IRCCS EUGENIO MEDEA

LA NOSTRA FAMIGLIA
CURA RIABILITAZIONE E RICERCA DALLA PARTE DEI BAMBINI

ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA"
POLO DI CONEGLIANO
E PIEVE DI SOLIGO (TV)
IRCCS "E. MEDEA"

ATTIVITÀ OSPEDALIERA

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

INDICE 3
INTRODUZIONE 4
1. PRESENTAZIONE 5
L'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA" E LA SUA "MISSION" 5
L'ISTITUTO DI RICOVERO E CURA A CARATTERE SCIENTIFICO "EUGENIO MEDEA" 7
IL POLO DI CONEGLIANO E PIEVE DI SOLIGO (TV) 9
BACINO D'UTENZA 11
LO STILE DEL SERVIZIO 11
DISPOSIZIONE ORGANIZZATIVA 12
FIGURE PROFESSIONALI 15
FORMAZIONE DEL PERSONALE 15
STRUTTURE ED ATTREZZATURE 16
2. INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI 18
ATTIVITÀ CLINICHE E RIABILITATIVE 18
UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA 18
UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA DI EPILESSIA E NEUROFISIOLOGIA CLINICA 20
UNITÀ OPERATIVA SEMPLICE DI PSICOPATOLOGIA DELL'ETÀ EVOLUTIVA 21
ALTRE TIPOLOGIE DI SERVIZI PER I PAZIENTI 21
MODALITÀ DI ACCESSO 23
SERVIZI PER I DEGENTI 25
3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI 26
4. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA 26
D. LGS. 231/2001 27
INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE ALL'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA" 28
DIRITTI/DOVERI DELLE PERSONE ASSISTITE 28
5. ALLEGATI 29

INTRODUZIONE

Gent.mi,

questa Carta dei Servizi è una presentazione del Polo dell'Associazione "La Nostra Famiglia" di Conegliano e Pieve di Soligo, 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 il Polo dell'Associazione "La Nostra Famiglia" di Conegliano e Pieve di Soligo 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

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 28 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 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.

L'ISTITUTO DI RICOVERO E CURA A CARATTERE SCIENTIFICO "EUGENIO MEDEA"

L'I.R.C.C.S. "Eugenio Medea" è la sezione scientifica dell'Associazione "La Nostra Famiglia".

Ha ottenuto il riconoscimento di **Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico** nel 1985 e si dedica alla ricerca, alla cura ed alla formazione nell'ambito delle patologie neurologiche e neuropsichiche dell'età evolutiva.

È oggi l'unico Istituto Scientifico italiano riconosciuto per la ricerca e la riabilitazione nello specifico ambito dell'età evolutiva. L'attività di clinica e ricerca svolta all'interno dei Poli è certificata ISO 9001 da parte dell'Ente di certificazione DNV.

È presente in tre Regioni:

- Friuli Venezia Giulia, sede di Pasian di Prato (Udine),
- Lombardia, sede di Bosisio Parini (Lecco),
- Veneto, sede di Conegliano (Treviso).

I Poli dell'I.R.C.C.S operano in stretta connessione, sia per quanto concerne gli assetti gestionali e organizzativi sia per quanto riguarda le linee guida ed i protocolli clinici concernenti le patologie di riferimento.

L'Istituto opera nell'intento di realizzare una **sinergia tra ricerca scientifica e attività di ricovero e cura che favorisca la tutela della dignità ed il miglioramento globale della qualità della vita dei suoi pazienti,** attraverso specifici interventi di riabilitazione delle persone con disabilità, specie nell'età evolutiva.

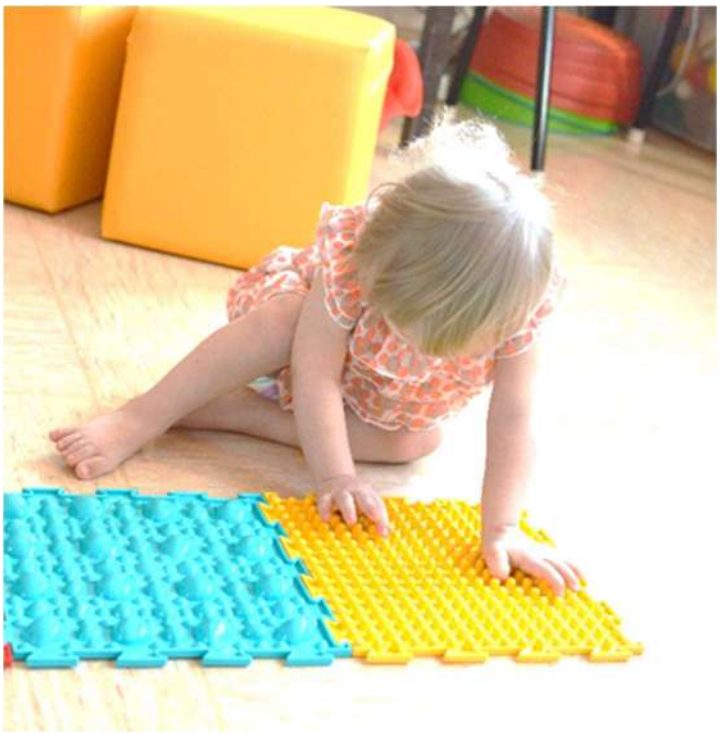
Nell'attività ospedaliera, l'Istituto ricerca un'organizzazione basata su una visione nuova dell'ospedale, diversa da quella tradizionale nata dalla cura della malattia nella fase acuta: ciò è particolarmente vero nella delicata fase dell'età evolutiva, che comporta spesso una compromissione dello sviluppo fisico, psichico e sociale del bambino e che richiede, infatti, accanto all'intervento sanitario, una serie di interventi pluridisciplinari nei quali si concretizza la presa in carico globale del paziente, includendo anche interventi psicoeducativi e sociali.

Nell'attività scientifica, l'Istituto si lascia guidare sempre da un forte impegno etico: la ricerca in riabilitazione, infatti, oggi richiede di essere fondata e guidata soprattutto dall'attenzione e dal rispetto per le esigenze del paziente; è quindi una ricerca che non rincorre consensi ad ogni costo e non percorre scorciatoie per ottenere più facili e immediati risultati, ma sa affrontare gli interrogativi veri che la disabilità pone sui vari fronti della prevenzione, della cura e della riabilitazione, senza trascurare la situazione di sofferenza ed i problemi esistenziali connessi.

