili e/o fragili; promuovendo corsi di laurea e di formazione superiore volti a preparare professionisti sanitari con elevate competenze tecniche e valoriali a servizio della persona; promuovendo lo sviluppo delle competenze professionali degli operatori dell'Associazione, garantendone l'aggiornamento continuo rispetto alle più recenti acquisizioni scientifiche, secondo lo stile ed i valori dell'Associazione.

LA STORIA DEL CENTRO

Il Centro di Riabilitazione Ambulatoriale de “La Nostra Famiglia” di Cislago opera sul territorio dal 1998 come prima risposta al bisogno del bambino con difficoltà di tipo psicologico, prevedendo anche un aiuto alla sua famiglia.

Successivamente nel 2000 è stato attivato un servizio rivolto ai bambini con disturbi del linguaggio e/o degli apprendimenti.

Eroga prestazioni per la riabilitazione e il recupero funzionale di soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali in età evolutiva.

Il Centro si pone l’obiettivo di **curare e prendersi cura** della persona che presenta disabilità o difficoltà di sviluppo, offrendo prestazioni sanitarie e strategie adattive che le permettano di recuperare quanto più possibile le sue autonomie funzionali, sia di ordine fisico che psichico, in un contesto di integrazione sociale.

INFORMAZIONI UTILI

DENOMINAZIONE	CENTRO AMBULATORIALE DI RIABILITAZIONE
INDIRIZZO	VIA CAVOUR, 108
TELEFONO	02/96382491
E-MAIL	cislago@lanostrafamiglia.it
ANNO DI INIZIO ATTIVITÀ	1998
VOLUMI DI ATTIVITÀ	21.000 prestazioni annue (Abilitate, Accreditate e a contratto)

FIGURE DI RESPONSABILITÀ DELLA SEDE

DIRETTORE SANITARIO DI POLO E REGIONALE	Dott.ssa Elisabetta Brunello
RESPONSABILE di DISTRETTO V.NO	Dott. Francesco Tagliabue

ORARIO DI APERTURA

DA LUNEDÌ A GIOVEDÌ	dalle ore 08.00 alle ore 18.00
VENERDÌ	dalle ore 08.00 alle ore 14.00

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

LO STILE DEL SERVIZIO

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

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

STRUTTURE ED ATTREZZATURE

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

Vi è la possibilità di usufruire di due posteggi nell'immediata vicinanza.

Il Centro di Riabilitazione, di proprietà dell'Associazione, è collocato in zona centrale, confinante con i Giardini Castelbarco, un tempo annessi al castello, e ora Parco Comunale che, in ricordo, porta il nome degli attuali proprietari del Castello.

Nella struttura sono presenti sale di attesa ed aree per l'accoglimento e l'informazione dell'utenza. Non sono presenti barriere architettoniche.

I locali destinati alle attività riabilitative vengono utilizzati per l'Attività Ambulatoriale.

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 negli ambienti dedicati, utilizzate per le attività riabilitative individuali

È possibile raggiungere la Sede:

- ✓ **Con l'automobile:** il paese è attraversato dalla Provinciale Varesina (SP 233) che collega Milano a Varese. La SP 21 collega Cislago con i Comuni della Valle Olona e, quindi, anche con la città di Busto Arsizio. Inoltre la sede è ubicata (vedi mappa) nelle vicinanze dell'uscita autostradale di Saronno e Turate del tratto Como - Chiasso - Milano
- ✓ **Con bus:** F.N.M → Linea Varese - Milano
- ✓ **Con treno:** F.N.M. → Linea Varese – Milano



VISTE AL CENTRO

È possibile visitare il Centro durante l'orario di apertura, facendone richiesta al Responsabile di Distretto Varesino, esclusivamente tramite e-mail all'indirizzo: cislago@lanostrafamiglia.it

2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

BACINO D'UTENZA

Gli utenti che afferiscono al Centro provengono principalmente dalla Provincia di Varese, Como e Milano, facendo quindi riferimento ad ATS Insubria ed ATS Milano - Città Metropolitana.

PATOLOGIE TRATTATE

Il Centro si occupa di:

- ✓ Disturbo Primario del Linguaggio (DPL)
- ✓ Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA)
- ✓ Disabilità intellettiva, Sindromi e Patologie rare

MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO

Il Responsabile di Distretto Varesino 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'accesso al Centro avviene tramite Visita Neuropsichiatrica Infantile prenotabile esclusivamente tramite il CUP telefonico, contattabile al seguente numero: **0332/866.376**.

Gli orari, i giorni ed i periodi di apertura vengono forniti tramite messaggio vocale dalla Segreteria del contatto telefonico.

Il **CUP UNICO** di prenotazione offre la possibilità di confrontarsi con operatori esperti che, analizzata e valutata la situazione del bambino ed anche l'eventuale documentazione disponibile, propone al genitore/esercente la responsabilità genitoriale il percorso migliore.

L'operatore raccoglie tutti i dati anagrafici, i contatti e la documentazione clinica, riservandosi di contattare il genitore/esercente la responsabilità genitoriale dopo confronto con il Medico Referente per Linea di Patologia.

In questa seconda telefonata:

- ✓ potrà essere confermata la possibilità di effettuare le Prima Visita. In questa occasione verrà programmato giorno ed orario della Visita Neuropsichiatrica Infantile. Essa potrà essere erogata in Regime di Servizio Sanitario Regionale oppure in Regime di Solvenza.
- ✓ potrà essere comunicato al genitore/esercente la responsabilità che, per integrazione della documentazione presentata, l'utente può essere inserito in lista d'attesa per l'inquadramento diagnostico presso il Day Hospital della Sede di Vedano Olona (Va). Questo specifico percorso è riservato ai sospetti di disturbi del linguaggio e ritardi di sviluppo.
- ✓ potrà essere chiesto al genitore/esercente la responsabilità genitoriale di recarsi sul Territorio per effettuare tutte valutazioni integrative. Lo stesso viene anche invitato a ricontattare il CUP una volta in possesso di tutta la documentazione richiesta.

