

Centro Ambulatoriale di Riabilitazione



**CARTA DEI SERVIZI 2017
LA NOSTRA FAMIGLIA COMO**



Molte delle cose di cui abbiamo bisogno possono aspettare, i bambini, no: adesso e' il momento.

Al bambino non possiamo rispondere "domani": il suo nome e' *OGGI*.

(Gabriela Mistral)

CARTA DEI SERVIZI
SEDE di COMO – CENTRO AMBULATORIALE di RIABILITAZIONE

INDICE

1. L'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA"

- 1.1 Storia del Centro e la sua mission
- 1.2 La storia del Centro
 - Lo stile del servizio

2. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

- 2.1 Ubicazione e struttura edilizia
- 2.2 Tipologia dei servizi e delle prestazioni erogate
 - Servizio ambulatoriale
 - Tipologia delle attrezzature
 - Patologie trattate
 - Modalita' di erogazione delle prestazioni
 - Settori riabilitativi
 - Fisioterapia*
 - Psicomotricità*
 - Logopedia*
 - Neuropsicologia*
 - Psicologia*
 - Psicopedagogia*
 - Servizio sociale*
- 2.3 Percorso riabilitativo
 - Modalita' di accesso al Centro e dimissione
 - Lista di attesa
- 2.4 Organizzazione del Centro
 - Figure professionali
 - Board di sede
 - Organigramma

3 . STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

4. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA

1. L'ASSOCIAZIONE LA NOSTRA FAMIGLIA

INTRODUZIONE /PRESENTAZIONE

Gentili utenti, famiglie, lettori,

questa Carta dei Servizi e' una presentazione dell'Associazione "La Nostra Famiglia" di COMO dei suoi principi ispiratori, della sua missione, delle sue attivita', dei suoi servizi e delle prestazioni che e' in grado di offrire.

"L'Associazione prende il nome di "Nostra Famiglia" per dimostrare che, come figli dello stesso Padre, tutti i membri dell'Associazione saranno come padre, madre, fratelli e sorelle per quanti li avvicineranno, cosi' 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 e' nata, si e' sviluppata e ancora oggi opera cercando di interpretare in modo differenziato, specifico e mirato i bisogni che incontra per trovare risposte sempre piu' appropriate e adeguate.

Questa Carta dei Servizi rappresenta, inoltre, il documento attraverso il quale l'Associazione "La Nostra Famiglia" di COMO 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 perche' questo si realizzi ogni giorno per tutti coloro che usufruiscono dei nostri servizi, con i quali condividiamo un tratto di comune cammino.

La Presidente
dell'Associazione "La Nostra Famiglia"
dr.ssa Luisa Minoli

1.1 Storia del Centro e la sua "mission"

La "mission" dell'Associazione "La Nostra Famiglia"

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.

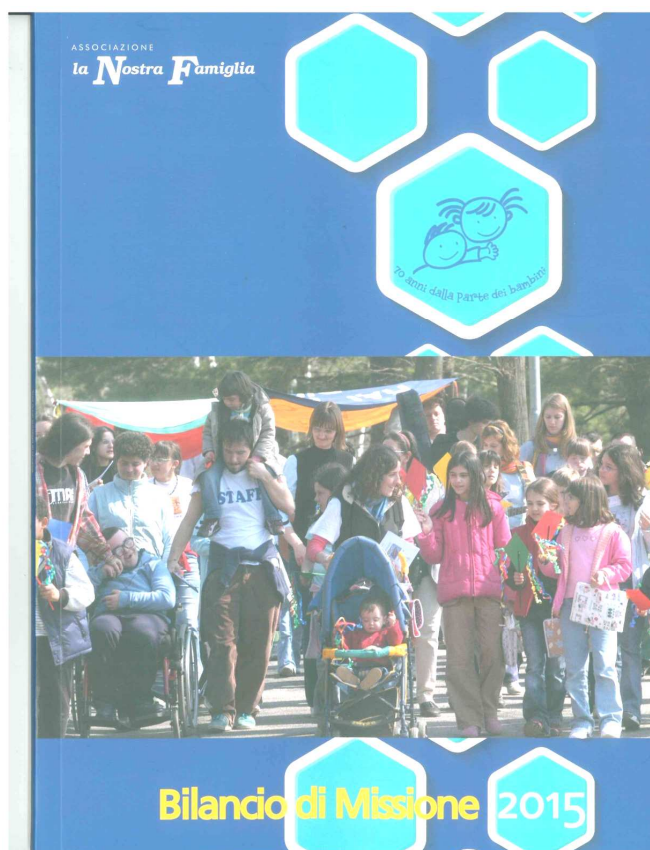
La "mission" dell'Associazione è quella di tutelare la dignità e migliorare la qualità della vita – attraverso specifici interventi di riabilitazione – delle persone con disabilità, specie in età evolutiva.

