



**LA NOSTRA
FAMIGLIA**

CURA RIABILITAZIONE E RICERCA
DALLA PARTE DEI BAMBINI

**RESIDENZA SANITARIA DISABILI
Giovanni e Giustina Monti
MANDELLO DEL LARIO**



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
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.....	9
1. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI	10
BACINO D'UTENZA.....	10
DESTINATARI	10
FINALITA' E SCOPI.....	10
ITER DI AMMISSIONE E DIMISSIONE	11
SERVIZI SOCIO SANITARI.....	12
SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI.....	13
STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	14
FIGURE PROFESSIONALI	15
FORMAZIONE DEL PERSONALE.....	15
2. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI.....	16
3. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA	16
D. LGS. 231/2001.....	17
VOLONTARIATO.....	17
ASSISTENZA RELIGIOSA	18
INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE ALL'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA"	18
4. ALLEGATI.....	19

INTRODUZIONE

Gentili utenti, famiglie, lettori,

questa Carta dei Servizi è una presentazione dell'Associazione "La Nostra Famiglia" di Mandello del Lario, 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 Mandello del Lario 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

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

L'Associazione "La Nostra Famiglia" ha iniziato la sua attività sul territorio di Mandello del Lario nel 1986. Al suo interno ci sono una Residenza Sanitaria assistenziale per persone con Disabilità "Giovanni e Giustina Monti" e un Centro di Riabilitazione ambulatoriale.

La struttura è di proprietà dell'Associazione.

INFORMAZIONI UTILI

DENOMINAZIONE	Centro di Riabilitazione
INDIRIZZO	Via Nazario Sauro, 5 - Mandello del Lario (LC).
TELEFONO	0341 733630
E-MAIL	mandello@lanostrafamiglia.it
ANNO DI INIZIO ATTIVITÀ	1986
VOLUMI DI ATTIVITÀ	N. 16 posti letto accreditati, abilitati, a contratto

FIGURE DI RESPONSABILITÀ

RESPONSABILE DI DISTRETTO	Stefano Milesi
MEDICO DI STRUTTURA	Anna Alberti
DIRETTORE SANITARIO DI POLO E REGIONALE	Elisabetta Brunello

ORARIO DI APERTURA AMBULATORIO

da lunedì a domenica	365 giorni all'anno, 24 ore al giorno
-----------------------------	---------------------------------------

VISITE AGLI OSPITI

Le visite dei parenti sono concordate con la Direzione del Centro e devono essere compatibili con il programma giornaliero dell'ospite. Le visite sono comunque possibili tra le 9.30 e le 19.00

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

LO STILE DEL SERVIZIO

Il servizio offerto dalla RSD di Mandello del Lario si qualifica per le seguenti caratteristiche specifiche:

- **PRESA IN CARICO "GLOBALE"**: la cura è estesa ai vari aspetti delle difficoltà della persona. Non è limitata, quindi, ad interventi e cure di carattere sanitario, ma mira ad ottenere il benessere esistenziale individuale.

- **LAVORO D'ÉQUIPE**: è svolto in modo coordinato da specialisti medici, psicologi, assistente sociale, infermieri, educatori e fisioterapisti. Ogni specialista od operatore offre il proprio contributo specifico agli altri componenti il gruppo di lavoro, per la definizione del progetto ed del programma riabilitativo, che quindi si costituisce come risultato di apporti multidisciplinari.

- **AFFIDABILITÀ E PROFESSIONALITÀ**: gli interventi medico-riabilitativi sono basati su concezioni, metodi e tecniche affermati e/o validati scientificamente.

STRUTTURE ED ATTREZZATURE

Gli accessi alla Sede e l'ubicazione delle diverse aree all'interno della stessa sono chiaramente indicati. All'interno è predisposta un'ampia area di parcheggio riservata all'utenza.

Il Centro è ubicato in prossimità del centro del paese. Lo stabile è di proprietà dell'Associazione. La struttura è collocata in zona verde. Garantisce l'accesso e la completa fruizione degli spazi da parte di tutti i possibili utenti con disabilità.