→ Si precisa che, nel rispetto delle normative regionali, il minore che effettua la visita tramite il Servizio Sanitario Regionale è esente dal pagamento del ticket mentre se la stessa viene effettuata in regime privato verrà applicata la tariffa prevista dal Tariffario per Prestazioni in Solvenza dell'Associazione esposto in bacheca presso il Centro.

Per accedere al Centro, sono necessari i seguenti documenti:

- ✓ Tessera Sanitaria (in corso di validità)
- ✓ Impegnativa (se la prestazione viene effettuata tramite il Servizio Sanitario Regionale) riportante: *"Si richiede Visita Neuropsichiatrica Infantile per (indicare diagnosi)"* e deve essere, inoltre, presente il quesito diagnostico.
- ✓ Documentazione sanitaria in possesso dell'utente

PERCORSO RIABILITATIVO (DALL'ACCETTAZIONE ALLA DIMISSIONE)

Alla conclusione della Prima Visita Neuropsichiatrica Infantile, il Medico Referente, potrà:

- ✓ indicare al genitore/esercente la responsabilità genitoriale che l'utente non necessita di alcun trattamento Riabilitativo
- ✓ comunicare al genitore/esercente la responsabilità genitoriale che il minore necessita dell'avvio della presa in carico. Si procederà ad inserire l'utente in lista d'attesa nella Linea di Patologia appartenente.
 - Se viene scelto il percorso in Regime di Servizio Sanitario Regionale, il Medico Referente emetterà impegnativa inerente la Presa in Carico Riabilitativa.
 - Se viene scelto il percorso in Regime di Solvenza, la Segreteria predisporrà preventivo che, una volta accettato, permetterà all'utente, di essere inserito in apposita lista d'attesa o, in alcuni casi, di iniziare direttamente i trattamenti.

→ In entrambi i casi il Medico redige e consegna copia al genitore/esercente la Responsabilità Genitoriale dell'esito visita.

➤ **Attuazione del progetto**

Il trattamento riabilitativo viene effettuato presso il Centro, secondo un orario assegnato dal Terapista dell'utente.

Il Medico Specialista Referente, insieme agli operatori interessati, monitora il percorso riabilitativo per il raggiungimento degli obiettivi prefissati nel progetto e nel programma. Cura la compilazione della documentazione sanitaria.

➤ **Valutazione degli obiettivi raggiunti**

Durante la presa in carico, si effettua l'analisi dell'andamento degli obiettivi riabilitativi e anche prima della dimissione.

➤ **Dimissione**

Con il raggiungimento degli obiettivi previsti dal P.R.I., si procede alla dimissione del minore.

Il Medico Referente redige la lettera di dimissione, per i genitori/esercenti la responsabilità genitoriale, a cui è affidato il compito di trasmettere le informazioni ivi contenute al Pediatra/Medico di Medicina Generale

SERVIZI IN REGIME DI SOLVENZA

Presso il Centro è possibile effettuare le seguenti prestazioni in Regime di Solvenza:

- ✓ visita e parere per disturbi del linguaggio e ritardi di sviluppo (non diagnosticati)
- ✓ pacchetti valutativi per disturbi di apprendimento
- ✓ rinnovo certificazioni
- ✓ pacchetti di trattamenti riabilitativi, disponibili per ogni settore riabilitativo.

Il pagamento dei servizi erogati in regime di solvenza avviene secondo tariffario esposto in bacheca presso la Sede e allegato alla presente Carta dei Servizi (Allegato n. 1).

Il pagamento può avvenire tramite bonifico, POS o in contanti presso la Segreteria della Sede.

Esso deve avvenire prima dell'avvio della prestazione.

TIPOLOGIA DEI SERVIZI

Presso la Sede di Cislago è presente il Servizio in Regime Ambulatoriale.

L'utente accede al Centro per effettuare il trattamento riabilitativo prescritto secondo un calendario programmato.

TRATTAMENTO IN REGIME AMBULATORIALE

I trattamenti erogati dal Centro sono prevalentemente rivolti a minori con disturbi primari di linguaggio, disturbi di apprendimento e disabilità intellettive, sindromi, patologie rare.

LINEE DI PATOLOGIA

LINEA DI PATOLOGIA DISTURBO PRIMARIO DEL LINGUAGGIO E DELL'APPRENDIMENTO

Obiettivo di questa linea è la presa in carico riabilitativa dei bambini che hanno una diagnosi di Disturbo Primario del Linguaggio (DPL) o di Ipoacusia Primaria o un Disturbo dell'Apprendimento.

Il Disturbo Primario del Linguaggio è tra i più frequenti disturbi del neurosviluppo ed include un insieme di quadri clinici variegati, caratterizzati da ritardo o disordine in uno o più ambiti dello sviluppo linguistico, in assenza di ritardo mentale, disturbo dello spettro autistico, disabilità neuro-motoria o di una persistente perdita di udito.

I trattamenti condotti nel DPL si avvalgono di figure esperte (logopediste e NPI) e gli interventi si attengono alle linee dettate dalla Consensus Conference sul DPL.

