

ASSOCIAZIONE

la **Nostra** *Famiglia*

**CENTRO DI RIABILITAZIONE
INTENSIVA EXTRAOSPEDALIERA
AMBULATORIALE ED A CICLO DIURNO**

Oderzo



CARTA DEI SERVIZI

Sommario

PRESENTAZIONE DELLA PRESIDENTE.....	2
1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO.....	3
La “mission” dell’Associazione “La Nostra Famiglia” ...	4
La storia del Centro.....	6
Lo stile del nostro servizio.....	7
Formazione cristiana della persona con disabilità.....	8
2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI	9
Informazioni generali sulla struttura.....	9
Bacino di utenza.....	11
Patologie Trattate.....	11
Tipologia dei servizi e delle prestazioni erogate.....	11
Trattamenti riabilitativi a regime ambulatoriale.....	13
FISIOTERAPIA.....	13
NEUROPSICOMOTRICITÀ.....	15
LOGOPEDIA.....	16
TERAPIA OCCUPAZIONALE.....	17
PSICOLOGIA.....	20
INTERVENTO PSICO-EDUCATIVO.....	23
Servizio a ciclo diurno.....	23
Servizi complementari.....	26
Procedure di accesso.....	27
Organizzazione del Centro.....	31
Organico del personale dipendente e consulente.....	31
Organigramma.....	32
3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI...	33
4. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL’UTENTE E DI VERIFICA	
.....	34
Tutela degli utenti.....	34
Decreto Lgs. 231/2001.....	35
5. INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE	
ALL’ASSOCIAZIONE “LA NOSTRA FAMIGLIA”	36

Presentazione della Presidente

Gentili utenti, famiglie, lettori,

questa Carta dei Servizi è una presentazione dell'Associazione "La Nostra Famiglia" di Oderzo, 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 Oderzo 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 perché questo si realizzi ogni giorno per tutti coloro che usufruiscono dei nostri servizi, con i quali condividiamo un tratto di cammino comune.

La Presidente
dell'Associazione "La Nostra Famiglia"
Luisa Minoli

1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

DENOMINAZIONE	Centro di Riabilitazione Intensiva Extraospedaliera Ambulatoriale ed a ciclo diurno di Oderzo
INDIRIZZO	Via Don Luigi Monza,1 31046 Oderzo - TV
TELEFONO	0422/712349
FAX	0422/712340
E-MAIL	oderzo@lanostrafamiglia.it
INDIRIZZO PEC	oderzo@pec.lanostrafamiglia.it
SITO INTERNET	www.lanostrafamiglia.it

Comitato Esecutivo di Sede

Direzione Operativa	Raffaella Dal Bò
Responsabile Medico	Malida Franzoi
Responsabile Amministrativo	Lino De Faveri

Orario di apertura

Dal lunedì al venerdì	Dalle 8.00 alle 18.00
-----------------------	-----------------------

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.

La storia del Centro

Il Centro di Riabilitazione di Oderzo è uno dei numerosi Centri dell'Associazione "La Nostra Famiglia" presenti in Italia.

L'apertura è avvenuta nell'anno 1989 relativamente al padiglione "Casa Famiglia – Zoran" e nel 1991 per i Settori Ambulatoriale e Diurno.

La realizzazione del Centro si è potuta attuare grazie al lascito della signora Irma Simonetti a "La Nostra Famiglia" per la costruzione di un complesso riabilitativo comprendente, oltre alla Casa-famiglia, un Ambulatorio per la diagnosi e cura delle persone disabili e un Centro di lavoro guidato.

Il terreno in cui sorge il Centro è stato acquisito con il patrocinio di 14 Comuni del Comprensorio Opitergino-Mottense.

Il Centro è collocato in una posizione ottimale favorente la relazione con il territorio circostante, permettendo una progressiva attività di integrazione a rete con le altre strutture sanitarie e della comunità ed anche con gli altri Centri de "La Nostra Famiglia", in particolare con quello di Conegliano.