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

La RSD è dotata di ambienti confortevoli: ampie camere a uno o due letti con bagni attrezzati, cucina e sala da pranzo, sala TV, laboratorio informatico, laboratori per attività educative-espressive, una sala polifunzionale, infermeria e lavanderia.

E' possibile effettuare una visita guidata prendendo appuntamento con il Responsabile del Distretto.

È possibile raggiungere la Sede:

- con mezzi privati, per chi arriva da Milano o Lecco, attraverso la Strada Statale 36, uscita Mandello del Lario
- in autobus: mezzi di linea dell'agenzia di trasporto "SAL" – autolinea Lecco-Mandello-Varenna.
- in treno: Ferrovie dello Stato, stazione ferroviaria di Mandello del Lario (linea Milano-Sondrio).
- In battello: linea Lecco-Bellagio, fermata Mandello del Lario.

Non è prevista la possibilità di usufruire di mezzi della struttura per il raggiungimento della stessa.



1. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

BACINO D'UTENZA

Gli utenti che afferiscono al Centro provengono dalle province Lombarde.

DESTINATARI

Il servizio è offerto a giovani adulti disabili di età compresa tra i diciotto e sessantacinque anni, portatori di patologie neuro-psico-motorie e sensoriali complesse.

L'accertata presenza di patologie psichiatriche con carattere di cronicità esclude la possibilità di inserimento.

FINALITA' E SCOPI

Il Centro offre un servizio residenziale in regime socio-sanitario a soggetti disabili adulti con patologie neuro-psicomotorie complesse attraverso progetti individualizzati volti a:

- ◆ valutare e mantenere l'autonomia nelle attività quotidiane e lavorative;
- ◆ sostenere ed arricchire le competenze relazionali e sociali;
- ◆ mantenere i contatti relazionali con il territorio d'origine organizzando dei possibili rientri temporanei;
- ◆ instaurare relazioni positive con amici e conoscenti del luogo;
- ◆ quando possibile reinserire il soggetto nell'ambiente familiare con migliorate abilità di autosufficienza;
- ◆ educare ad attività occupazionali e di vita quotidiana in ambito informatico, artigianale, domestico.

L'attività del Centro, che nasce in risposta ai bisogni di persone la cui sofferenza ha origine nella non autosufficienza, si svolge all'insegna di un'attenzione particolare per il soggetto nella sua totalità.

ITER DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

⇒ GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA

La chiamata per l'accesso in struttura avviene attraverso l'analisi congiunta di differenti fattori, quali:

- ◆ ordine cronologico di presentazione della richiesta di ammissione;
- ◆ condizione generale dell'utente;
- ◆ situazione familiare dell'ospite;
- ◆ disponibilità degli ambienti e criteri organizzativi della struttura.

⇒ AMMISSIONE

Il primo contatto tra la persona, i suoi familiari o i servizi territoriali, avviene con il Responsabile del Distretto o con l'assistente sociale del Centro.

Successivamente deve essere presentata la documentazione clinica, sociale e psicologica in possesso. La richiesta è valutata dall'équipe composta dal Responsabile del Distretto, Responsabile medico, Psicologo e Assistente Sociale che ne dichiara l'ammissibilità nella lista d'attesa. I familiari o l'amministratore di sostegno devono presentare domanda su apposito modulo. Quando si libera un posto si valuta la nuova ammissione, secondo i criteri sopra citati, chiamando l'interessato ad una visita specialistica definendo la possibilità di ammissione e la tempistica di accoglimento. Dal momento in cui un utente viene accolto in struttura ci sarà un periodo di inserimento conoscitivo e valutativo della durata media di 2 mesi che consente di elaborare il progetto riabilitativo individualizzato. Durante il periodo di osservazione, il team educativo/riabilitativo osserva con attenzione l'andamento dell'inserimento e individua gli obiettivi da perseguire sul piano riabilitativo/assistenziale.

Accertata la compatibilità dell'esito della valutazione con l'organizzazione del servizio erogato e con la tipologia di patologie trattate, il nominativo dell'utente viene inserito in lista di attesa.

Durante tutto il periodo di permanenza dell'utente al Centro vengono costantemente mantenuti i rapporti con la famiglia e i servizi sociali.