Non vengono inseriti in trattamento i bambini prima dei 3 anni ed i bambini dopo i 6 anni di età.

Per Ipoacusia Primaria ci si riferisce a quadri di ipoacusia (lieve, media, profonda) in assenza di ritardo mentale, sindromi disgenetiche, disturbo dello spettro autistico, disabilità neuro-motoria.

I trattamenti condotti nei quadri di Ipoacusia Primaria si avvalgono di figure con idonea formazione ed esperienza (logopediste e NPI) ed in stretta collaborazione con il Servizio di Audio Fonologia dell'IRCCS Medea.

Per i Disturbi dell'Apprendimento alla linea afferiscono sia i Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA) che i Disturbi dell'Apprendimento non specifici mentre non rientrano le problematiche di apprendimento in soggetti che presentano disabilità cognitiva.

Componendosi di quadri clinico-funzionali eterogenei vengono attuate differenti modalità di presa in carico.

Le figure coinvolte sono il NPI, lo psicologo con specifica formazione (neuropsicologi), logopedisti e terapeuti della neuro psicomotricità (TNPEE)

La presa in carico si compone di:

- ✓ interventi a carattere riabilitativo il cui obiettivo è il potenziamento di una o più abilità; focus dell'intervento riguarda il rinforzo/automatizzazione delle abilità strumentali (lettura, scrittura, calcolo);
- ✓ interventi di empowerment strategico; in cui l'obiettivo è il miglioramento delle competenze strategiche del minore nell'approcciarsi alle richieste scolastiche;
- ✓ interventi finalizzati alla selezione ed avvio all'utilizzo di ausili compensativi idonei alle caratteristiche funzionali del minore in oggetto

Particolare attenzione viene inoltre data alle possibilità di implementare (anche attraverso la Telemedicina) gli interventi a supporto della famiglia ed alle scuole per migliorare l'efficacia e l'integrazione di questi minori nei contesti di vita.

LINEA DI PATOLOGIA DISABILITA' INTELLETTIVA, SINDROMI e MALATTIE RARE

L'obiettivo della Linea di Patologia è la presa in carico di bambini affetti da disabilità intellettiva nei Centri de "La Nostra Famiglia" presenti in Lombardia

La Metodologia Operativa comprende:

- ✓ Criteri di inclusione: disabilità intellettiva; sindromi, malattie rare già diagnosticate o ancora in via di definizione, con prevalenti bisogni cognitivo-linguistici; esiti di traumi, encefaliti, tumori con prevalenti bisogni cognitivo-linguistici con o senza disabilità intellettiva; ipoacusia con disabilità intellettiva; epilessia con disabilità intellettiva
- ✓ Fascia di età 0-36 mesi (*per questa presa in carico l'utente è indirizzato presso altra Sede del Distretto Varesino → Sede di Vedano Olona*): percorso iniziale in ambito FKT (ci si avvale di Fisiatra consulente). Successivamente potrebbe essere necessario, in base agli obiettivi valutati sulla scorta del quadro clinico e funzionale, proseguire con un trattamento in ambito psicomotorio e/o logopedico. Attivazione di un percorso psicologico di counselling ai genitori.
- ✓ Dopo i 36 mesi: rivalutazione funzionale per la messa a punto di nuovi obiettivi riabilitativi o sospensione dei trattamenti (*follow-up periodici/inserimento presso il Ciclo Diurno Continuo o Strutture Assistenziali*). Attivazione di percorsi integrati in ambito sociale e psicologico (*integrazione scolastica oppure interventi diretti al sostegno famiglia e/o bambino*).

Le figure professionali coinvolte in questa linea di patologia sono Neuropsichiatri Infantili; Fisioterapisti; TNPEE; Psicologi; Fisiatra consulente.

⇒ **INTEGRAZIONE SCOLASTICA DEGLI UTENTI IN CARICO RIABILITATIVO IN FORMA AMBULATORIALE E FREQUENTANTI LE SCUOLE DEL TERRITORIO**