Inizialmente l'intervento si è sviluppato in alcuni ambiti caratteristici per l'età evolutiva, come il settore psicomotorio. Successivamente, è stato esteso a tutti i settori di intervento tipici dell'attività riabilitativa de "La Nostra Famiglia".

La competenza e qualità professionali riconosciute nella modalità operativa hanno contribuito a confermare il Centro come un servizio importante e complementare nella rete territoriale/distrettuale; questo riconoscimento è stato nel tempo sancito anche da specifici protocolli d'intesa.

Il Centro è autorizzato all'esercizio ai sensi della L.R. n. 22/02 con Decreto della Regione Veneto n. 516 del 11.12.2018 ed è accreditato ai sensi della medesima legge regionale con D.G.R. n° 2263 del 30.12.2016.

È riconosciuta alla struttura l'attività di certificazione scolastica e accompagnamento all'integrazione scolastica e sociale come previsto dalla L. 104/92.

Dal 2013 il Centro è riconosciuto nell'elenco dei soggetti privati abilitati dalla Regione Veneto al rilascio delle diagnosi e certificazioni per i Disturbi Specifici degli Apprendimenti.

Lo stile del nostro servizio

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

- **Presa in Carico "Globale"**: la cura è estesa ai vari aspetti delle difficoltà della persona, specie se in età evolutiva. Non è limitata quindi ad interventi e cure di carattere sanitario ma mira ad ottenere il benessere esistenziale individuale e familiare, tenendo conto delle difficoltà scolastiche e sociali dovute alle disabilità (o minorazioni) 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, il progetto ed il programma riabilitativo che vengono così 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, e sono continuamente verificati ed aggiornati o che possono diventare oggetto di studio e di ricerca.

Formazione cristiana della persona con disabilità

I servizi de “La Nostra Famiglia” sono ancorati ad una visione antropologica cristiana. L'approccio alle persone, il clima relazionale, la proposta educativa, lo stesso stile organizzativo e gestionale che si intende realizzare seguono il modello evangelico della carità.

2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

Informazioni generali sulla struttura

La **struttura**, di proprietà dell'Associazione, è collocata in zona centrale, in prossimità dell'ospedale, facilmente accessibile anche con mezzi pubblici, circondata da un'ampia area verde.

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 (bacheca genitori, editoria...).

Il Centro è raggiungibile:

- con mezzi pubblici:
autobus di linea provenienti da Conegliano (fermata ospedale);
da tutte le altre località (fermata stazione autocorriere)
- con auto:
uscita autostrada A27 Conegliano oppure Treviso Nord
uscita autostrada A4 Cessalto
seguire indicazioni per Oderzo, successivamente indicazioni
"ospedale" o "La Nostra Famiglia"



Il Centro è dotato di una ampia gamma di attrezzature per la cura posturale, lo spostamento mediante ausili, la mobilitazione attiva e passiva, lo sviluppo dell'autonomia, la comunicazione.

Tale attrezzatura è in uso abituale da parte dei soggetti in trattamento presso il Centro e viene inoltre utilizzata per le valutazioni funzionali di pazienti seguiti per consulenze e impostazione di trattamenti da effettuare a domicilio.

Nel settore diurno sono presenti attrezzature utili ad eseguire le attività lavorative di assemblaggio e di carattere artigianale, nonché per lo svolgimento di attività ricreative e per il tempo libero.

Bacino di utenza

Il Centro di riabilitazione de “La Nostra Famiglia” serve prevalentemente un bacino di utenza all’interno dell’ULSS 2 “Marca Trevigiana” corrispondente alla zona del territorio Opitergino-Mottense, riferito al Distretto Nord dell’ex ULSS 9 di Treviso.

Permane un servizio di riferimento anche per utenti provenienti dalle zone confinanti della ASL 6 di Pordenone (Regione Friuli), e dell’ex ULSS 7 di Conegliano.

Patologie Trattate

Il Centro svolge attività di diagnosi, cura e riabilitazione nell’ambito delle patologie neuropsicomotorie e sensoriali dell’età evolutiva; attività di diagnosi e certificazione nell’ambito dei disturbi degli apprendimenti scolastici.