⇒ RETTA

Come previsto dalla normativa, la struttura richiede la compartecipazione dell'utente e/o del Comune (quota sociale) al pagamento della retta, in parte rimborsata dal servizio sanitario regionale in base alla classificazione SIDI (quota sanitaria).

La quota di compartecipazione è stata fissata dall'ente in **€ 60,50 giornalieri**; è firmato un contratto di impegno di pagamento tra l'utente e/o familiare / tutore / amministratore di sostegno e l'Associazione La Nostra Famiglia.

⇒ A CARICO DELL'ENTE

La retta sopraesposta è onnicomprensiva di tutti i servizi offerti dalla RSD: vitto, alloggio, riscaldamento, lavanderia (escluso lavasecco), lenzuola, federe, coperte, materasso, assistenza infermieristica, prestazioni riabilitative (ove richieste dallo specialista), assistenza per le attività quotidiane sulle 24 ore, eventuale fornitura di pannoloni, assistenza medica e farmaceutica, attività educative, custodia beni (se richiesta), assicurazione RC a garanzia dei sinistri.

⇒ A CARICO DELL'UTENTE

Sono escluse dalla retta e quindi a carico dell'utente: spese per cure personali (es. cure odontoiatriche, parrucchiere, ect.), acquisto capi di abbigliamento e materiale di uso personale, spese sostenute in occasioni di soggiorni, gite, uscite di altra natura (es. stadio, cinema, cene, ect.), trasporti quando non programmati all'interno delle abituali attività della RSD.

Si precisa che la retta a carico dell'utente può annualmente subire un adeguamento in base all'andamento dell'inflazione e dei costi di gestione sostenuti dell'Ente, con ridefinizione del contratto di ingresso.

Viene rilasciata annualmente la dichiarazione ai fini fiscali come da DGR 26316 del 21/03/97.

⇒ DIMISSIONI

La dimissione dell'utente può avvenire per diversi motivi:

- ◆ su richiesta del medesimo, il soggetto può essere trasferito ad un servizio più vicino alla residenza o alla famiglia o in strutture più corrispondenti alle contingenti esigenze dell'utente;
- ◆ il soggetto ha una condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- ◆ il soggetto, o chi lo rappresenta, decide di procedere con la dimissione;
- ◆ in caso di sopravvenuta condizione sanitaria non gestibile all'interno della struttura.

Il progetto di dimissione prevede un tempo preparatorio di almeno 15 giorni ed è condotto con la famiglia e/o i servizi sociali referenti.

All'atto della dimissione è rilasciata al soggetto una relazione clinica conclusiva.

SERVIZI SOCIO SANITARI

⇒ PROGETTAZIONE INDIVIDUALE

Al fine di un migliore intervento personalizzato e come da normativa, viene predisposto un Progetto Individualizzato (PI) redatto e condiviso dalle diverse figure professionali presenti in equipe.

Il PI si suddivide in aree di osservazione e pianificazione degli interventi per l'ambito medico, infermieristico, assistenziale, educativo (relazionale e delle attività), motorio e psicologico.

⇒ LA GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Gli ospiti sono coinvolti nella dimensione della "casa" e nella gestione degli spazi e delle cose personali: la propria stanza, la biancheria e l'abbigliamento.

L'organizzazione della giornata degli ospiti prevede che una parte del tempo, relativo alle autonomie personali, ai pasti ed ai momenti di relax e riposo, sia trascorso nel nucleo abitativo, mentre, i momenti più attivi della giornata si svolgono all'interno dei laboratori.

Grande importanza è data a questa dimensione occupazionale, proprio per sottolineare l'attenzione all'età dell'utenza e il riconoscimento delle sue potenzialità.

Tale impostazione ritiene altresì importante l'aspetto relazionale, la necessità di momenti di piacere personale e di relax che ogni individuo considera nell'organizzazione della propria giornata.

Vengono organizzate uscite, partecipazioni ad iniziative pubbliche ed integrazioni con il contesto territoriale.

Durante il fine settimana o nei giorni festivi, il programma subisce modifiche per consentire agli ospiti di usufruire di più tempo da dedicare ai momenti di relax ed alle attività personali e per dare la possibilità al soggetto di trascorrere del tempo con familiari ed amici.

SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI

⇒ VITTO

I pasti sono serviti nella sala da pranzo.

Gli orari sono:

Colazione: ore 08.00 – 09.30.

Pranzo: ore 12.00.

Merenda: ore 16.00.

Cena: ore 19.00.

Il menù è articolato su tre settimane.

⇒ SERVIZIO DI LAVANDERIA E STIRERIA

Il servizio di lavanderia e stireria è garantito tramite la sede di Bosisio Parini. Gli indumenti personali devono essere contrassegnati.

⇒ TRASPORTO OSPITI

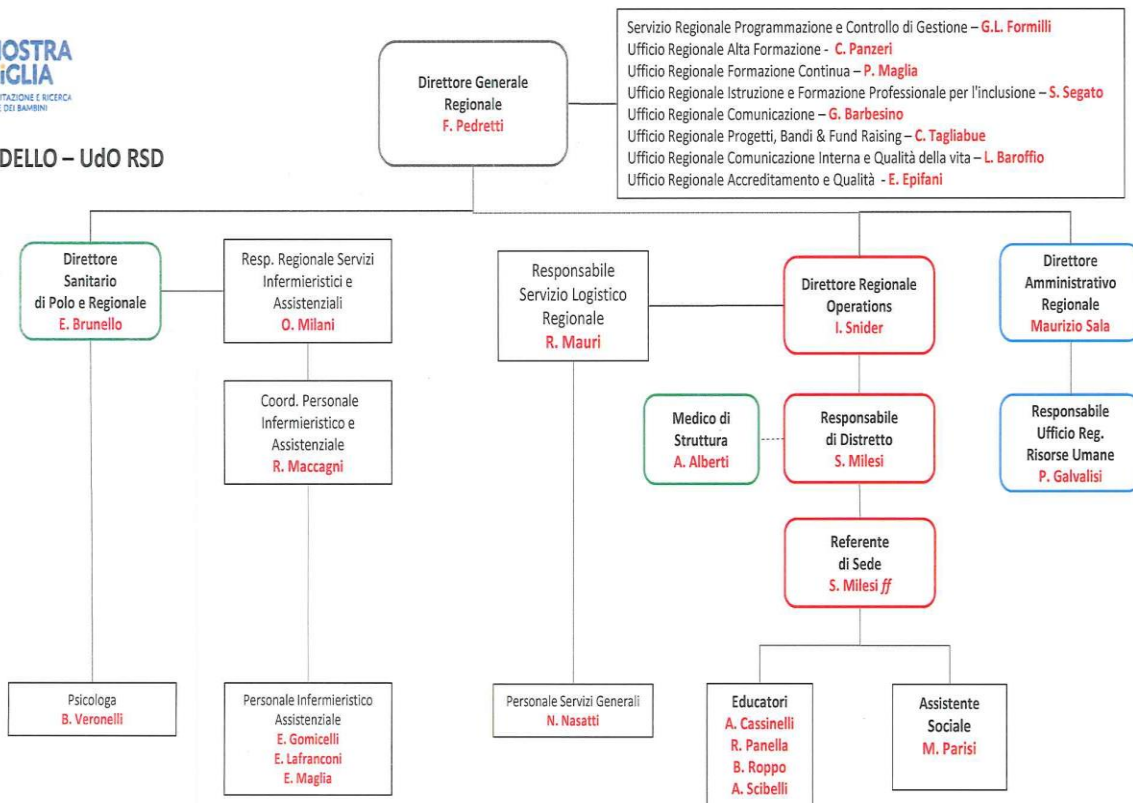
Per gli ospiti del Centro è previsto il servizio di trasporto con i mezzi della Struttura per uscite di gruppo, gite, etc.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

ORGANIGRAMMA DELLA SEDE



SEDE DI MANDELLO – UoO RSD



La Direzione Generale Regionale
Dott.ssa Francesca Pedretti
Francesca Pedretti

FIGURE PROFESSIONALI

L'organico del personale dipendente e consulente della sede è composto da:

- Medico di Struttura.
- Educatori professionali.
- Psicologo
- Infermiere professionale – divisa bianca con bordo verde
- Fisioterapisti.
- Personale di assistenza – divisa bianca con bordo blu
- Assistente sociale
- Personale dei servizi generali (cuoca, etc.)