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

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

⇒ **SERVIZI DI SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA**

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

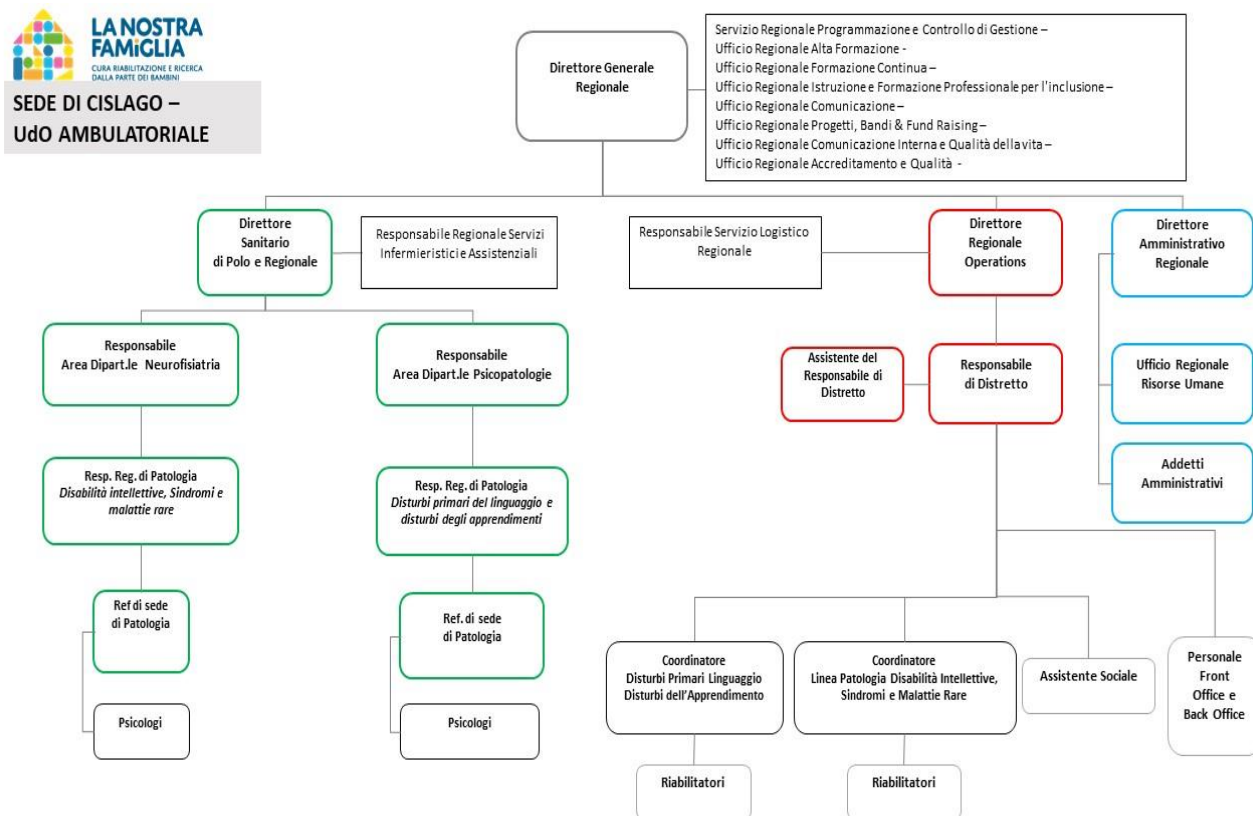
Sollecita la collaborazione dei genitori e aiuta la partecipazione al progetto riabilitativo e di inserimento scolastico e sociale.

Alla famiglia vengono offerti servizi:

- ✓ in ambito clinico, con colloqui con i medici e gli psicologi per interventi di sostegno alla genitorialità;
- ✓ in ambito sociale, con colloqui ed eventuali interventi di rete coi servizi presenti nel territorio.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

ORGANIGRAMMA DELLA SEDE



IL RESPONSABILE DI DISTRETTO

Il Responsabile di Distretto garantisce il funzionamento della propria struttura o delle proprie strutture territoriali per l'erogazione dei servizi sanitari e socio-sanitari, nell'ambito degli obiettivi assegnati, con focalizzazione sull'utenza e sul territorio di competenza.

Con riferimento alla struttura territoriale (Polo o Sede) o alle strutture territoriali (Distretto) di competenza, promuove la conoscenza, la diffusione e la consapevolezza della Missione dell'Associazione e collabora alla sua realizzazione.

Predisporre il Piano di Lavoro annuale della/delle strutture di competenza, nel contesto degli obiettivi e delle previsioni di budget indicati in Direzione Regionale Operations; assicura la piena realizzazione degli obiettivi assegnati relativi alla propria sede, monitorandone l'andamento: è responsabile della programmazione operativa locale, avvalendosi, ove presenti, delle figure di

coordinamento sulla base delle indicazioni della Direzione Regionale Operations con il supporto del Servizio Regionale Pianificazione e Controllo di Gestione. Coordina i servizi di front-office e back-office, nel rispetto delle procedure in uso.

É responsabile dei servizi di segreteria e dei servizi generali e logistici, con il supporto delle funzioni regionali; è responsabile della gestione delle risorse umane, tecnologiche e strutturali assegnate per quanto di competenza; è responsabile dell'attuazione del piano formativo regionale per il personale della sede, secondo quanto definito dall'Ufficio Regionale Formazione Continua.

Su delega della Direzione Generale Regionale, è referente dell'Associazione nei rapporti istituzionali con il territorio, con gli Enti civili e ecclesiali; è responsabile dell'implementazione, del mantenimento e dello sviluppo dei sistemi di accreditamento e Gestione per la Qualità, avvalendosi, ove nominato, di un Responsabile Assicurazione Qualità.

É responsabile della comunicazione interna, in accordo con il Referente Regionale Comunicazione Interna e Qualità della Vita, e della comunicazione esterna e delle attività di fundraising, secondo gli indirizzi dell'Ufficio Regionale Comunicazione.

Coordina, promuove e sviluppa le attività relative alla qualità di vita dell'utente e dell'operatore e le attività che favoriscono la dimensione spirituale e religiosa di utenti, genitori ed operatori, secondo gli indirizzi dell'Ufficio Regionale Comunicazione Interna e Qualità della Vita.

Il Responsabile di Polo/Distretto/Sede, nello svolgimento delle proprie attività, è supportato da un Responsabile Amministrativo Territoriale.

Il Responsabile di Polo/ Distretto/Sede dipende gerarchicamente dalla Direzione Regionale Operations.

É nominato dalla Direzione Generale Regionale e dura in carica tre anni.

IL REFERENTE DI PATOLOGIA

Il Referente di Patologia dipende gerarchicamente dal Responsabile Regionale di Patologia.

Con riferimento ad uno specifico "gruppo di patologie", pianifica e gestisce direttamente le attività cliniche nei servizi delle diverse unità d'offerta e nei regimi tariffari previsti (SSN-solvenza).

Il Referente di Patologia collabora alla realizzazione della Missione dell'Ente.

È membro del “team di patologia”, nell’ambito del quale contribuisce alla definizione dei servizi, dei percorsi clinici e dei modelli funzionali di erogazione per il “gruppo di patologie” di riferimento; opera nell’ambito dei percorsi clinici di diagnosi e cura definiti Responsabile Regionale per ogni patologia.