"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.



2. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

Sede di **COMO** : anno di inizio attività: 1971

Denominazione:
Centro ambulatoriale di riabilitazione "La Nostra Famiglia"

**Il Centro è una delle 29 sedi dell' ASSOCIAZIONE
"LA NOSTRA FAMIGLIA "**

Indirizzo: Via del Doss, 1

tel. 031. 52.57.55

Fax: 031.52.59.81

E-mail: amb.como@lanostrafamiglia.it

Volumi di accreditamento: 29.000 prestazioni annue
volumi di attività : 26.000 prestazioni annue

Persone di riferimento:

Direzione operativa: SOMAINI MARIA TERESA

Responsabile medico: SALANDI ANTONIO

Referente amministrativo: NAVA DANIELA

ORARIO D'APERTURA:

il Centro ha un funzionamento AMBULATORIALE
da lunedì a venerdì dalle ore 08.30 alle 18.30

Struttura: in locazione dal Comune di Como

mq. coperti (a disposizione delle attività riabilitative) : mq. 365

1.2 La storia del Centro

Il Centro di Riabilitazione La Nostra Famiglia opera dal 1971 nella città di COMO attraverso un servizio di riabilitazione a carattere ambulatoriale e prosegue la sua attività presso la sede di Via del Doss, inaugurata ad aprile 1994. Dal 2008 il servizio è accreditato come Centro di Riabilitazione Infantile: eroga prestazioni per la riabilitazione e il recupero funzionale e sociale di soggetti prevalentemente ***in età evolutiva***, offrendo prestazioni sanitarie e strategie adattive che le permettano di recuperare quanto più possibile le autonomie funzionali, sia di ordine fisico che psichico, in un contesto di integrazione sociale.

Lo stile del nostro servizio

Il servizio offerto del **Centro ambulatoriale di Como** si qualifica per le seguenti caratteristiche specifiche:

PRESA IN CARICO "GLOBALE": I

a 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.

2.1 Ubicazione del Centro e struttura edilizia

La **struttura** è collocata in zona verde ed è accessibile anche con mezzi pubblici.

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

Gli accessi al Centro di riabilitazione e l'ubicazione delle diverse parti all'interno dello stesso sono chiaramente indicati.

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

I locali destinati alle attività riabilitative sono comuni. Sono disponibili spazi di gioco.

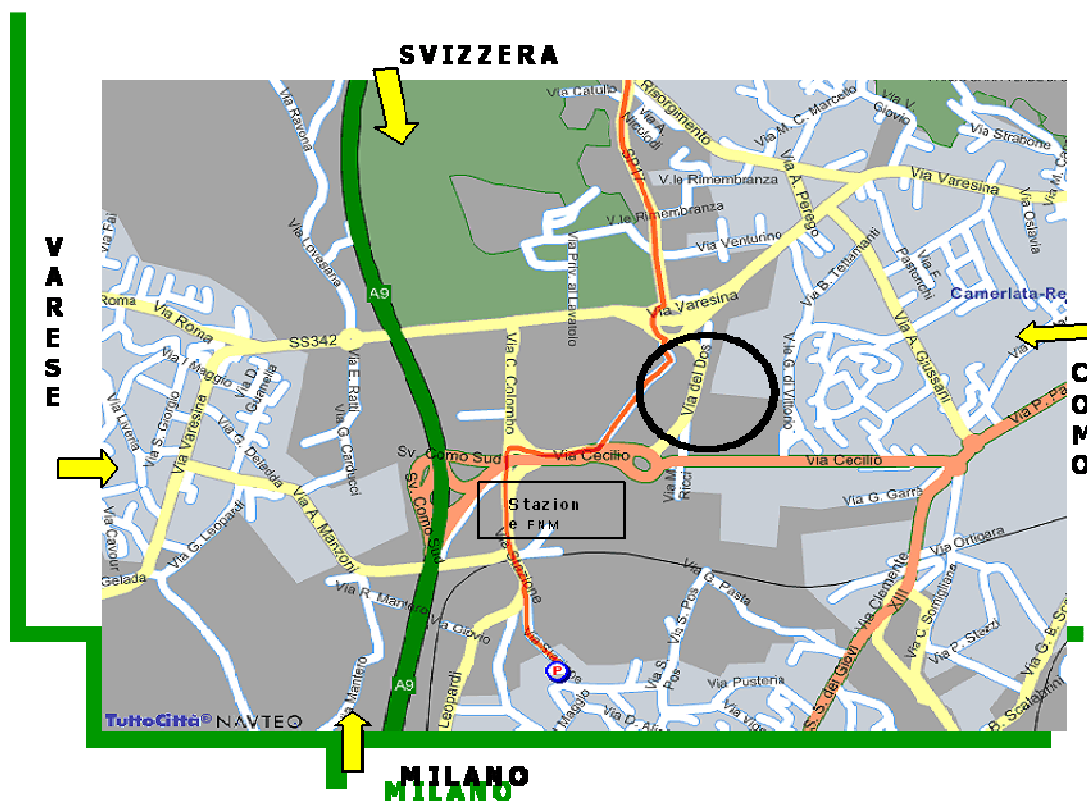
La sede è ubicata (vedi mappa) nei pressi del raccordo autostradale COMO – MILANO- CHIASSO (uscita COMO SUD) ed e' raggiungibile:

con mezzi privati,

con bus F.N.M. – Linea Varese - Como (fermata BRECCIA a 5 min. dal Centro)

con treno F.N.M. - linea COMO – MILANO (La stazione ferroviaria più vicina è situata nel limitrofo paese di GRANDATE (15 min. dal Centro)

con bus STP Linea (Fermata "MAGISTRI" a 5 min. dal Centro).



STRUTTURA e ATTREZZATURE

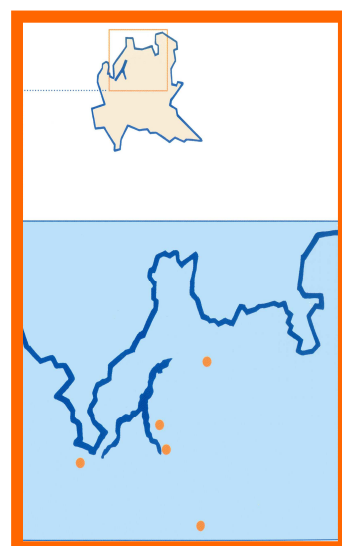
La sede dispone di :

- ♦ attrezzature adeguate ai bisogni dell'utenza e alle diverse tipologie di attività individuali e di gruppo;
- ♦ risorse tecnologiche atte allo svolgimento di prestazioni riabilitative;
- ♦ attrezzature informatiche e di rieducazione funzionale negli ambienti dedicati utilizzate per le attività riabilitative individuali.



BACINO DI UTENZA

Alla sede accedono utenti che provengono in particolare dalla UTS COMO / VARESE , in minor numero da Milano o dal territorio lecchese.



2.2 Tipologia dei servizi e delle prestazioni erogate

Servizio ambulatoriale

Il servizio ambulatoriale fornisce la visita specialistica iniziale, fisiatrica o neuropsichiatrica, a cui può far seguito, quando sussiste la necessità, la PRESA IN CARICO RIABILITATIVA.

Nelle fasi iniziali della presa in carico riabilitativa e' possibile programmare delle valutazioni clinico- funzionali che precedono lo specifico intervento riabilitativo e che, talora, si rendono necessarie per una precisa definizione degli obiettivi del trattamento stesso.

Le prestazioni ambulatoriali per i minori non prevedono alcun costo a carico dell'utenza.

Le prestazioni ambulatoriali degli adulti sono soggette ad applicazione del ticket sanitario, come da norme ed indicazioni della Reg. Lombardia.

Sono previsti percorsi di riabilitazione in solvenza (vedi allegati alla presente carta dei servizi)

Settori riabilitativi

fisioterapia

Logopedia

neuro psicomotricità

neuropsicologia . Neurovisione

psicologia



Patologie trattate

Il Centro si occupa *della diagnosi* e riabilitazione funzionale neuromotoria e neuropsichiatrica dell'età evolutiva; dell'inserimento sociale e scolastico di bambini affetti da disabilità fisiche, psichiche e sensoriali. Il Centro è abilitato ad effettuare interventi riabilitativi a totale carico del servizio sanitario regionale ed autorizzato a funzionare in base alle vigenti leggi sanitarie.

Per **l'approfondimento diagnostico-funzionale** dei soggetti in età evolutiva la cui situazione di disabilità risulti particolarmente complessa, è operativo un collegamento con l'Istituto Scientifico Eugenio Medea di Bosisio Parini (Lecco) de "La Nostra Famiglia.