Gli operatori sono riconoscibili dal cartellino identificativo; gli infermieri e il personale di assistenza hanno il nome stampato sulla divisa.

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.

2. 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.

3. 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 al Responsabile di Distretto per le decisioni nel merito. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha sede presso l'Ufficio del Responsabile del Distretto; gli orari di apertura dell'Ufficio sono i seguenti:
 - ✓ giovedì dalle 16.30 alle 18.30 – Responsabile del Distretto, contattabile al numero di telefono 0341.733630 o all'indirizzo mail mandello@lanostrafamiglia.it

Le segnalazioni vengono prese in carico nell'immediato dall'URP. 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 1).

- Il grado di soddisfazione degli utenti/delle famiglie, che viene rilevato annualmente tramite la somministrazione del questionario di gradimento (Allegato n. 2). 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 può rivolgersi al difensore civico territoriale nel caso in cui ritenga che sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni.
- L'utente o chi per esso abbia facoltà, possono richiedere copia della documentazione sanitaria facendone richiesta sulla modulistica disponibile presso la sede. (Allegato 3) La copia della documentazione sanitaria sarà consegnata entro 30 giorni dalla richiesta, per i costi viene allegato rispettivo tariffario (Allegato n. 4).
- 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.
- L'Associazione ha istituito un Comitato Etico che salvaguarda i diritti dell'utente relativamente alle procedure medico-riabilitative, anche in riferimento alla ricerca scientifica.

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.

VOLONTARIATO

L'Ente accoglie richieste di persone che chiedono di svolgere attività di volontariato provvedendo, dopo opportuna valutazione, alla regolarizzazione degli stessi tramite l'iscrizione all'Associazione di volontariato de La Nostra Famiglia. I volontari vengono specificatamente formati e istruiti sui compiti da svolgere e gli atteggiamenti da tenere.

I volontari non sostituiscono in alcun modo il personale dipendente e devono seguire indicazioni precise espresse dal Responsabile del Distretto.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Ogni paziente ha piena libertà di culto e religione. Il Centro dispone di una cappella per la meditazione e la preghiera personale.

L'Associazione La Nostra Famiglia è un Ente ecclesiastico di ispirazione cristiana pertanto può offrire assistenza religiosa a persone di fede cattolica.

Presso il Centro è presente una comunità di Piccole Apostole della Carità disponibile ad offrire, a chi lo chiedesse, un'assistenza di tipo spirituale. Periodicamente è prevista la celebrazione della S. Messa.

INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE ALL'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA"


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

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

La presente Carta dei Servizi è stata redatta dal Responsabile di Distretto.

4. ALLEGATI

ALLEGATO 1

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 imbutarlo 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

Questionario di Soddisfazione Utenti Adulti

Caro utente,

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 l'utente, 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**

Contrasegni solo una risposta

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

2. **Data** / /

Esempio: 15/12/2023

3. **Centro di Riabilitazione di/Polo di:** _____

4. **Settore di Servizio**

Contrasegni solo una risposta

- Ambulatorio (ex art. 26)
- I.R.C.C.S. (ricovero ordinario, day hospital, MAC, ...)

5. **Come è venuto a conoscenza del nostro Centro?**

Contrasegni anche più di una risposta

- medico di base/pediatra
- conoscenti
- altri ospedali/servizi specialistici
- 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										MOLTO
NIENTE										
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										MOLTO
NIENTE										
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										MOLTO
NIENTE										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

9. **Quanto ritiene che il progetto riabilitativo in corso stia modificando la sua qualità di vita?** *Contrassegni solo una risposta*

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

10. **Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute riguardanti le risorse e i servizi del suo territorio?** *Contrassegni solo una risposta*

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

B. RELAZIONE CON L'UTENTE

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

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

12. 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	

13. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia, da parte del personale, nei suoi confronti e nei confronti dell'utente? 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