L'Istituto si caratterizza per:

- la più ampia casistica in Italia nell'ambito dell'età evolutiva;
- la rete dei Centri di Riabilitazione "La Nostra Famiglia", vero e proprio "osservatorio nazionale" nel campo delle disabilità infantili;

- l'ampiezza del campo d'azione: dalla genetica agli aspetti di carattere sociale inerenti la riabilitazione;
- l'approccio multidisciplinare degli specialisti e degli operatori professionali.



IL POLO DI CONEGLIANO E PIEVE DI SOLIGO (TV)

Il Polo di Conegliano e Pieve di Soligo è riconosciuto Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (I.R.C.C.S.) per la sede di Conegliano.

È l'unico ospedale di neuroriabilitazione per l'età evolutiva presente in Veneto e risponde ai bisogni di un ampio bacino di utenza che comprende famiglie e bambini provenienti da tutte le regioni d'Italia. Accanto all'età evolutiva, nella sede di Pieve di Soligo si occupa di pazienti nell'età di transizione e di giovani adulti.

Il Polo è accreditato con il servizio sanitario nazionale specificamente per l'attività di alta specialità (terzo livello) neuroriabilitativa (codice 75) in regime di Ricovero Ordinario e di Day Hospital.

Ha ottenuto la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001 da parte dell'ente certificatore DNV per l'erogazione di servizi di diagnosi, recupero e riabilitazione funzionale in regime di degenza ordinaria e day hospital per l'età evolutiva (U.G.D.E. Unità per le Gravi Disabilità in età Evolutiva) e giovane adulta (U.R.N.A. Unità per la Riabilitazione delle turbe Neuropsicologiche Acquisite) e per l'attività di ricerca.

Il Polo è "Research Branch" del Centro Collaboratore Italiano OMS per le Classificazioni internazionali, è tra i co-autori dell'adattamento all'età evolutiva della classificazione Internazionale del funzionamento (ICF-CY), dell'ICF practical manual e della nuova classificazione internazionale degli interventi sanitari (ICHI) per la quale è stato incluso nel ristretto panel del gruppo di coordinamento nominato dall'OMS. Le partecipazioni nell'ambito del network OMS si traducono in applicazioni innovative delle nuove classificazioni al percorso assistenziale: ogni progetto e programma riabilitativo redatto nel Polo (sia in ambito ospedaliero che per i percorsi annuali extra-ospedalieri) fa riferimento al modello concettuale ICF e utilizza codici e qualificatori ICF, offrendosi come laboratorio continuo per l'implementazione di questa classificazione in ambito ospedaliero ed extra-ospedaliero.

È inoltre una Struttura – Ente collegato – della Rete formativa per la Scuola di specializzazione in Neuropsichiatria Infantile e in Medicina Fisica e Riabilitativa dell'Università degli Studi di Padova. Nell'ambito della formazione, il Polo di Conegliano e Pieve di Soligo opera in convenzione con l'Università degli Studi di Padova – Facoltà di Medicina e Chirurgia – per corsi di laurea triennale in "Fisioterapia" e "Terapia Occupazionale".

L'attività clinica ospedaliera è organizzata in due Unità Operative Complesse ed una Unità Operativa Semplice che rappresentano le tre aree cliniche di sviluppo delle attività:

- Unità Operativa Complessa di Riabilitazione Neuromotoria;
- Unità Operativa Complessa di Epilessia e Neurofisiologia clinica;
- Unità Operativa Semplice di Psicopatologia dell'età evolutiva.

L'attività clinica è focalizzata sulla presa in carico per ambiti di patologia (indipendentemente dall'età) restando però distinta "strutturalmente" nelle due funzioni originarie:

- l'Unità per le Gravi Disabilità in età Evolutiva (U.G.D.E.),
- l'Unità per la Riabilitazione delle turbe Neuropsicologiche Acquisite (U.R.N.A.).

L'Istituto è Centro di Riferimento Regionale per la Neuroriabilitazione dell'Età Evolutiva, Centro di Riferimento Regionale per l'Epilessia e Centro di Riferimento Regionale per l'ADHD, è Centro di Riferimento Nazionale LICE III livello Avanzato ed è Struttura di riferimento nella rete dei Centri Interregionali dell'area vasta per le Malattie Rare.

In un'area di oltre 1.200 mq (con uno spazio verde di 10.000 mq) a Conegliano e di 4.500 mq (con uno spazio verde di 27.000 mq) a Pieve di Soligo, sorgono realtà integrate che coprono funzioni diverse e complementari: la struttura di ricovero ospedaliero con le Unità Operative e le relative specializzazioni, i laboratori di clinica e di ricerca, i servizi di supporto, un Presidio di Riabilitazione articolato in servizi riabilitativi ambulatoriali, a ciclo continuo e a ciclo diurno (questi ultimi integrati con la Scuola Statale ed il Centro di Formazione Professionale accreditato dalla Regione Veneto) e un Centro di Riabilitazione articolato in servizi riabilitativi ambulatoriali e a ciclo diurno .

BACINO D'UTENZA

Gli utenti che accedono al Polo provengono dalle diverse regioni d'Italia e dall'estero. In Veneto l'utenza proviene dalle varie ULSS della Regione ed in particolare:

ULSS 1 Dolomiti

ULSS 2 Marca Trevigiana

ULSS 3 Serenissima

ULSS 4 Veneto Orientale

ULSS 7 Pedemontana

ULSS 8 Berica

ULSS 9 Scaligera

1 DOLOMITI
2 MARCA TREVIGIANA
3 SERENISSIMA
4 VENETO ORIENTALE
5 POLESANA
6 EUGANEA
7 PEDEMONTANA
8 BERICA
9 SCALIGERA

LO STILE DEL SERVIZIO

Il servizio offerto dal Polo di Conegliano e Pieve di Soligo 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 per gli utenti minori 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, neuropsicologi, operatori della riabilitazione, assistenti sociali. Ogni specialista e operatore offre il proprio contributo specifico agli altri componenti del 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 validati scientificamente; essi vengono continuamente verificati ed aggiornati e possono diventare oggetto di studio e di ricerca.