Vengono presi in carico soggetti con:

Disabilità neuromotorie e neuropsichiche per encefalopatie non evolutive (PCI, malformazioni cerebrali, ritardo mentale)
ed evolutive (encefalopatie genetico-metaboliche)

Disturbi del linguaggio

Disturbi dell'apprendimento

Disturbi emozionali e di relazione

**Disturbi sensoriali e neurosensoriali complessi,
in particolare, visivi**

Disturbi dello spettro autistico

FISIOTERAPIA

Viene richiesta per i bambini che presentano problemi motori,

dai quadri piu' lievi

(es. ritardi motori, problematiche posturali)

a quadri piu' complessi (patologie neuromotorie congenite o acquisite)



L'operatore sanitario dedicato é il FISIOTERAPISTA

Il progetto riabilitativo é garantito dal lavoro di Equipe coordinato dal medico specialista (FISIATRA) che ha in carico il bambino, richiedendo, quando necessita, la consulenza Neuropsichiatrica.

Per mantenere o potenziare i risultati ottenuti, la fisioterapia puo' avvalersi del supporto di ortesi e/o ausili.

Per mantenere o potenziare i risultati ottenuti, la fisioterapia puo' avvalersi del supporto di ortesi e/o ausili.

LOGOPEDIA

Viene richiesta per i bambini che presentano difficoltà di linguaggio

◇ sia nelle forme piu' lievi (come i ritardi semplici) per i bambini che presentano difficoltà specifiche all'avvio dell'apprendimento, soprattutto nell'area della lettura e della scrittura.

◇ sia nei quadri piu' complessi (disturbi specifici di linguaggio, problemi di linguaggio in encefalopatie o cromosomopatie ecc.)

L'operatore sanitario dedicato e' il logopedista.

Il progetto riabilitativo e' garantito dal lavoro di Equipe coordinato dal N.P.I. che ha in carico il bambino.



NEURO PSICOMOTRICITA' DELL'ETA' EVOLUTIVA

Viene richiesta per i bambini che presentano ritardo nello sviluppo psicomotorio, ipercinesie; disturbi dell'attenzione, ritardo di sviluppo delle competenze non verbali, ritardi di apprendimento, difficoltà emotive o comportamentali ecc.

L'operatore sanitario dedicato è il terapeuta della Neuro Psicomotricità dell'età evolutiva.

Il progetto riabilitativo è garantito dal lavoro di équipe coordinato dal Neuropsichiatra infantile che ha in carico il bambino. Si avvale, quando necessario, dell'intervento integrato degli Psicologi del Settore di Neuropsichiatria.

RIABILITAZIONE NEUROPSICOLOGIA / NEUROVISIONE

Viene richiesta per bambini che presentano problematiche neuropsicologiche: disturbi dell'attenzione, delle funzioni esecutive, della memoria, della percezione, delle capacità prassiche, della coordinazione motoria e spazio temporale e per i soggetti che presentano patologie neurovisive complesse.

Valutazioni e trattamenti vengono svolti anche mediante strumenti informatici e tecniche specifiche

Al settore di NEUROPSICOLOGIA compete, inoltre, l'intervento riabilitativo dei disturbi di apprendimento specifici e non specifici.

Valutazioni e trattamenti vengono svolti con tecniche specifiche, anche mediante strumenti informatici.

L'operatore sanitario dedicato è il terapeuta della neuropsicologia.



PSICOLOGIA



All'interno del Centro è presente un Servizio di Psicologia che svolge un ruolo di consulenza alla famiglia e agli stessi operatori, per favorire un'evoluzione psicologica armonica del bambino.

Nel corso della presa in carico quando emergono problematiche emotivo/relazionali, o si verifica l'esigenza di approfondire meglio i bisogni evolutivi del paziente, si attua l'intervento psicologico.

In tali situazioni il servizio può offrire brevi percorsi di counseling psico-educativo ai genitori, per aiutarli a comprendere meglio il proprio figlio e a trovare strategie educative efficaci.

Talora è necessario attivare anche nei confronti del paziente un percorso di sostegno psicologico per favorire il superamento di una fase critica della propria esperienza esistenziale.

Il lavoro dello psicologo è sempre svolto in accordo con il medico neuropsichiatria infantile che rimane comunque il responsabile del progetto riabilitativo del bambino.



PROGETTO DI PRESA IN CARICO INTEGRATA DEI MINORI AFFETTI DA DISTURBI DELLO SPETTRO AUTISTICO — condiviso con IRCCS EUGENIO MEDEA BOSISIO PARINI -

Il Progetto NOAH è riservato a bambini con Disturbo dello Spettro Autistico, che, al momento della immissione nel Progetto, hanno una età compresa fra i 18 e i 54 mesi: il Progetto termina con l'inizio della scuola primaria.

Il percorso prevede moduli di intervento semestrali ripetibili fino all'ingresso nella scuola primaria, ad intensità decrescente.

Ogni Sede della Associazione La Nostra Famiglia può avere in carico fino ad un massimo di 32 bambini: di norma, si prevedono 8 nuovi ingressi/anno, a cadenza semestrale: 4 nuovi bambini ogni semestre.