Le tipologie delle disabilità e delle disarmonie evolutive trattate rientrano prevalentemente in quadri di ritardi motori, ritardi psicomotori, paralisi cerebrali infantili, disabilità intellettive, disturbi del comportamento e della relazione, disturbi di apprendimento e del linguaggio, pluriminorazioni congenite o acquisite.

Tipologia dei servizi e delle prestazioni erogate

Il primo accesso avviene attraverso una visita specialistica neuropsichiatrica infantile o fisiatrice, a seconda della patologia.

Gli ambiti di intervento sono:

- area Fisiatrice: esame neuromotorio, prescrizione di esami strumentali, prescrizione e collaudo ausili e ortesi.
- area Neuropsichiatrica Infantile: esame neurologico, osservazione psicodiagnostica, colloquio genitori, prescrizione di

esami strumentali, prescrizione di psicofarmacoterapia, prescrizione ausili.

A seguito della prima visita specialistica viene definito un percorso di approfondimento diagnostico mediante la stesura del PRI (Piano Riabilitativo Individualizzato).

I Medici referenti del caso, dopo il percorso valutativo, stabiliscono il tipo di prestazioni (**ambulatoriale, diurno, domiciliare**), i settori coinvolti, il numero delle sedute, gli obiettivi del percorso.

Il trattamento **ambulatoriale** si rivolge prevalentemente ad utenti in età evolutiva (0 – 18 anni) e viene effettuato attraverso un programma di accesso al Centro con frequenza settimanale variabile.

Il trattamento **a ciclo diurno** si rivolge a un'utenza adulta e prevede la permanenza degli utenti presso il Centro nell'arco della giornata, con la consumazione del pasto di mezzogiorno.

Il trattamento **domiciliare** è riservato a soggetti affetti da quadri patologici gravi, tali da rendere impossibile o estremamente difficoltoso l'accesso alla struttura.

Nel percorso riabilitativo sono previsti momenti di verifica e di puntualizzazione del caso per il monitoraggio dell'evoluzione del singolo paziente e del programma terapeutico.

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 gli utenti, qualora ritenuto necessario, è possibile l'invio per **l'approfondimento diagnostico-funzionale** all'Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico "Eugenio Medea", Sezione Scientifica

dell'Associazione "La Nostra Famiglia", presso i Poli di Conegliano/Pieve di Soligo (TV) o di Bosisio Parini (LC).

Trattamenti riabilitativi a regime ambulatoriale

Il servizio ambulatoriale fornisce, dopo la visita specialistica iniziale, una serie di valutazioni funzionali necessarie a verificare l'ipotesi diagnostica. In caso di presa in carico, il percorso riabilitativo può prevedere sedute di trattamento in diversi settori, consulenza alla scuola, orientamento psico-educativo alla famiglia e un lavoro di rete con i servizi territoriali, qualora necessario.

Ogni progetto riabilitativo è monitorato da interventi collegiali interni con incontri di sintesi, incontri di équipe, orientamento ai genitori ed agli insegnanti

L'attività di riabilitazione si rivolge specificamente all'età evolutiva operando nei seguenti settori:

- fisioterapia
- neuro psicomotricità
- logopedia
- terapia occupazionale
- psicologia
- intervento psico-educativo

Dal 2007 tali settori sono stati organizzati in Équipe di lavoro multiprofessionale per ambiti di patologie e disturbi: neuromotori, dello sviluppo, autismo, ADHD, linguaggio – DSA.

FISIOTERAPIA

Il fisioterapista svolge gli interventi di cura e riabilitazione nei disordini del movimento di origine centrale o periferica (congeniti o acquisiti), della prevenzione delle deformità conseguenti alla patologia principale e della cura e prevenzione delle possibili

complicanze respiratorie nei soggetti con grave disabilità neuromotoria.