ORGANIGRAMMA

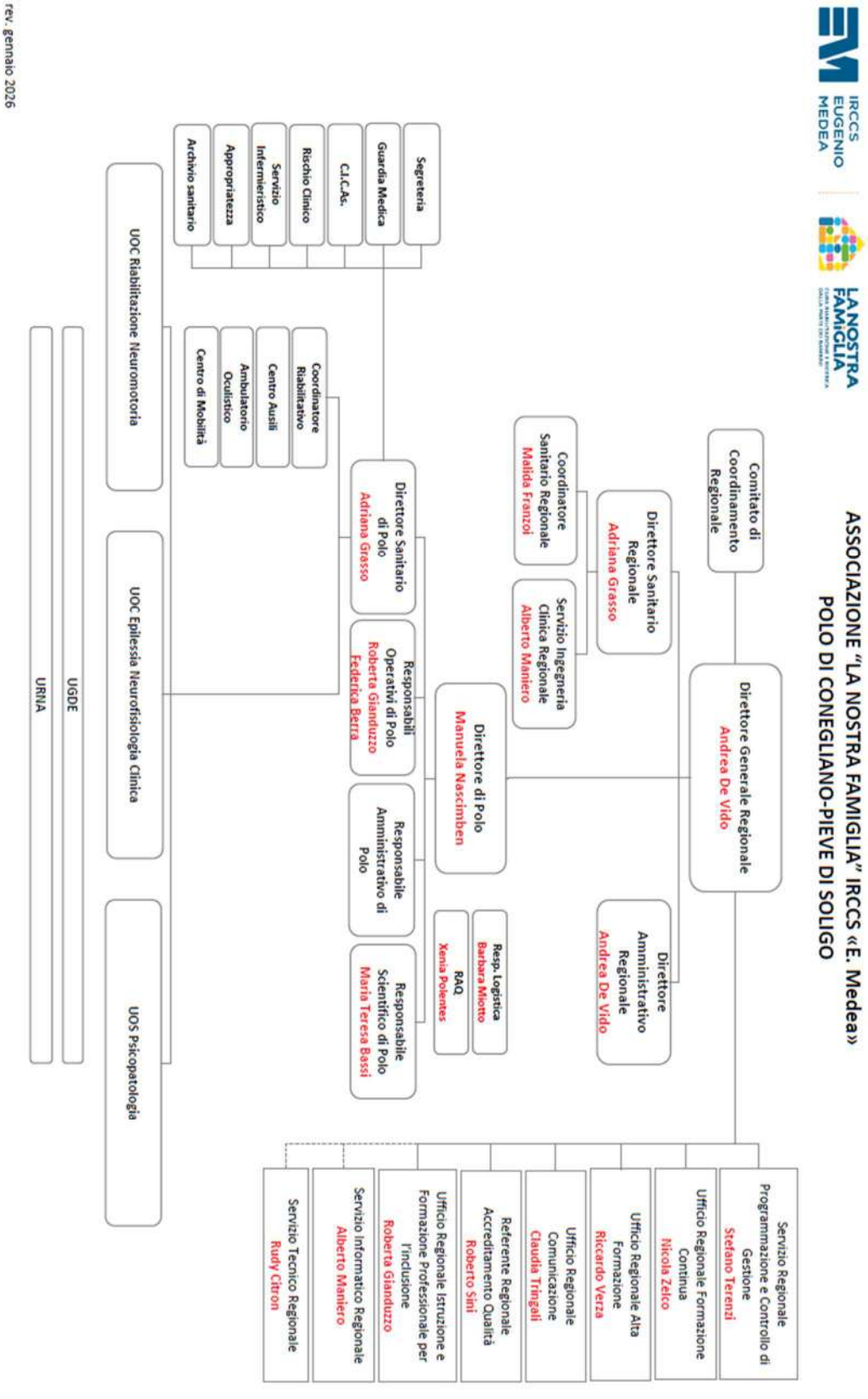


FIGURE DI RESPONSABILITÀ DI RIFERIMENTO

DIRETTORE DI POLO	Dr.ssa Manuela Nascimben
DIRETTORE SANITARIO DI POLO	Dr.ssa Adriana Grasso
RESPONSABILE SCIENTIFICO	Dr.ssa Maria Teresa Bassi
RESPONSABILE OPERATIVO DI POLO **CONEGLIANO E PIEVE DI SOLIGO**	Sede di Conegliano: Dr.ssa Roberta Gianduzzo Sede di Pieve di Soligo: Dr.ssa Federica Berra

ORARIO DI APERTURA E ORARI VISITE:

- **Sede di Conegliano**

REPARTO DI DEGENZA	Tutti i giorni H 24
ORARIO VISITE AI PAZIENTI RICOVERATI	**DA LUNEDÌ A SABATO** dalle 08:00 alle 20:00 non interferendo con le attività riabilitative **DOMENICA E FESTIVITA'** dalle 08:00 alle 21:00
DAY HOSPITAL	**DA LUNEDÌ A VENERDÌ** dalle 08:00 alle 18:00 **SABATO** dalle 08.30 alle 13.00
CONTATTI (Centralino)	☎ 0438 4141 @ polo.veneto@lanostrafamiglia.it

- **Sede di Pieve di Soligo**

REPARTO DI DEGENZA	Tutti i giorni H 24
ORARIO VISITE AI PAZIENTI RICOVERATI	**DA LUNEDÌ A VENERDI'** dalle 17:00 alle 18:30 **SABATO** dalle 15:15 alle 18:30 **DOMENICA E FESTIVITA'** dalle 10:30 alle 11:30 e dalle 15:15 alle 18:30
DAY HOSPITAL	**DA LUNEDÌ A VENERDÌ** dalle 08:00 alle 18:00 **SABATO** dalle 08.30 alle 13.00
CONTATTI (Centralino)	☎ 0438 9062 @ polo.veneto@lanostrafamiglia.it

IRCCS EUGENIO MEDEA · LA NOSTRA FAMIGLIA	lanostrafamiglia.it emedea.it
	emedea_lanostrafamiglia
	emedea.lanostrafamiglia
	associazione-la-nostra-famiglia
	company/5914232
Beato Luigi Monza	luigimonza.it

FIGURE PROFESSIONALI

Presso il Polo di Conegliano e Pieve di Soligo operano Medici specializzati in: Neurologia, Neuropsichiatra Infantile, Medicina Fisica E Riabilitazione (Fisiatra), Pediatria, Oftalmologia.