Applica le disposizioni in ambito igienico-sanitario, rischio clinico e appropriatezza del Distretto Sanitario di Polo e Regionale.

È focalizzato sull’attività clinica, avvalendosi del supporto del Responsabile di Polo/Distretto/Sede per l’organizzazione, la programmazione e l’esecuzione delle attività riabilitative.

È responsabile del percorso clinico per ogni utente in carico, personalizzando il progetto riabilitativo; monitora e valuta l’evoluzione del progetto e dei programmi riabilitativi degli utenti, per il quali mantiene la responsabilità ultima e complessiva del percorso di cura.

Collabora ai progetti di ricerca ed agli studi osservazionali che richiedono il contributo della propria linea di patologia.

È responsabile del raggiungimento degli obiettivi a lui assegnati.

È nominato dalla Direzione Generale Regionale e dura in carica tre anni.

FIGURE PROFESSIONALI

L’organico del personale dipendente e consulente della Sede è composto da:

- ✓ Responsabile di Distretto Varesino
- ✓ Assistente al Responsabile di Distretto Varesino, con deleghe
- ✓ Medici Neuropsichiatri Infantili/Fisiatra consulente
- ✓ Terapisti della Riabilitazione
- ✓ Coordinatori di Linea di Patologia
- ✓ Assistente Sociale
- ✓ Personale Amministrativo

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

FORMAZIONE DEL PERSONALE

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

La formazione permanente e l'aggiornamento, infatti, sono i principali strumenti che garantiscono il mantenimento di un alto livello di competenza e di qualità dei servizi resi e che aiutano gli operatori ad acquisire o a conservare un grado di flessibilità

sufficiente per affrontare gli inevitabili cambiamenti che ogni Servizio deve realizzare, al fine di adeguare il proprio intervento ai bisogni che cambiano.

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



3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

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

Oggi queste parole si possono tradurre con il termine "Qualità". Il Sistema di Gestione per la Qualità viene pertanto inteso come strumento per favorire il miglioramento del contesto organizzativo ed innalzare i livelli di performance delle attività clinico-riabilitative e di tutti i servizi di supporto. In allegato alla Carta dei Servizi sono definiti gli STANDARD DI QUALITÀ, approvati e verificati dal Responsabile di Distretto Varesino (Allegato n° 2)



4. SISTEMI E PROCEDURE

DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA

La funzione relativa alla tutela degli utenti viene svolta attraverso:

- L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che - nell'ambito della propria attività - promuove le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami ed i questionari di soddisfazione degli utenti e ne garantisce l'istruzione e la trasmissione alla Direzione/Responsabile della Sede per le decisioni nel merito. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha sede presso l'Ufficio dell'Assistente al Responsabile di Distretto Varesino.

L'orario di apertura dell'Ufficio è il **Martedì dalle 9.30 alle 12.00**

Le segnalazioni vengono prese in carico nell'immediato dalla funzione delegata. La gestione dei reclami prevede un'analisi della situazione e delle cause che l'hanno provocata; in ogni caso, per ogni reclamo scritto è garantita risposta entro 30 giorni dal ricevimento. In seguito, la figura preposta in Sede avvia apposita procedura coinvolgendo i soggetti interessati. L'utente, oltre che rivolgendosi direttamente all'URP, può esprimere segnalazioni/apprezzamenti anche in maniera anonima attraverso apposita modulistica a disposizione presso la Sede (Allegato 3).

- Il Servizio Sociale, che assicura la disponibilità di un Assistente Sociale presente in Sede per rispondere, direttamente o telefonicamente, mediante colloqui, anche su appuntamento, ai bisogni di informazione e di orientamento dell'utenza.
- Il grado di soddisfazione degli utenti/delle famiglie, che viene rilevato annualmente tramite la somministrazione del questionario di gradimento (Allegato n. 4). L'analisi dei questionari permette ai Responsabili della sede di individuare azioni di miglioramento per favorire la qualità di vita dell'utente. Tale analisi è condivisa con gli utenti e con gli operatori.
- L'utente o il genitore/esercitante la responsabilità genitoriale può rivolgersi al difensore civico territoriale nel caso in cui ritenga che sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni.
- L'utente o il genitore/l'esercitante 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 (Allegato n. 5).

- Un sistema di iniziative volte a promuovere la massima interazione tra servizio e famiglie:
 1. favorendo la presenza e l'attività di Organismi di volontariato;
 2. attivando un sistema semplificato di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso;
 3. attivando un modello organizzativo che abbia per obiettivo specifico la tutela dell'utente.

D. LGS. 231/2001

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

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

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

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

L'OdV garantisce la riservatezza delle segnalazioni e del segnalante. Il Codice Etico è disponibile sul sito internet dell'Associazione.

INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE ALL'ASSOCIAZIONE

“LA NOSTRA FAMIGLIA”

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

- ✓ il Gruppo Amici di don Luigi Monza – sostiene l'Associazione con iniziative di sensibilizzazione, solidarietà e aiuto;
- ✓ l'Associazione Genitori de “La Nostra Famiglia” – tutela i diritti fondamentali della persona disabile e della sua famiglia;
- ✓ la Fondazione Orizzonti Sereni - FONOS – realizza soluzioni valide per il “dopo di noi”;
- ✓ l'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 mediante lo sport.

Informazioni sulle diverse realtà possono essere richieste direttamente al Responsabile di Distretto.