Il Progetto NOAH, svolto come percorso riabilitativo ambulatoriale, ha una progettualità semestrale: nel corso dei primi due semestri sono previsti un numero massimo di 8 trattamenti diretti settimanali, suddivisi in 4 accessi da due interventi di un'ora ciascuno, condotti da personale specializzato (psicologi, logopedisti, TNPEE) nell'intervento con bambini autistici, secondo gli indirizzi propri dell'intervento comportamentale strutturato, come da Linee guida nazionali.

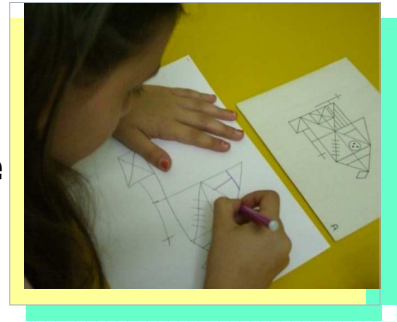
Per poter accedere al progetto NOAH, il bambino con Disturbo dello Spettro Autistico deve avere svolto un breve periodo di assessment /empowerment in modalità ambulatoriale complessa (MAC) presso Il Polo Irccs di Bosisio Parini, UO 5612, Centro Autismo.



Il progetto abilitativo proposto è basato su uno schema di intervento ambulatoriale imperniato sulla applicazione delle tecniche di derivazione ABA di ultima generazione, applicate tempestivamente dopo la diagnosi con un intensità decrescente nel corso delle fasi di sviluppo fino all'ingresso nella scuola primaria, cui si accompagna un simmetrico percorso di coinvolgimento del contesto socio-famigliare del bambino: nelle prime fasi fondato principalmente sull'empowerment specifico dei genitori e dei caregivers (scuola dell'infanzia), in seguito, durante la scuola primaria, progressivamente costituito da interventi sui contesti (approccio TEACCH).

ACCOMPAGNAMENTO SCOLASTICO E SOCIALE DI MINORI DISABILI

Il Progetto di integrazione Scolastica e Sociale è rivolto ai minori certificati ai sensi della Legge 104



che sono in carico riabilitativo o che si sono avvalsi in passato di un progetto riabilitativo presso il Centro e risultano attualmente dimessi.

Obiettivi del Progetto di Integrazione Scolastica e Sociale:

- ♦ condurre in modo efficace l'intervento di supporto e sostegno alla scuola e / ai servizi sociali finalizzato all'integrazione sia scolastica che sociale attraverso una mediazione tra profilo funzionale del minore e le strategie messe in campo dalle altre agenzie educative;
- ♦ monitorare lo sviluppo del minore nel momento in cui si conclude il processo di presa in carico riabilitativa.

Il progetto si svolge nel corso dell'anno accademico e si articola in:

- ⇒ interventi diretti (incontri con gli operatori scolastici e sociali, colloqui con i genitori, controlli del minore, rivalutazione funzionali ecc.)
- ⇒ interventi indiretti (segretariato sociale, redazione PEI- PDF- Diagnosi Funzionali, ecc.)

E' affidato al gruppo degli psicologici che opera presso il Centro il compito di gestire l'intervento di integrazione scolastica.

Lo psicologo gestisce in autonomia la fase organizzativa con il supporto dell'Assistente Sociale.

Nello svolgimento di tale compito gli psicologici si avvalgono della collaborazione degli altri membri dell'Equipe (NPI, Assistente sociale e dei tecnici della riabilitazione)

SERVIZIO SOCIALE



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'Equipe
- su segnalazione dei Servizi Territoriali

L'assistente sociale opera mediante:

- ♦ colloqui di accoglienza / valutazione dei bisogni del soggetto in carico e/o delle problematiche del nucleo familiare
- ♦ colloqui mirati all'inserimento scolastico e di inserimento sociale sul territorio
- ♦ contatti e collaborazioni con i Servizi Territoriali di appartenenza dei soggetti in carico
- ♦ programmazioni / verifiche con operatori e all'interno dell'Equipe del Centro di Riabilitazione.