Accanto al personale medico operano: Infermieri, Operatori Socio Sanitari, Psicologi, Neuropsicologi, Pedagogisti, Fisioterapisti, Logopedisti, Terapisti Occupazionale, Terapisti Della Neuropsicomotricità dell'età Evolutiva, Educatori Professionali, Ortottisti, Tecnici di Neurofisiopatologia, Bioingegneri, Assistenti Sociali ed il personale di supporto per il presidio delle attività amministrative e di logistica necessarie al buon funzionamento dell'attività: Impiegati Amministrativi, Personale Ausiliario, Operai Specializzati.

Sono inoltre presenti presso il Servizio di Ingegneria Clinica (SIC) ingegneri e tecnici che si occupano della gestione delle apparecchiature elettromedicali.

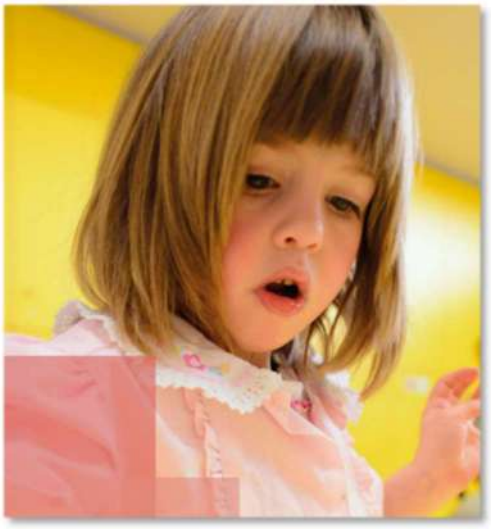
Gli operatori sono riconoscibili attraverso il cartellino identificativo.

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.



STRUTTURE ED ATTREZZATURE

L'attività del Polo si svolge in due sedi:

- la sede di CONEGLIANO – Via Costa Alta n. 37 –, dedicata ai pazienti in età evolutiva
- la sede di PIEVE DI SOLIGO – Via Monte Grappa n. 96 –, dedicata prevalentemente ai pazienti nell'età di transizione e giovani adulti.

Entrambi gli edifici sono di proprietà dell'Ente.

Gli accessi alle sedi e l'ubicazione delle diverse aree all'interno delle stesse sono chiaramente indicati.

Nelle strutture sono presenti sale di attesa ed aree per l'accoglimento e l'informazione dell'utenza, con caratterizzazioni specifiche per l'età evolutiva (a Conegliano) e per l'età adulta (a Pieve di Soligo). Non sono presenti barriere architettoniche.

Sono disponibili aree di svago e di gioco per gli utenti minori, interne ed esterne, sale per la refezione, locali per le attività cliniche e riabilitative.

Il Polo dispone di attrezzature che rispondono ai bisogni dell'utenza e alle diverse tipologie di attività:

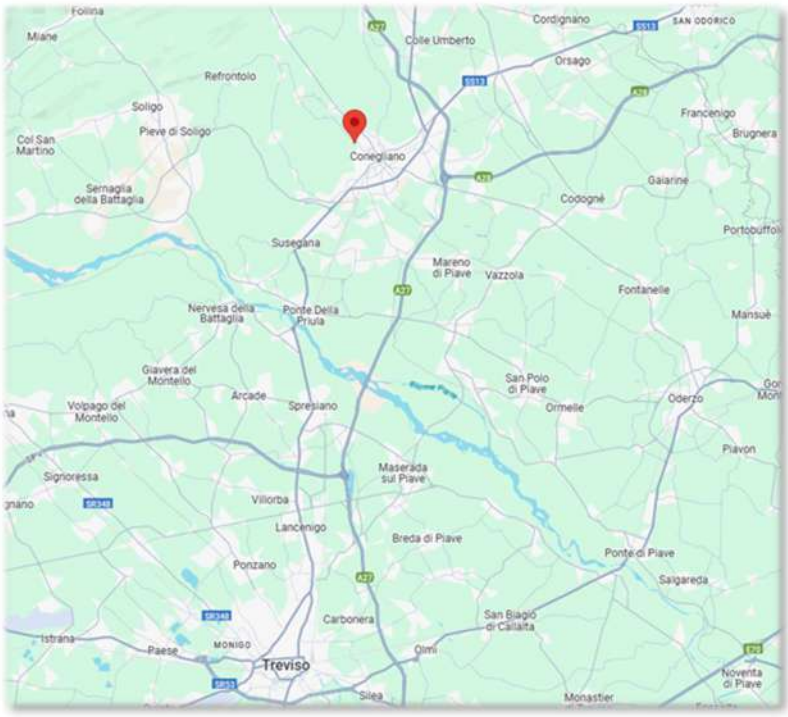
- risorse tecnologiche atte allo svolgimento di prestazioni riabilitative;
- attrezzature informatiche e di rieducazione funzionale utilizzate per le attività riabilitative individuali e/o di gruppo.