5. ALLEGATI

ALLEGATO 1

Tariffario

ALLEGATO 2

Standard di Qualità, impegni e programmi

ALLEGATO 3

Modulo segnalazioni ed apprezzamenti

ALLEGATO 4

Questionario di Customer Satisfaction

ALLEGATO 5:

Modulistica per richiesta copia della documentazione sanitaria

ALLEGATO 1 TARIFFARIO

Tariffario solvenza 2022		
AREA	PRESTAZIONE	Costo prestazione (IVA compresa - se dovuta)
Riabilitazione fisica	SEDUTA INDIVIDUALE DA 30 MINUTI	€ 43,00
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 38,00
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 37,00
	SEDUTA INDIVIDUALE DA 45 MINUTI	€ 56,00
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 53,00
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 51,00
	ULTRASUONI (costo per seduta da 15 minuti)	€ 10,00
	IONOFORESIS (costo per seduta da 15 minuti)	€ 10,00
	TENS (costo per seduta da 15 minuti)	€ 10,00
	ONDE D'URTO (costo per seduta da 30 minuti)	€ 38,00
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 6 SEDUTE (costo a seduta)	€ 38,00
	BENDAGGIO DRENANTE	€ 13,00
	GINNASTICA ANTALGICA O CORRETTIVA	€ 17,00
	SEDUTA INDIVIDUALE DA 30' CON TERAPIA RESISTIVA E CAPACITIVA (TECAR) - costo a seduta	€ 43,00
	SEDUTA INDIVIDUALE DA 30' CON TERAPIA RESISTIVA E CAPACITIVA (TECAR) - 10 SEDUTE - costo a seduta	€ 38,00
	SEDUTA INDIVIDUALE DA 30' CON TERAPIA RESISTIVA E CAPACITIVA (TECAR) - 6 SEDUTE - costo a seduta	€ 38,00
LASERTERAPIA (costo per seduta da 15 minuti)	€ 12,00	
Educativa	AVVIO ALLE AUTONOMIE PERSONALI E SOCIALI	€ 179,00
Sociale	COLLOQUIO GENITORI	€ 36,00
	INCONTRO CON SCUOLE E SERVIZI	€ 45,00
Neurovisiva	TRATTAMENTO NEUROVISIVO (costo per seduta da 45 minuti)	€ 56,00
Pedagogica	VALUTAZIONE DIRETTA (Durata 45 minuti)	€ 59,00
	COLLOQUIO GENITORI (Durata 60 minuti)	€ 72,00
	RELAZIONE PEDAGOGICA	€ 132,00
	INCONTRI CON SCUOLE O SERVIZI (Durata 60 minuti)	€ 84,00
	COLLOQUIO PEDAGOGISTA (45 MINUTI)	€ 51,00
Terapia Occupazionale	SEDUTA INDIVIDUALE DA 30 MINUTI	€ 43,00
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 38,00
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 37,00
	SEDUTA INDIVIDUALE DA 45 MINUTI	€ 56,00
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 53,00
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 51,00
	ACCESSO ASSISTITO AL PC E CONTROLLO AMBIENTE	€ 106,00
	VALUTAZIONE AUSILI INFORMATICI	€ 76,00
Psicomotoria	SEDUTA INDIVIDUALE DA 30 MINUTI	€ 43,00
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 38,00
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 37,00
	SEDUTA INDIVIDUALE DA 45 MINUTI	€ 56,00
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 53,00
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 51,00
	INCONTRI CON SCUOLE (DURATA 60 MINUTI)	€ 81,00
	VALUTAZIONE NEUROPSICOMOTORIA	€ 52,00
Psicologia	PSICOM. RIABILITAZIONE 45 MINUTI 20 SEDUTE (costo a seduta)	€ 49,00
	CONSULTAZIONE PSICOLOGICA FAMILIARE (costo a seduta)	€ 89,00
	COUNSELING FAMILIARE (costo a seduta)	€ 94,00
	TERAPIA FAMILIARE (costo a seduta)	€ 213,00
	RELAZIONE SCRITTA AL TERMINE DELLA CONSULTAZIONE	€ 118,00
	SEDUTA DI PSICOTERAPIA	€ 56,00
	COLLOQUIO DI SOSTEGNO PSICOLOGICO	€ 58,00
	DISCUSSIONE DEL CASO CON MEMBRI DELL'EQUIPE	€ 54,00
	COLLOQUIO CON INSEGNANTI (Durata 60 minuti)	€ 83,00
	SEDUTA DI PSICOTERAPIA (Erogata da uno Psicoterapeuta ad elevata specializzazione) - Durata 60 min-	€ 83,00
	SEDUTA DI PSICOTERAPIA -Durata 60 minuti)	€ 64,00
	COLLOQUIO DI SOSTEGNO PSICOLOGICO	€ 68,00
	ESAME PSICODIAGNOSTICO (costo a seduta)	€ 63,00
OSSERVAZIONE/ VALUTAZIONE PSICOLOGICA (costo a seduta)	€ 68,00	
RELAZIONE SCRITTA AL TERMINE DELLA CONSULTAZIONE O DELLA PSICODIAGNOSI	€ 130,00	
COLLOQUIO DI VERIFICA CON INSEGNANTI o servizi -Durata 60 minuti-	€ 83,00	
Riabilitazione Logopedica	SEDUTA INDIVIDUALE DA 30 MINUTI	€ 43,00
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 38,00
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 37,00
	VALUTAZIONE LOGOPEDICA (costo a seduta)	€ 53,00
	SEDUTA INDIVIDUALE DA 45 MINUTI	€ 56,00
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 53,00
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 51,00
	INCONTRI CON SCUOLE - LOGOPEDISTA (60 min)	€ 81,00
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 6 SEDUTE (costo a seduta)	€ 38,00
	LOGOP. RIABILITAZIONE 45 MINUTI 20 SEDUTE (costo a seduta)	€ 49,00
	LOGOP. RIABILITAZIONE 45 MINUTI 20 SEDUTE (costo a seduta)	€ 49,00
	TRAINING CONDIZIONAMENTO AUDIOMETRICO INFANTILE CICLO DI 6 SEDUTE (costo a seduta)	€ 43,00
Valutativa	GRIFFITHS	€ 99,00
	WISC-3 O WAIS-3 O STANFORD	€ 99,00
	WPPSI 3	€ 70,00
	COLUMBIA / MATRICI PROGRESSIVE / RAVEN (CADALINO)	€ 53,00
	WISC-4	€ 99,00
	VINELAND	€ 53,00
	PREREQUISITI SCOLASTICI	€ 118,00
	PROVE MT ELEMENTARI O MEDIE	€ 43,00
	BATTERIA TRESOLDI CORNOLDI PER DISORTOGRAFIA - DISLESSIA	€ 43,00
	IAC MT ELEMENTARI	€ 43,00
	IAC MT MEDIE	€ 72,00
	MMMI MENTAL STATE	€ 49,00
	TOKEN TEST	€ 49,00
	SEDUTA INDIVIDUALE DA 30 MINUTI	€ 43,00
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 38,00