14. 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	

15. 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	

16. Quanto è soddisfatto della qualità del pranzo? Contrassegni una risposta solo se usufruisce del pranzo

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

D. DOMANDE CONCLUSIVE

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

Contrassegni solo una risposta

- SÌ
 NO

18. **Se ha risposto SÌ, quali aspetti sarebbero da migliorare?**

19. **A suo parere, cosa potrebbe fare il Centro per aiutare di più gli utenti?**

20. **Il percorso di cura e riabilitazione che lei sta realizzando la porta anche ad approfondire valori umani e spirituali?** *Contrassegni solo una risposta*

- SÌ
 NO

21. **Perché?**

E. CONTATTI

22. **Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?**

Contrassegni solo una risposta

- SÌ
 NO

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

Cognome e Nome

n° telefono

e-mail

ALLEGATO 3

Associazione "la Nostra Famiglia"		
Centro di Riabilitazione di Mandello del Lario	RICHIESTA FOTOCOPIA DOCUMENTAZIONE CLINICA -adulti-	ML M031 Rev. 0 Pagina 1 di 2

Il/la sottoscritto/a _____

nato/a a _____ (____), il _____

cod.fisc. _____

consapevole che chiunque rilascia dichiarazioni mendaci è punito ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia,

CHIEDE

la fotocopia della propria cartella clinica relativa all'anno _____

la fotocopia di tutte le proprie cartelle cliniche

estratto della propria cartella clinica (specificare) _____

Lascio cauzione di euro 5,00.

Data _____

Firma _____

Associazione "la Nostra Famiglia"		
<i>Centro di Riabilitazione di Mandello del Lario</i>	RICHIESTA FOTOCOPIA DOCUMENTAZIONE CLINICA -adulti-	ML M031 Rev. 0 Pagina 2 di 2

Il/la sottoscritto/a _____

nato/a a _____ (____), il _____

cod.fisc. _____

consapevole che chiunque rilascia dichiarazioni mendaci è punito ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia,

DICHIARA

di ritirare in data odierna la fotocopia della documentazione clinica richiesta.