Obiettivi

- Valutare la funzione motoria e la modificabilità considerando i disturbi associati (percettivi, visivi, prassici, cognitivi);
- promuovere lo sviluppo motorio e facilitare lo spostamento individuando la scelta più opportuna per l'autonomia secondo la mobilità residua di ogni singolo paziente con disabilità motoria;
- promuovere l'interazione tra bambino-ambiente favorendo la sua iniziativa motoria, la sua propositività e l'utilizzo delle risorse disponibili;
- individuare e adattare ortesi e ausili per favorire la mobilità e garantire la cura posturale;
- prevenire le deformità secondarie alla patologia neurologica, ortopedica, posturale;
- favorire la ventilazione respiratoria attraverso le tecniche adeguate a seconda della patologia;
- abilitare i care-givers.

Modalità operative

- Valutazione fisioterapica individualizzata e periodica per ciascuna patologia attraverso strumenti di indagine qualitativa e quantitativa (scale di valutazione standardizzate e validate, scale osservazionali, videoregistrazioni);
- "esperienza significativa guidata": attività con uno scopo funzionale specifico guidata dal terapeuta;
- intervento specifico con tecniche di facilitazione neuromotorie, percettive e cognitive sui segni patologici che caratterizzano il quadro clinico;
- indicazioni ai pazienti, genitori e care-givers (operatori scolastici, ...).

Operatori

- fisioterapista

Specialisti di riferimento

- medico fisiatra
- medico neuropsichiatra infantile

NEUROPSICOMOTRICITÀ

L'area di intervento del Terapista della Neuro e Psicomotricità dell'Età Evolutiva è rappresentata dalle disarmonie e disabilità dello sviluppo. L'operatore svolge, in collaborazione con l'équipe multiprofessionale, gli interventi di terapia e rieducazione delle patologie neuropsichiatriche infantili, nelle aree della neuropsicomotricità, della neuropsicologia e della psicopatologia dello sviluppo.

Obiettivi

- Promuovere lo sviluppo delle competenze relazionali con i pari e gli adulti;
- sostenere lo sviluppo psicomotorio e le tappe di sviluppo;
- facilitare l'organizzazione e la consapevolezza del Sé Corporeo;
- maturare la capacità di esprimere, riconoscere, comprendere e verbalizzare i propri e altrui stati emotivi;
- promuovere e sostenere lo sviluppo cognitivo-simbolico;
- favorire le competenze di autoregolazione emotiva, attentiva e comportamentale.

Modalità operative

Valutazione psicomotoria attraverso schede di osservazione e protocolli valutativi; interventi specifici a mediazione corporea con adozione di materiale psicomotorio e strutturato.

Operatori

- terapeuta della neuropsicomotricità

Specialisti di riferimento

- medico neuropsichiatra infantile
- psicologo

LOGOPEDIA

La logopedista si occupa dei disturbi della comunicazione, del linguaggio e degli apprendimenti, sia che siano disturbi primari, sia che si tratti di disturbi secondari ad altre patologie, oltre che disfunzioni orali con ripercussioni sull'alimentazione.

Obiettivi

- Miglioramento dell'analisi e percezione uditiva attraverso l'educazione all'ascolto e alla discriminazione di suoni e rumori, grazie anche all'integrazione uditivo-visiva e multisensoriale;
- risoluzione delle difficoltà di linguaggio espressivo e recettivo: livello mimico-gestuale, articolatorio, fonologico, semantico, grammaticale, pragmatico e narrativo;
- impostazione e uso della Comunicazione Aumentativa Alternativa e del PECS;
- trattamento della disfagia pediatrica: miglioramento delle abilità di deglutizione e masticazione, incremento delle abilità motorie orali;
- sostegno nello sviluppo dei prerequisiti della letto-scrittura;
- trattamento dei deficit a carico delle funzioni esecutive connesse al linguaggio;
- attività di counseling logopedico e indicazioni ai genitori, agli adulti di riferimento e agli insegnanti.

Modalità operative

L'intervento logopedico viene articolato in una fase iniziale di valutazione attraverso la somministrazione di protocolli osservativi specifici, questionari per genitori e insegnanti, test normativi per le funzioni cognitivo-linguistiche e di apprendimento.

Successivamente, in base agli obiettivi riabilitativi condivisi con l'équipe multidisciplinare, si intraprende il trattamento logopedico specifico. Tutti i trattamenti sono condotti con tecniche che trovano le radici nelle teorie socio-pragmatiche, neuropsicologiche dello sviluppo, cognitivo-comportamentali e metacognitive, declinate a seconda delle caratteristiche dell'utente e del quadro clinico.