2.3 Percorso riabilitativo



Modalita' di accesso al Centro

i genitori o chi ha la tutela del minore possono prenotare la richiesta di **1° visita specialistica**

NEUROPSICHIATRICA e/o FISIATRICA
per presa in carico riabilitativa

Attraverso canale convenzionato

con prescrizione del medico di medicina generale (MMG) o del pediatra di libera scelta (PLS) o del medico specialista di struttura autorizzata alla emissione di impegnative con il SSR

♦ ***telefonicamente (tel.segreteria 031- 525755)***
MARTEDI dalle 15.00 alle 17.00

♦ ***via e-mail (dopo aver inviato una documentazione diagnostica che specifica la necessita' di trattamento)***
[*amb.como@lanostrafamiglia.it*](mailto:amb.como@lanostrafamiglia.it)

DOCUMENTI NECESSARI:

- impegnativa del medico di base
- tessera sanitaria
- codice fiscale
- eventuale documento di esenzione dal ticket
- eventuale documentazione clinica e precedenti referti di esami diagnostici

oppure



oppure



Attraverso canale a pagamento
(regime SOLVENZA) su richiesta dalla famiglia

per Consulto

per Valutazioni / Approfondimenti

per cicli brevi (casi di gravita' medio lieve): es.

Disturbi specifici del linguaggio

Disturbi specifici dell'apprendimento

Potenziamento cognitivo

Disagi emotivi semplici

Sindrome da deficit di attenzione non complessa

Patologie del rachide

Counseling genitoriali

Training insegnanti

I percorsi prevedono :

VALUTAZIONE iniziale e finale

SUPERVISIONE e ORIENTAMENTO del medico SPECIALISTA

CONSULENZA DIRETTA dell' OPERATORE al genitore e / o alla scuola

REPORT finale

DOCUMENTI NECESSARI:

codice fiscale

eventuale documentazione clinica e precedenti referti di esami

diagnostici

*** PAGAMENTO secondo TARIFFARIO (esposto in sede)

Modalita' di accesso alla documentazione sanitaria

La famiglia puo' sempre chiedere copia della cartella clinica o di una delle sue parti, facendone opportuna richiesta (vedi modulo allegato)

Percorso riabilitativo

Il medico specialista, condiviso col genitore l'obiettivo riabilitativo, formula il PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALE " P.R.I. " documento che definisce gli obiettivi, la durata e la frequenza dell'intervento stesso e che viene controfirmato, per accettazione, dal genitore del minore. ***



L'inizio del trattamento necessita di una nuova impegnativa che viene emessa dallo spesso medico specialista ed avverrà nel rispetto dei tempi di attesa.

Valutazione degli obiettivi raggiunti

Allo scadere del periodo di trattamento previsto, verificata l'evoluzione clinica, si passa alla DIMISSIONE clinica oppure si propone un nuovo P.R.I. La proposta di un ulteriore ciclo riabilitativo è in relazione alla situazione clinica ed alla sua modificabilità'.

Dimissione

In caso di dimissione, il medico compila la lettera di DIMISSIONE al medico inviante riportante l'iter svolto e gli obiettivi che sono stati raggiunti, le conclusioni diagnostiche ed eventuali ulteriori indicazioni.

Per i casi la cui situazione clinica risulti particolarmente complessa, è operativo un **collegamento diagnostico** presso **l'IRCCS di Bosisio Parini**.

(a discrezione dell' équipe e della famiglia dell'utente).



Lista di attesa

Di norma il Centro Ambulatoriale di COMO è in grado di rispondere in tempi brevi (un mese circa) alla richiesta di prima visita, non generando liste d'attesa.

Il Centro tuttavia definisce criteri di priorità :

- ⇒ **diagnosi recente**
- ⇒ **urgenza clinica e riabilitativa**
- ⇒ **età del minore**
- ⇒ **ordine cronologico della richiesta**

Le richieste di bambini da 3 a 5 anni, in età prescolare, accedono alla prima visita con PRIORITA' in attesa di essere inseriti in LISTA di ATTESA o effettuare immediatamente e su richiesta della famiglia, valutazioni funzionali indicate.

Ci si riserva, a seguito di importanti urgenze di tipo clinico, di segnalare una eventuale priorità di presa in carico. In ogni caso per i bambini di età inferiore ai 36 mesi o bambini con patologie complesse la presa in carico è immediata (nel settore FKT)

Il Coordinatore riceve dal medico specialista il documento PRI con l'indicazione del settore di trattamento

Sulla base di questa indicazione, inserisce il nominativo dell'utente nelle liste di attesa del Centro, differenziate per tipologia di trattamento, secondo una progressiva successione temporale.

L'informazione all'utenza dei tempi di attesa relativi ai diversi settori riabilitativi è affidata al coordinatore dei settori riabilitativi (con supervisione della Dir. Operativa)



Figure professionali

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 disposizioni del Direttore Generale Regionale. E' costituito dalla Direzione Operativa, dal Responsabile Medico e dal Referente amministrativo.

n° 4 impiegate



Board di sede

L'organismo e' responsabile della conduzione del Centro ed ha il compito di elaborare e dare attuazione al progetto di sede in accordo con le linee e disposizione del Direttore generale regionale.