È possibile raggiungere la sede di Conegliano:

- in automobile: autostrada A27 Venezia/Belluno, uscita Conegliano direzione centro città, seguire indicazioni stradali per "La Nostra Famiglia";
- in autobus: linea 45 dal centro città di Conegliano, fermata "La Nostra Famiglia";
- in treno: scendere stazione ferroviaria di Conegliano, poi prendere autobus n. 45;
- in aereo:

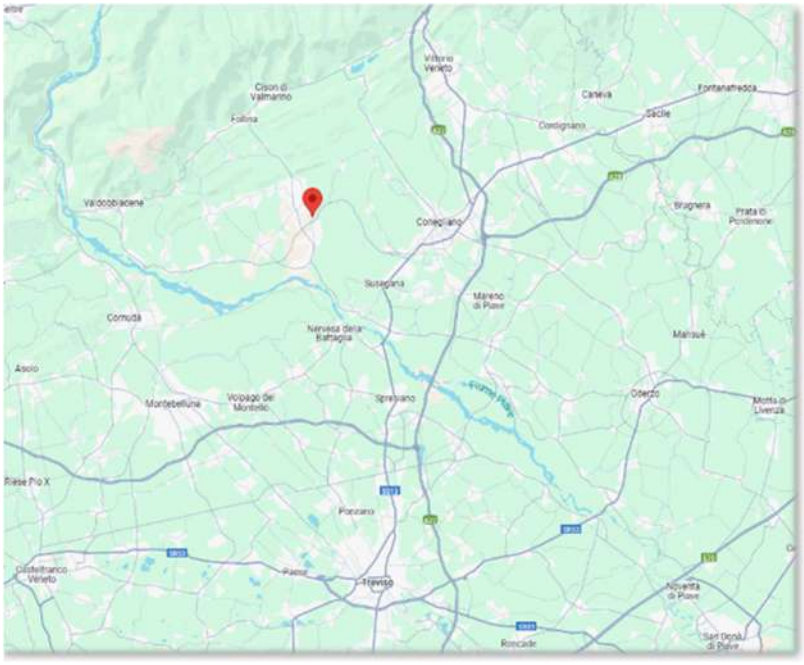
  dall'aeroporto di Venezia prendere mezzi pubblici o taxi fino alla stazione ferroviaria di Mestre (linea diretta a Conegliano);

  dall'aeroporto di Treviso prendere mezzi pubblici o taxi fino alla stazione ferroviaria di Treviso (linea diretta a Conegliano).



È possibile raggiungere la sede di Pieve di Soligo:

- in automobile: autostrada A27 Venezia/Belluno, uscita Conegliano direzione Pieve di Soligo; dall'uscita bisogna poi percorrere circa 22 Km di strada provinciale;
- in autobus: mezzi di linea de l'agenzia di trasporto MOM con partenze dalla autostazione-vicinanze stazione ferroviaria di Conegliano o Treviso;
- in treno: scendere stazione ferroviaria di Conegliano poi prendere autobus di linea Conegliano-Pieve di Soligo.



2. INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI

ATTIVITÀ CLINICHE E RIABILITATIVE

Unità per le Gravi Disabilità in età Evolutiva (U.G.D.E.) e Unità per la Riabilitazione delle turbe Neuropsicologiche Acquisite (U.R.N.A.)

L'U.G.D.E. – **U**nità **G**ravi **D**isabilità in età **E**volutiva – affronta complesse problematiche diagnostiche, valutative e riabilitative in soggetti in età evolutiva con quadri di disabilità complessi provenienti da altre strutture quali: Patologie neonatali, Neurochirurgie, Pediatrie, Terapie Intensive Neonatali (TIN) e Neurologie del Veneto e di altre regioni italiane.

L'U.R.N.A. – **U**nità per la **R**iabilitazione delle turbe **N**europsicologiche **A**cquisite – affronta complesse problematiche diagnostiche, valutative e riabilitative con persone in uscita da Unità Gravi Cerebrolesioni (UGC), Unità Spinali (US), Neurochirurgie, ecc. o provenienti dal territorio, del Veneto e di altre regioni.

Vi accedono pazienti in età evolutiva e giovane-adulta, *attraverso ricoveri a degenza ordinaria e day-hospital*, in condizioni cardio-respiratorie e mediche di compenso e stabilità, che presentano situazioni neuropsicopatologiche complesse o rare.

Tali ambiti – che definiscono la natura dell'ospedale di neuroriabilitazione – sono trasversalmente definiti dalle Unità Operative Complesse di Riabilitazione Neuromotoria e di Epilessia e Neurofisiologia Clinica e dall'Unità Operativa Semplice di psicopatologia.

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA

RESPONSABILE: DR. SSA ELENA CARRARO

ATTIVITÀ CLINICA OSPEDALIERA

AMBITO ETÀ EVOLUTIVA

Vi afferiscono bambini con patologie neurologiche e motorie congenite o acquisite di varia natura (vascolare, infiammatoria, neurodegenerativa, traumatica, neoplastica). Le patologie prevalentemente assistite sono: paralisi cerebrali infantili e altre encefalopatie perinatali, malattie neuromuscolari e muscolo-scheletriche, disturbi del movimento, GCLA età evolutiva (traumi, danni vascolari, tumori, encefalomielopatie infiammatorie), patologie reumatiche.

Linee di attività principali per l'Unità sono: lo studio di approcci innovativi alla riabilitazione delle Paralisi Cerebrali Infantili, la riabilitazione intensiva delle neurolesioni acquisite (con particolare

attenzione alle complicanze di malattia oncologica infantile), il trattamento medico e neurochirurgico funzionale di spasticità o distonia e l'approccio funzionale a malattie rare.

La disponibilità di un moderno sistema di analisi del movimento e di un sistema di misurazione bioenenrgetica permettono un'analisi oggettiva innovativa dei risultati dei trattamenti eseguiti e identificano biomarkers sensibili e specifici.

In tutti gli ambiti sopracitati, l'intervento può estrinsecarsi in percorsi valutativi o riabilitativi intensivi multiprofessionali secondo progetto e programma riabilitativo individualizzato, che possono avvalersi anche di robotica e realtà virtuale.

La continuità di cura viene garantita attraverso le unità d'offerta extraospedaliere ambulatoriali, a ciclo diurno e a ciclo continuo.

AMBITO ETÀ ADULTA

Vi accedono pazienti di età giovane-adulta, in condizioni cardio-respiratorie e mediche di compenso e stabilità, che presentano disabilità significativa in esiti di cerebrolesioni acquisite o associata a malattie ereditarie e degenerative del Sistema nervoso centrale (Atassia di Friedreich, Paraplegia Spastica Ereditaria, ...), malattie neuromuscolari, disturbi del movimento, paralisi cerebrali infantili.

Di particolare interesse per l'U.O.C. sono le condizioni nelle quali si manifestano turbe neuropsicologiche complesse. In tutti gli ambiti sopracitati l'intervento può estrinsecarsi in percorsi valutativi o riabilitativi intensivi multiprofessionali secondo progetto e programma riabilitativo individualizzato. La continuità di cura viene garantita attraverso l'unità d'offerta ambulatoriale extraospedaliera.