Il materiale utilizzato è di tipo ludico-operativo, ma anche cartaceo (immagini, foto, tabelle di CAA, ecc.) o software riabilitativi, selezionato e personalizzato in base alle necessità dell'utente.

Operatori

- logopedista

Specialisti di riferimento

- medico neuropsichiatra infantile
- psicologo

TERAPIA OCCUPAZIONALE

La terapia occupazionale si rivolge a tutte le persone che sperimentano una limitazione nelle attività o restrizione alla partecipazione. Consente agli utenti di migliorare la propria capacità di azione nelle occupazioni quotidiane suddivise in tre aree: la partecipazione sociale, la qualità di vita e la soddisfazione nel fare le attività per loro significative.

Le aree della Terapia Occupazionale sono:

- a) **attività di vita quotidiana (ADL);**
- b) **produttività:** dimensione scolastica, gioco prescolare e scolare;
- c) **tempo libero:** gioco in età scolare, attività ricreative, sport, vacanze, gruppi di aggregazione.

Un altro ambito della terapia occupazionale specifico della sede è il trattamento dei deficit neurovisivi complessi successivo alla valutazione diagnostica dell'équipe oculistica.

Per poter procedere alla riabilitazione, è preliminarmente necessario selezionare i disturbi visivi ovvero riconoscere l'esistenza di:

- disturbi di origine periferica;
- disturbi di origine centrale (lesioni post-chiasmatiche) e differenziabili in disturbi del sistema oculo-motorio, percettivi e rappresentativi;
- disturbi gnosici.

La diagnostica si avvale delle competenze specialistiche oculistiche e ottico-tiflogiche, per le quali è incaricato il medico specialista nella disciplina. Il centro è in collegamento e si avvale della consulenza dell'Istituto Scientifico "Eugenio Medea".

Obiettivi

- Favorire nel bambino uno sviluppo delle abilità fisiche, cognitive, visive ed attentive, emotive e sociali che gli consentano di mantenere il benessere globale, di acquisire nuove competenze, di integrarsi nella scuola e, più tardi, di poter apprendere un lavoro;
- allestire gli spazi abitativi e scolastici senza barriere per facilitare all'utenza l'accesso a tutti gli ambiti di vita;
- consulenza e indicazioni a insegnanti, personale addetto

all'assistenza, mediatori, familiari su adattamenti all'attività, strategie alternative e ausili specifici.

Modalità operative

L'intervento viene articolato in una fase valutativa, una fase di trattamento ed una terza fase di consulenza specifica per ciascun ambito di intervento.

Il terapeuta occupazionale sfrutta le attività quotidiane e significative dell'utente come strumento diagnostico e di intervento; l'attività diventa quindi contemporaneamente obiettivo e mezzo terapeutico.

A seconda degli obiettivi individuati i tipi di intervento possibili sono:

- miglioramento di attività: ADL, scrittura, organizzazione scolastica, gioco;
- acquisizione di abilità attentive, prassico-percettive, grafo-motorie;
- indicazioni agli insegnanti e al personale addetto all'assistenza nelle scuole;
- adattamento di materiali e oggetti quotidiani;
- valutazione, scelta e adattamento di ausili;
- analisi barriere architettoniche e individuazione soluzioni per il superamento;
- consulenza e addestramento ausili per accesso informatico/comunicazione.

Operatori

- terapeuta occupazionale

Specialisti di riferimento

- medico neuropsichiatra infantile
- medico fisiatra
- psicologo

PSICOLOGIA

La presa in carico del paziente presso il nostro Centro prevede, nella maggior parte dei casi, l'intervento dello psicologo allo scopo di definire le caratteristiche e il funzionamento del bambino, di monitorare l'evoluzione delle competenze nel percorso riabilitativo, di sostenere i care-givers.