Data _____

Firma _____

TARIFFARIO SOLVENTI 2024

DESCRIZIONE	IMPORTO
CERTIFICATI & RELAZIONI	
diagnosi funzionale utenti già certificati L.104	-
relazione per richiesta educatore del Comune (con cert.L104)	-
relazione clinica per educatore scolastico (con cert.L104)	-
relazioni richieste da servizi territoriali	-
relazioni richieste da Tribunale DEI MINORI O TRIBUNALE ORDINARIO	-
relazione per segnalazione ai servizi sociali	-
relazione clinica per rinvio scuola elementare (con cert.L104)	-
CERTIFICAZIONE PER AGGRAVAMENTO/AUMENTO ore di sostegno (con cert.L104)	-
DICHIARAZIONE DI FREQUENZA CON PERIODO DETTAGLIATO (SENZA DIAGNOSI)	€ 23,00
DICHIARAZIONE DI FREQUENZA MINORI O ADULTI	-
CERTIFICAZIONE CON FIRMA DEL MEDICO	€ 24,00
RELAZIONE per utenti senza L 104 per : Progetto Educativo Personalizzato, BES, richiesta educatore scolastico, richiesta educatore a domicilio.	€ 104,00
RELAZIONE PER DSA	€ 104,00
CERTIFICAZIONE PER INVALIDITA' CIVILE e AGGRAVAMENTO	€ 63,00
CERTIFICATO PER ITER COLLEGIO (primo invio per riconoscimento sostegno scolastico L104)	€ 24,00
RELAZIONE MEDICA PER ITER COLLEGIO (primo invio per riconoscimento sostegno scolastico L104)	€ 129,00
RELAZIONE PER CONSULTI, INVALIDITA', CONTROVERSIE LEGALI, INSERIMENTO LAVORATIVO O PER FINALITA' ASSICURATIVE	€ 126,00
NEUROPSICHIATRIA	
VISITA NEUROPSICHIATRICA INFANTILE	€ 112,00
COLLOQUIO DI VERIFICA CON INSEGNANTI o SERVIZI (EROGATA DA UN MEDICO)	€ 112,00
COLLOQUIO con i GENITORI (EROGATA DA UN MEDICO)	€ 112,00
FISIATRIA	
VISITA SPECIALISTICA DI ACCERTAMENTO SEGUITA O NON, DA TRATTAMENTO	€ 112,00
TRATTAMENTI RIABILITATIVI	
SEDUTA INDIVIDUALE DA 45 MINUTI	€ 56,00
RIABILITAZIONE 45 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 53,00
RIABILITAZIONE 45 MINUTI PER 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 51,00
SEDUTA INDIVIDUALE DA 30 MINUTI	€ 43,00
RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 6 SEDUTE (costo a seduta)	€ 38,00
RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 38,00
TERAPIE FISICHE	
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
LASERTERAPIA (costo per seduta da 15 minuti)	€ 12,00
TEST COGNITIVI	
GRIFFITHS	€ 99,00
WISC-III o WISC-IV o WAIS-3 o STANFORD	€ 99,00
WPPSI 3	€ 70,00
AC-MT ELEMENTARI	€ 43,00
AC-MT MEDIE	€ 72,00
VINELAND	€ 53,00
PACCHETTI PRIVATI	
VALUTAZIONE DIAGNOSTICA DISTURBO SPECIFICO DEL LINGUAGGIO	€ 300,00
PERCORSO DI VALUTAZIONE PER DISTURBO DELL'APPRENDIMENTO	€ 340,00
LOGOPEDIA	
PACCHETTO DEGLUTIZIONE ATIPICA : PRIMA VISITA	€ 40,00
PACCHETTO DEGLUTIZIONE ATIPICA : INTERVENTO DI 10 SEDUTE LOGOPEDICHE	€ 350,00
RICHIESTE DI DOCUMENTI CLINICI	
FOTOCOPIA CARTELLA CLINICA C.D.R. (FINO A 20 FOGLI)	€ 14,00
FOTOCOPIA CARTELLA CLINICA CDR (DA 21 A 50 FOGLI)	€ 21,00
FOTOCOPIA CARTELLA CLINICA CDR (DA 51 A 100 FOGLI)	€ 29,00
FOTOCOPIA CARTELLA CLINICA CDR (OLTRE 100 FOGLI, per ogni multiplo di 100)	€ 35,00
ESTRATTO CARTELLA CLINICA (CADAUNO)-CDR	€ 7,00

IL TEMPO MASSIMO PER LA CONSEGNA DELLA FOTOCOPIA /ESTRATTO DI CARTELLA CLINICA E' DI 30 GIORNI LAVORATIVI

Associazione “La Nostra Famiglia”

Centro di Riabilitazione di Carate- anno 2023

Allegato alla Carta dei Servizi - Rev. 11

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
Il Centro si impegna a migliorare l'attività di accettazione/informazione/accoglienza dell'utente	Colloquio individuale con l'utente/famiglia per illustrare le offerte, il percorso riabilitativo e i tempi di attesa	Monitoraggio da parte del Responsabile di Distretto e del Referente di Sede
Il Centro si impegna a fornire con correttezza le informazioni sui tempi di attesa	Informazioni sui tempi di attesa tramite la segreteria organizzativa	Monitoraggio da parte del Responsabile di Distretto e del Referente di Sede
Il Centro cura con attenzione la comunicazione interna e si impegna a fornire un'informazione ampia sui servizi erogati ai cittadini del territorio	Bacheche espositive e diffusione di depliant informativi.	Monitoraggio da parte del Responsabile di Distretto e Referente di Sede
Il Centro si preoccupa di facilitare il flusso delle informazioni e l'integrazione di famiglie provenienti da paesi esteri	Presenza di mediatori culturali	Monitoraggio da parte del Responsabile di Distretto e Referente di Sede
Il Centro si impegna a collaborare con il territorio per garantire la continuità assistenziale in fase di dimissione	Collaborazione con i servizi del territorio per individuare le strutture più idonee ai bisogni del bambino	Monitoraggio da parte del Responsabile di Distretto e Referente di Sede
Diffusione della Mission dell'Associazione	Attività informativa sul territorio per far conoscere il servizio e i valori che sostengono il Centro	Monitoraggio da parte del Responsabile di Distretto e Referente di Sede

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



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

Rev. 16 del dicembre 2023