L'Unità Operativa Complessa di Riabilitazione Neuromotoria è Centro di Riferimento Regionale per la Neuroriabilitazione dell'Età Evolutiva e struttura di riferimento per le Malattie Rare (diagnosi, piano terapeutico e prescrizione ausili).

Sono attività integranti dell'Unità Operativa:

- Laboratorio del Movimento
- Laboratorio di riabilitazione in realtà virtuale e robotica
- Attività di Fisiopatologia respiratoria
- Attività di elettroneurografia e elettromiografia

- Attività di consulenza neuroriabilitativa a favore dell'Azienda Ospedaliera di Padova e della AULSS 2 Marca Trevigiana (ospedale di Treviso).

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA DI EPILESSIA E NEUROFISIOLOGIA CLINICA

RESPONSABILE: DR. PAOLO BONANNI

ATTIVITA' CLINICA OSPEDALIERA

Prende in carico persone con epilessia, in particolare le forme farmacoresistenti, con le relative comorbidità, e le malattie rare con crisi epilettiche e/o malformazioni cerebrali.

L'Unità assiste sia persone in età evolutiva che adulti al fine di promuovere la continuità assistenziale nella presa in carico del paziente con epilessia.

Opera anche sul versante riabilitativo, proponendo un approccio non solo di diagnosi nosologica, ma di caratterizzazione funzionale e di proposte di trattamento riabilitativo.

L'Unità Operativa è inoltre Struttura di riferimento per molte associazioni di familiari (sindromi di Angelman, Pitt-Hopkins, IDIC 15, IQSEC2, Sclerosi Tuberosa, Kleefstra, e altre) per diagnosi con certificazione di malattia nel registro nazionale, indirizzi riabilitativi, piano terapeutico.

Sono attività integranti dell'Unità Operativa:

- Attività di telemetria (una fissa e una portatile)
- Attività di elettroencefalogradia ad alta densità
- Attività di Neurofisiologia Clinica
  - Video-EEG-poligrafia
  - Holter EEG
  - Potenziali evocati multimodalitari
  - Stimolazione magnetica transcranica
- Attività di Neuropsicologia dell'Epilessia

L'Unità Operativa Complessa di Epilessia e Neurofisiologia clinica è riconosciuta dalla Regione quale "Struttura di Riferimento regionale per l'Epilessia". Inoltre:

- è riconosciuta quale Centro LICE avanzato;
- è struttura di riferimento per il PDTA regionale sull'epilessia;
- è struttura di riferimento per le Malattie Rare (diagnosi, piano terapeutico e prescrizione ausili);
- collabora all'attività del Centro per la Chirurgia dell'Epilessia in collaborazione con l'Ospedale dell'Azienda ULSS di Vicenza (UOC Neurochirurgia, UOC Neurologia, UOC Neuroradiologia, UOC Neuropatologia).

UNITÀ OPERATIVA SEMPLICE DI PSICOPATOLOGIA DELL'ETÀ EVOLUTIVA

ATTIVITA' CLINICA OSPEDALIERA

L'Unità Operativa Semplice di Psicopatologia – dedicata esclusivamente all'età evolutiva – si occupa di diagnosi, terapia, riabilitazione nelle seguenti patologie:

- DISTURBO DELLO SPETTRO AUTISTICO:
  si effettuano la valutazione e l'approfondimento clinico-eziologico e l'impostazione di percorsi terapeutici-riabilitativi in bambini afferenti in particolare a fasce a rischio (tra i quali prematuri <32 settimane).
- DISTURBO DA DEFICIT ATTENTIVO CON IPERATTIVITA':
  si effettuano si effettuano la valutazione e l'approfondimento clinico-eziologico e l'impostazione di percorsi terapeutici-riabilitativi di minori con sospetto/diagnosi di Disturbo da deficit dell'attenzione con iperattività (ADHD).
- FARMACOTERAPIA PER:
  - ✓ Disturbi esternalizzati del comportamento;
  - ✓ Psicosi dell'età evolutiva;
  - ✓ Patologie psichiatriche (disturbi dell'umore, ecc.) in comorbidità con disabilità cognitiva.

L'Unità Operativa Semplice di Psicopatologia è riconosciuta dalla Regione Veneto (DGR n. 100/2007) quale Centro di riferimento per il trattamento della sindrome da deficit dell'attenzione con iperattività (ADHD).

ALTRE TIPOLOGIE DI SERVIZI PER I PAZIENTI

Servizio Sociale

La finalità del servizio sociale è di garantire una migliore qualità di vita alla persona con disabilità e alla sua famiglia attraverso interventi di sostegno, di tutela e di integrazione nel proprio ambiente di vita, valorizzando competenze e abilità sociali, favorendo l'attivazione di risorse personali, istituzionali e territoriali.

L'attività del servizio sociale si articola in:

- interventi di segretariato sociale per informazioni, consulenza e orientamento dei pazienti;
- coordinamento con i servizi territoriali;
- consulenza su normativa, procedure, interventi e risorse socio-sanitarie previste per le varie problematiche e disabilità;
- sostegno e accompagnamento della famiglia del paziente nella definizione del progetto sociale ed esistenziale;
- promozione e sostegno alla partecipazione sociale.

Servizi a sostegno della famiglia di pazienti stranieri

Particolare attenzione viene data alle famiglie di bambini/ragazzi e adulti stranieri: per questo, durante il ricovero è possibile avvalersi della consulenza e collaborazione di Mediatori Culturali, i quali favoriscono la comunicazione tra i caregivers, i pazienti e le varie figure professionali coinvolte nella presa in carico.

Centro ausili

Svolge attività di valutazione, consulenza, supporto (attraverso percorsi di addestramento e abilitazione specifici) all'uso delle AT (Tecnologie Assistive) negli ambiti legati alla mobilità, alle ADL (attività della vita quotidiana), all'accessibilità domestica, alla comunicazione e all'accesso agli strumenti informatici (ad es. per la scuola o per l'inserimento lavorativo). È socio del GLIC (Rete Italiana dei Centri di Consulenza su Ausili Tecnilogici per la Disabilità).