AREA	PRESTAZIONE	Costo prestazione (Iv-A compresa - se dovuta)
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 37,00
	SEDUTA INDIVIDUALE DA 45 MINUTI	€ 56,00
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 53,00
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 51,00
	PROVE DI CALCOLO ELEMENTARI (costo a seduta)	€ 43,00
	PROVE DI CALCOLO MEDIE (costo a seduta)	€ 72,00
	TEST BDE ELEMENTARI (costo a seduta)	€ 43,00
	TEST BDE MEDIE (costo a seduta)	€ 72,00
Clinica	RELAZIONE MEDICO PER ITER COLLEGIO (sostegno scolastico)	€ 129,00
	CERTIFICATO MEDICO PER ITER COLLEGIO (sostegno scolastico)	€ 24,00
	COLLOQUIO NEUROPSICHIATRICO O PSICHIATRICO	€ 112,00
	COLLOQUIO DI VERIFICA CON INSEGNANTI O SERVIZI (Erogata da un medico)	€ 112,00
	CONTROLLO PLANTARE	€ 29,00
	TEST BDE ELEMENTARI - costo a seduta	€ 43,00
	TEST BDE MEDIE - costo a seduta	€ 72,00
	WISC-3 O WAIS-3 O STANFORD	€ 99,00
	COLLOQUIO NPI PER RACCOLTA ANAMNESI (30 MIN.)	€ 67,00
	INQUADRAMENTO DIAGNOSTICO (composto da 4 prestazioni)	€ 391,00
	RELAZIONE SCRITTA AL TERMINE DELLA CONSULTAZIONE O DELLA PSICODIAGNOSI EFFETTUATA DA NPI	€ 130,00
	COLLOQUIO DI RESTITUZIONE AI GENITORI DA NPI	€ 138,00
	REFERTO FUNZIONALE	€ 62,00
	CERTIFICAZIONE DI FREQUENZA AI FINI DELL'INVALIDITA' CIVILE E INDENNITA' DI FREQUENZA	€ 49,00
	CERTIFICATO PER INVALIDITA' CIVILE E AGGRAVAMENTO	€ 63,00
	CERTIFICAZIONE CON FIRMA DEL MEDICO	€ 24,00
	RELAZIONE PER CONTROVERSIE LEGALI (medico)	€ 126,00
	RELAZIONE PER FINALITA' ASSICURATIVE (medico)	€ 126,00
RELAZIONE PER INSERIMENTO LAVORATIVO (medico)	€ 126,00	
RELAZIONI PER INVALIDITA' E AGGRAVAMENTO	€ 126,00	
Specialistica	VISITA SPECIALISTICA DI ACCERTAMENTO SEGUITA DA TRATTAMENTO	€ 112,00
	VISITA SPECIALISTICA DI ACCERTAMENTO NON SEGUITA DA TRATTAMENTO	€ 112,00
	ASSISTENZA MEDICO SPECIALISTICA PER CONFEZIONAMENTO/COLLAUDO CORSETTO	€ 213,00
	ASSISTENZA MEDICO SPECIALISTICA PER CONTROLLO CORSETTO	€ 59,00
	CONTROLLO SPECIALISTICO	€ 89,00
	VISITA O COLLOQUIO BREVE (20 minuti)	€ 40,00
Amministrativa	ESTRATTO DA CARTELLA CLINICA (CADAUNO) - CDR	€ 7,00
	ESTRATTO DI CARTELLA PAZIENTI NON PIU' IN CARICO	€ 182,00
	FASCICOLI AMBULATORIALI	€ 7,00
	FOTOCOPIA CARTELLA CLINICA (DA 21 A 50 FOGLI) - CDR	€ 21,00
	FOTOCOPIA CARTELLA CLINICA (DA 51 A 100 FOGLI) - CDR	€ 29,00
	FOTOCOPIA CARTELLA CLINICA (FINO A 20 FOGLI) - CDR	€ 14,00
	FOTOCOPIA CARTELLA CLINICA (OLTRE 100 FOGLI per ogni 100 fogli o multiplo) - CDR	€ 35,00
	DICHIARAZIONE DI FREQUENZA CON PERIODO DETTAGLIATO (SENZA DIAGNOSI)	€ 23,00
DICHIARAZIONE DI FREQUENZA MINORI O ADULTI (*)	€ 0,00	

ALLEGATO 2
STANDARD di QUALITA', IMPEGNI e PROGRAMMI

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

Di seguito è descritto l'impegno della sede a garantire un servizio di qualità.