Il Responsabile medico di sede

assicura e sovrintende l'attivita' sanitaria della sede/ unita' operativa, definendo gli indirizzi e gli obiettivi a riguardo, promuovendo e presidiando la realizzazione degli stessi.

E' responsabile dell'organizzazione del personale sanitario (medico e tecnico).

Collabora attivamente alla promozione e alla realizzazione dell'attivita' scientifica nel proprio Centro di Riabilitazione secondo le indicazioni della Direzione Scientifica.

Il Direttore operativo di sede

sviluppa e consolida il radicamento sul territorio.

Promuove i rapporti con l'associazionismo, (in particolare con l'Associazione Nazionale Genitori, l'Associazione di Volontariato don Luigi Monza e le relative attivita') Coordina, promuove e sviluppa le attivita' relative alla qualita' e alla soddisfazione dell'utente /cliente. E' responsabile dell'Ufficio relazioni con il pubblico. Promuove la conoscenza, la diffusione e la consapevolezza della MISSION e dei valori dell'Associazione. E' responsabile dei servizi generali e del personale coinvolto.

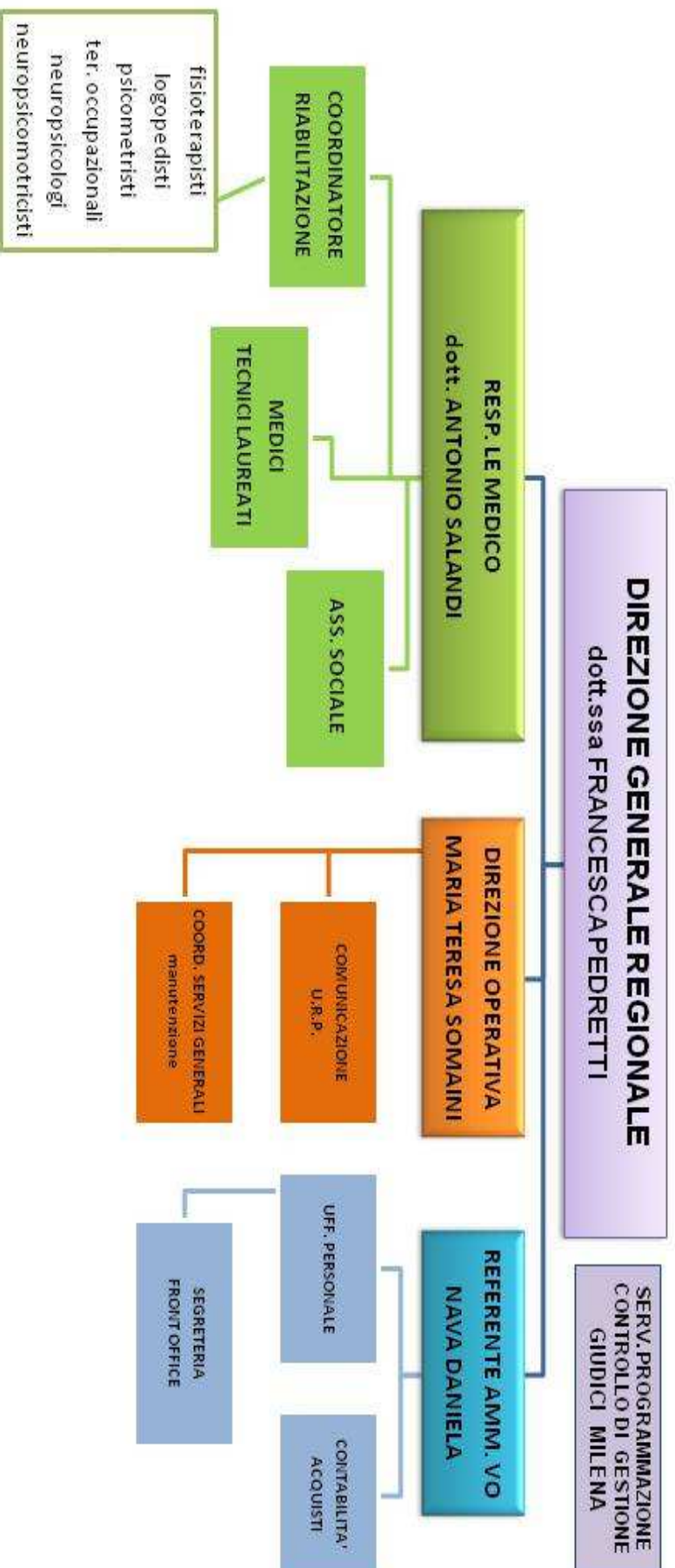
Il Direttore amministrativo regionale

garantisce una corretta gestione economica della Sede (con la collaborazione del referente amministrativo della sede) espletando gli adempimenti amministrativi, legali e fiscali previsti ed assicurando una razionale gestione degli acquisti.