Le attività del Centro Ausili:

- attività di informazione – sportello informativo;
- attività di consulenza e supporto: Ausili per la mobilità, Ausili informativi e per la comunicazione, Ausili per l'accessibilità domestica e ambientale, Cura di sé e AVQ, Centro di Mobilità, Parco ausili, Formazione. fornire informazione/orientamento alla famiglia e al paziente;

Le attività del centro Ausili sono parte integrante dei progetti di riabilitazione sviluppati a favore dei pazienti ricoverati.

Centro Mobilità

Avviato nel 2004 nella sede di Pieve di Soligo, presso il Centro di Mobilità è possibile effettuare valutazioni tecnico-cliniche per la parte neuro-motoria, cognitiva e medica relativa all'attività di guida in auto. Tali valutazioni possono comprendere:

- visita medica;
- somministrazione di test cognitivi;
- prova con un simulatore di guida VCR ed esecuzione di un test drive in circuito chiuso che permette l'individuazione degli adattamenti necessari per la gestione autonoma di un'auto da parte della persona disabile.

Dal suo avvio sono state effettuate più di 2000 valutazioni.

L'equipe multidisciplinare è costituita da: medico fisiatra, neuropsicologo, fisioterapista, terapista occupazionale.

Stanza domotica

La sede di Pieve di Soligo è dotata di un "*Appartamento per le autonomie*" della vita quotidiana per adulti.

In questo spazio i pazienti svolgono una serie di attività riabilitative volte al recupero della maggior autonomia possibile in seguito alla disabilità acquisita.

Attraverso la tecnologia domotica, gli utenti vengono addestrati all'uso di particolari software che consentono loro, per mezzo di un tablet, di riuscire a gestire l'ambiente (per esempio abbassare le tapparelle, accendere la TV, aprire la porta, ecc.).

Piscine terapeutiche

La sede di Pieve di Soligo è dotata di piscine terapeutiche attrezzate con:

- sollevatore per accesso agevolato in acqua di persone con disabilità;
- scivolo per accesso in acqua;
- spogliatoi attrezzati e diversificati.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso all'ospedale di neuroriabilitazione in regime di Ricovero Ordinario e Day Hospital può avvenire attraverso:

1) trasferimento diretto da reparti ospedalieri per acuti, su richiesta dei medici invianti: la richiesta deve essere accompagnata da relazione clinica della struttura inviante e contatto diretto tra personale medico/infermieristico;

2) su invio dei Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta;

3) su indicazione del Medico referente di un precedente ricovero in Istituto relativamente a follow-up programmato;

4) direttamente dal richiedente in caso di controllo.

Si precisa che i medici specialisti in servizio presso l'I.R.C.C.S. "Eugenio Medea" non possono emettere la prescrizione di ricovero ordinario/day hospital presso il proprio Istituto, rimandando

pertanto la stessa ai Medici di Medicina Generale / Pediatri di Libera Scelta o altro specialista abilitato. È sempre possibile contattare i responsabili clinici per meglio puntualizzare il quesito diagnostico o l'obiettivo riabilitativo.

I criteri che regolano le priorità di accesso sono:

- situazione clinica;
- provenienza diretta da altre strutture ospedaliere;
- provenienza da altre sedi operative de "La Nostra Famiglia".

Informazioni sulle liste d'attesa possono essere richieste presso la segreteria di Direzione Sanitaria. I criteri di definizione della lista d'attesa sono i seguenti:

- Classe A: ricovero entro 30 giorni
- Classe B: ricovero entro 60 giorni
- Classe C: ricovero entro 180 giorni
- Classe D: ricovero senza attesa massima definita (ma comunque entro 12 mesi)

Le richieste di ricovero dei pazienti interessati possono giungere direttamente ai medici Responsabili di Unità Operativa e al coordinatore infermieristico:

- ✓ l'indirizzo di posta elettronica dedicato all'età evolutiva è il seguente: programmazionericoveri.conegliano@lanostrafamiglia.it
- ✓ l'indirizzo di posta elettronica dedicato all'età adulta è il seguente: programmazionericoveri.pieve@lanostrafamiglia.it

Un'équipe multiprofessionale, coordinata dal Responsabile dell'Unità Operativa, valuta l'appropriatezza delle singole richieste di ricovero e le inserisce nella specifica lista d'attesa dell'Unità Operativa.

Per accedere sono necessari i seguenti i documenti:

- impegnativa del medico curante;
- tessera sanitaria e codice fiscale;
- documentazione clinica (eventuale fotocopia della cartella clinica di precedenti ricoveri, referti di esame, ecc.);
- per pazienti in età evolutiva: documento di identità del familiare che lo accompagna.

Il giorno e l'ora dell'accoglimento vengono comunicati telefonicamente dalla segreteria di programmazione dei ricoveri. In caso di impedimento a presentarsi al ricovero, il paziente/familiare è invitato a comunicare la propria assenza tempestivamente. La struttura, in caso di difficoltà ad effettuare il ricovero programmato, contatterà quanto prima il paziente/familiare, concordando con quest'ultimo una nuova data.

Durante l'orario di apertura è possibile visitare la sede di:

- Conegliano, facendo richiesta alla Responsabile Operativa dott.ssa Roberta Gianduzzo.
- Pieve di Soligo, facendo richiesta alla Responsabile Operativa dott.ssa Federica Berra.

	CAPPELLA: presso la sede di Conegliano, al padiglione circolare è presente una cappella cristiana cattolica per la preghiera.
	DISTRIBUTORI AUTOMATICI: sono disponibili spazi di ritrovo con distributori automatici di snack, bevande calde, fredde.
	LAVANDERIA: presso la sede di Conegliano, nell'area degenza, sono presenti lavatrici per la biancheria.
	MENSA: è attivo un servizio di ristorazione gestito da un'Azienda esterna che garantisce la preparazione di tutti i pasti sia per i pazienti ricoverati che per gli accompagnatori. I pasti per gli accompagnatori sono a pagamento.
	PARCHEGGIO: è disponibile un ampio parcheggio; l'area nelle vicinanze degli ingressi è riservata alle soste brevi.
	VOLONTARIATO E ANIMAZIONE: nella sede di Conegliano sono organizzate periodicamente attività di animazione a favore dei bambini ricoverati.
	SPAZIO GIOCO E ZONE VERDI sono presenti in entrambe le strutture.
	WI-FI: WI-FI FREE

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 Direttore di Polo.