Gli standard vengono annualmente individuati, approvati e verificati dal Responsabile di Distretto.

IMPEGNI/FATTORI	STANDARD	VERIFICA
GESTIRE PERCORSI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI PER CIASCUNA EQUIPE DI LINEA DI PATOLOGIA ATTIVA PRESSO IL CENTRO.	Raggiungimento obiettivi mensili	ANNUALE
DEFINIRE NUOVA ORGANIZZAZIONE DEL CUP	gestione lista attesa in funzione delle linee di patologia.	ANNUALE
IMPLEMENTAZIONE NUOVO SOFTWARE 2 CARE	Verifica dell'implementazione della formazione e uso della nuova piattaforma	ANNUALE

ALLEGATO 3

MODULO SEGNALAZIONI ED APPREZZAMENTI

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

ALLEGATO 4

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION



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: 15/02/2023

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
- scuola
- un altro utente del servizio
- servizi territoriali
- altro: _____

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, RIABILITAZIONE E INTEGRAZIONE SOCIALE

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 è soddisfatto delle informazioni sanitarie che sta ricevendo durante i trattamenti riabilitativi e le visite mediche?**

Contrassegni solo una risposta

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

9. **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					

10. **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

11. **Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute riguardanti le risorse e i servizi del suo territorio?**

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

12. 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

13. Quanto è soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?

Contrassegni solo una risposta

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

14. 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
b) Psicologi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
c) Infermieri ed OSS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
d) Terapisti della Riabilitazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
e) Educatori	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
f) Assistenti sociali	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
g) Personale di segreteria	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C. FAMILIARITÀ DELL'AMBIENTE

15. 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

16. 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

17. 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

D. DOMANDE CONCLUSIVE

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

Contrassegni solo una risposta

- SÌ
- NO

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

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

Contrassegni solo due risposte

- Incontri di sostegno alla genitorialità
- Momenti ricreativi con i bambini e le famiglie
- Percorsi di catechesi e celebrazioni con i bambini e le famiglie
- Incontri informativi sulle agevolazioni e servizi previsti dalle normative
- Incontri di approfondimento su tematiche inerenti la disabilità
- Altro.....

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

Contrassegni solo una risposta

- SÌ
- NO

ALLEGATO 5

MODULISTICA PER LA RICHIESTA COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA



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

Ente Ecclesastico civilmente riconosciuto
con D.P.R. 19.6.1958 n. 765

Centro di Riabilitazione di Cislago

RICHIESTA COPIA CARTELLA CLINICA / RIABILITATIVA / DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Il sottoscritto/a _____

nato/a _____ il _____

- in proprio e nel pieno possesso della capacità di agire
- in qualità di
- genitore esercente la responsabilità
 - tutore
 - amministratore di sostegno
 - erede
 - altro _____

di _____

nato/a _____ il _____

- richiede copia della cartella clinica/riabilitativa/documentazione sanitaria propria/della persona indicata
- richiede che copia della documentazione venga inviata con raccomandata A/R con ricevuta di ritorno presso il seguente indirizzo

Si impegna a versare la quota di € quale rimborso delle spese di segreteria.

Allegati:

- copia del documento di identità (se la richiesta perviene tramite posta)
- copia dell'atto di nomina tutore/amministratore di sostegno
- atto di notorietà attestante la qualità di erede sopra dichiarata

data _____

In fede _____

Mod. DSR M 035 Rev. 1

DA COMPILARE IN CASO DI RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE PERSONALMENTE PRESSO LA SEDE

Il sottoscritto/a _____
nato/a _____ il _____

dichiara di aver ricevuto in data _____ la documentazione richiesta di cui al retro del foglio.

Firma _____

In caso di invio postale della documentazione fa fede copia della ricevuta di ritorno della raccomandata.

DELEGA AL RITIRO

DA COMPILARE SOLO IN CASO DI DELEGA AL RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE

Il sottoscritto/a _____

Delega

il Sig. / la Sig.ra _____

nato/a _____ il _____

al ritiro della documentazione presso la Sede, dietro presentazione di un documento di riconoscimento

LA PRESENZA IN ITALIA

LOMBARDIA

Bosisio Parini (LC)
Carate Brianza (MB)
Castiglione Olona (VA)
Cislago (VA)
Como
Endine Gaiano (BG)
Lecco
Mandello del Lario (LC)
Ponte Lambro (CO)
Sesto S. Giovanni (MI)
Vedano Olona (VA)

FRIULI VENEZIA GIULIA

Pasian di Prato (UD)
San Vito al Tagliamento (PN)

VENETO

Conegliano (TV)
Mareno di Piave (TV)
Oderzo (TV)
Padova
Pieve di Soligo (TV)
San Donà di Piave (VE)
Treviso
Vicenza

LIGURIA

Varazze (SV)

CAMPANIA

Cava de' Tirreni (SA)

PUGLIA

Brindisi
Ostuni (BR)
Lecce

E NEL MONDO INSIEME A OVCI

BRASILE
CINA
ECUADOR
MAROCCO
SUDAN
SUD SUDAN

Santana
Pechino
Esmeraldas
Rabat
Khartoum
Juba



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

REV. 5 – Maggio 2024