Il Referente amministrativo di sede si

occupa della gestione amministrativa del personale.





Principali funzioni delle figure inserite nell' ORGANIGRAMMA

GENNAIO 2017

3. STANDARD DI QUALITÀ, 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 gli standard e relativi strumenti per la verifica di questi ultimi.

Di seguito è descritto l'impegno del Centro a garantire un servizio di qualità, esplicitando anche tempi per la realizzazione degli impegni e modalità oggettive di verifica.

Gli impegni evidenziati sono i seguenti:

STANDARD DI QUALITÀ - IMPEGNI—PROGRAMMI			
RENDERE TEMPESTIVAMENTE DISPONIBILI LE INFORMAZIONI SUL FUNZIONAMENTO DELLA SEDE E SUE ATTIVITÀ	DISPONIBILITÀ DI DIREZIONE / COORDINATORE/ ASS. SOCIALE	IMPEGNO CHE SI STA REALIZZANDO	DIREZIONE OPERATIVA
RIDUZIONE TEMPI DI ATTESA	PRIMA VISITA: ATTESA MAX. 30 gg. PRESA IN CARICO RIAB. VA BAMBINI PICCOLI (3 - 5 anni): FKT: IMMEDIATA ALTRI SETTORI: : da 60 a 120 gg	IMPEGNO CHE SI STA REALIZZANDO	MONITORAGGIO MENSILE. POSSIBILITÀ di VERIFICA (richiesta al coordinatore) da parte dell'utenza
MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE CURANDO L'IMMAGINE DELLA ASSOCIAZIONE SUL TERRITORIO, LA CONOSCENZA DEI SERVIZI OFFERTI, LE LORO CARATTERISTICHE E L'ACCESSIBILITÀ.	PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI AGGIORNATA ALL'UTENZA ED EVENTUALE DIFFUSIONE AD ENTI, ASSOCIAZIONI (che possono essere interessati)	DOCUMENTO SEMPRE A DISPOSIZIONE DELL'UTENZA IN SALA ATTESA	CONTROLLO DELL'ATTUAZIONE DEL PIANO DI DIFFUSIONE DA PARTE DEL BOARD DI SEDE.
REALIZZARE ASSEMBLEA APERTA A TUTTI GLI OPERATORI	CONDIVISIONE / SOCIALIZZAZIONE DELL'ANDAMENTO ORGANIZZATIVO GESTIONALE DELLA SEDE.	SCADENZA TRIMESTRALE	RESPONSABILITÀ DEL BOARD DI SEDE
PIANIFICARE ATTIVITÀ DI FOUND RAISING	ISTITUZIONE DEL COMITATO PROMOTORE	IMPEGNO CHE SI STA REALIZZANDO	DIREZIONE OPERATIVA

4. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA

Strumenti e modalita' atte a atti a tutelare i diritti delle persone assistite.

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 i questionari di soddisfazione degli utenti, ne garantisce l'istruzione e la trasmissione al board di sede per la decisione nel merito.
- ♦ Il Responsabile dell' URP e' la Direzione operativa.

Tempi di gestione delle segnalazioni e dei reclami

Le segnalazioni vengono prese in carico nell'immediato dall'URP / Direzione Operativa. La gestione dei reclami prevede l'analisi della situazione e delle cause che l'hanno provocata, in ogni caso per ogni reclamo scritto, e' garantita risposta scritta entro 30 gg. dal ricevimento. (allegato DO M 004)

La direzione operativa è disponibile a raccogliere ed elaborare proposte per migliorare gli aspetti organizzativi e logistici dei servizi :

LUNEDI 15,00 - 17,00 GIOV. 10,00– 12,00

Modalita' per il concreto esercizio dei diritti dei cittadini:

L'utente puo' rivolgersi al difensore civico territoriale nei casi in cui ritiene che sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni.

Strumenti, modalita' e i tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei caregiver rispetto alla qualita' dei servizi e delle prestazioni usufruite, nonche' per la rilevazione dei disservizi.

Il grado della soddisfazione degli utenti / delle famiglie viene rilevato annualmente tramite la somministrazione del questionario allegato (DO M 001 e DO M 002)

D.Lgs.231/2001

D.Lgs. 231/2001 - "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica"

Il D.Lgs. 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 SSL, 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@LNF.IT o all'indirizzo postale

Organismo di Vigilanza - Associazione "La Nostra Famiglia" -

via Don Luigi Monza 1 - 22037 Ponte Lambro -.

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

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