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 per le decisioni nel merito. Responsabile dell'URP è il Responsabile Operativo della sede.

  Presso la sede di Conegliano l'URP è attivo con i seguenti orari:

  LUNEDÌ

  dalle 14:00 alle 17:00

  GIOVEDÌ

  dalle 09:00 alle 12:00

  urp.conegliano@lanostrafamiglia.it,

  Presso la sede di Pieve di Soligo l'URP è attivo con i seguenti orari:

  LUNEDÌ

  dalle 14:00 alle 16:00

  VENERDÌ

  dalle 09:30 alle 12.30

  urp.pieve@lanostrafamiglia.it

  Le segnalazioni vengono prese in carico nell'immediato dal Responsabile Operativo.

  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, il Responsabile Operativo 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 il Polo (Allegato 1).

- Il Servizio sociale, che direttamente o telefonicamente, mediante colloqui, anche su appuntamento, risponde 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. L'analisi dei questionari permette ai Responsabili del Polo 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 può rivolgersi al difensore civico territoriale nel caso in cui ritenga che sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni.
- L'utente o l'esercente la responsabilità genitoriale possono richiedere copia della documentazione sanitaria facendone richiesta sulla modulistica disponibile presso il Polo: la copia della documentazione sanitaria richiesta sarà consegnata entro 30 giorni lavorativi.
- Un sistema di iniziative volte a promuovere la massima interazione tra servizio e famiglie:

  1. ospitando la sede della Sezione Locale dell'Associazione Genitori de "La Nostra Famiglia";
  2. favorendo la presenza e l'attività di Organismi di volontariato;
  3. attivando un sistema semplificato di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso;
  4. 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 mediate lo sport.

Informazioni sulle diverse realtà possono essere richieste direttamente al Responsabile Operativo.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta dal Direttore di Polo con la collaborazione dell'Associazione Genitori de "La Nostra Famiglia" e dell'Associazione di familiari per specifiche patologie (Associazione "Ogni Giorno per Emma").

DIRITTI/DOVERI DELLE PERSONE ASSISTITE

INFORMAZIONE E PERSONALIZZAZIONE:
Tutti i pazienti degenti hanno il diritto di avere:

- Una completezza dell'informazione sulla degenza, a essere curati da personale sanitario appositamente formato, a ricevere un'assistenza adeguata, a non subire discriminazioni.
- Una personalizzazione dell'assistenza per casi particolari: presenza costante di un familiare e/o conoscente se paziente in età pediatrica; una presenza prolungata, ove possibile, di un familiare e/o conoscente se paziente anziano o socialmente debole.

RISERVATEZZA: L'Associazione garantisce a tutti i pazienti riservatezza e rispetto della persona.

DIRITTO ALLA TUTELA: il cittadino che ritenga di aver subito un disservizio ha diritto a presentare una segnalazione all'Ufficio relazioni con il Pubblico (URP).
PRIVACY: l'Associazione rispetta per i propri pazienti la specifica normativa sul trattamento dei dati personali nell'ambito dell'attività che può essere esercitata all'interno della struttura sanitaria.

CARTA DEI DIRITTI DEL BAMBINO IN OSPEDALE

1. Il bambino ha diritto al godimento del massimo grado raggiungibile di salute
2. Il bambino ha diritto ad essere assistito "globalmente"
3. Il bambino ha diritto a ricevere il miglior livello di cura e di assistenza
4. Il bambino ha diritto al rispetto della propria identità, sia personale che culturale, ed al rispetto della propria fede religiosa
5. Il bambino ha diritto al rispetto della propria privacy
6. Il bambino ha diritto alla tutela del proprio sviluppo fisico. Il bambino ha diritto alla sua vita di relazione anche nei casi in cui necessiti isolamento. Il bambino ha diritto a non essere trattato con mezzi di contenzione
7. Il bambino ha diritto ad essere informato sulle proprie condizioni di salute e sulle procedure a cui verrà sottoposto, con un linguaggio comprensibile ed adeguato al suo sviluppo ed alla sua maturazione. Ha diritto ad esprimere liberamente la sua opinione su ogni questione che lo interessa. Le opinioni del bambino devono essere prese in considerazione tenendo conto della sua età e del grado di maturazione
8. Il bambino ha diritto ad essere coinvolto nel processo di espressione dell'assenso/dissenso alle pratiche sanitarie che lo riguardano
9. Il bambino ha diritto ad essere coinvolto nel processo di espressione dell'assenso/dissenso ad entrare in un progetto di ricerca-sperimentazione clinica
10. Il bambino ha diritto a manifestare il proprio disagio e la propria sofferenza. Ha diritto ad essere sottoposto agli interventi meno invasivi e dolorosi
11. Il bambino ha diritto ad essere protetto da ogni forma di violenza, di oltraggio o di brutalità fisica o mentale, di abbandono o di negligenza, di maltrattamento o di sfruttamento, compresa la violenza sessuale
12. Il bambino ha diritto ad essere educato ad eseguire il più possibile autonomamente gli interventi di "auto-cura" e in caso di malattia acquisita la consapevolezza dei segni e dei sintomi specifici
13. Il minore ha diritto ad usufruire di un rapporto riservato paziente-medico, ha diritto altresì a chiedere e di ricevere informazioni che lo aiutino a comprendere la propria sessualità
14. Il bambino e la famiglia hanno diritto alla partecipazione
15. Il bambino ha diritto alle Cure Palliative

5. ALLEGATI

ALLEGATO 1 – MODULO PER LA SEGNALAZIONE ANONIMA

Associazione "La Nostra Famiglia"		
la Nostra Famiglia	**MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI APPREZZAMENTI / LAMENTELE / 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 imbucarlo nell'apposita cassetta di raccolta delle segnalazioni.

TIPOLOGIA ☐ APPREZZAMENTO ☐ LAMENTELA ☐ 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

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	Santana
CINA	Pechino
ECUADOR	Esmeraldas
MAROCCO	Rabat
SUDAN	Khartoum
SUD SUDAN	Juba

Rev. 12 del 03.03.2026