L'intervento si distingue in:

- valutazione psicodiagnostica e neuropsicologica;
- consulenza psico-educativa a genitori e insegnanti;
- percorsi di training specifici ad alcuni ambiti di disordini del neurosviluppo;
- sostegno psicologico.

VALUTAZIONE PSICODIAGNOSTICA E NEUROPSICOLOGICA

Obiettivi

- Valutare lo sviluppo cognitivo e il suo profilo di funzionamento;
- individuare deficit specifici e le possibili ricadute nell'ambito dell'apprendimento;
- fornire indicazioni di intervento sia in ambito riabilitativo che in ambito scolastico.

Modalità operative

- Valutazione attraverso strumenti standardizzati da parte dello psicologo (test psicometrici, test neuropsicologici, prove apprendimenti scolastici standardizzate, questionari);
- incontri di sintesi, a conclusione della valutazione, tra il neuropsichiatra e lo psicologo per definire la diagnosi, il progetto d'intervento e per definire le eventuali verifiche;
- restituzione ai genitori degli esiti della valutazione e la condivisione del piano d'intervento.

CONSULENZA PSICO-EDUCATIVA A GENITORI E INSEGNANTI

È l'intervento orientato a creare un'efficace collaborazione fra gli operatori della riabilitazione e la scuola, allo scopo di favorire la miglior inclusione possibile del minore con difficoltà.

Obiettivi

- Garantire il miglior adattamento possibile del soggetto disabile nella realtà familiare, nella scuola, nelle esperienze di tempo libero;
- individuare le migliori opportunità in ambito territoriale in ordine alle scelte scolastiche.

Modalità operative

- incontri di monitoraggio;
- impostare i trattamenti nelle diverse aree;
- formulare progetti sia per la scuola che per la famiglia;
- verificare la tenuta del trattamento e l'evoluzione degli apprendimenti.

PERCORSI DI TRAINING

Per alcuni quadri caratterizzati da turbe della relazione, psicopatologia dello sviluppo, importanti reazioni d'adattamento, sono proposti colloqui di psicoterapia con l'obiettivo di sostenere, per l'individuo e la famiglia, la comprensione del disagio e il recupero di una condizione sufficiente di benessere, emotivo e relazionale.

Per ogni singolo caso si possono definire alcuni obiettivi specifici, quali:

- favorire lo sviluppo di processi di autoregolazione;
- sostenere la capacità di leggere ed esprimere le proprie emozioni e quelle altrui;

- facilitare un comportamento adeguato al contesto ambientale;
- promuovere un senso del Sé capace di integrare i diversi aspetti della vita psichica e relazionale.

SOSTEGNO PSICOLOGICO

Sono possibili, all'interno della presa in carico, colloqui di sostegno psicologico funzionali al supporto dei genitori per la promozione del miglior sviluppo delle potenzialità del bambino e raggiungimento di miglior qualità di vita.

Operatori

- psicologo

Specialisti di riferimento

- medico neuropsichiatra infantile

INTERVENTO PSICO-EDUCATIVO

Obiettivi:

L'intervento psicoeducativo è finalizzato allo sviluppo delle competenze cognitive, attentive e di strategie di pianificazione alle abilità di autoregolazione e sociali.

Modalità operative

- Promuovere interventi di matrice cognitivo-comportamentale con soggetti in età evolutiva, dalla valutazione al trattamento;
- offrire modelli e strumenti applicabili in vari contesti: nel counseling, in un setting clinico o psicoeducativo, nell'ambito della psicologia scolastica.

Operatori

- educatore professionale
- neuropsicomotricista
- psicologo

Specialisti di riferimento

- medico neuropsichiatra infantile
- psicologo

Servizio a ciclo diurno

È un servizio offerto a disabili giovani adulti che, completato l'iter scolastico e formativo, necessitano di un ambiente che sappia far emergere e valorizzare le potenzialità di ciascuno per assumere il proprio ruolo nella società.

Nella specifica realtà del Centro di Oderzo, accedono al servizio utenti di età oltre i 18 anni con prevalenza di patologia motoria e/o cognitiva.

Scopo del servizio è quello di permettere il consolidamento e lo sviluppo di capacità occupazionali per una adeguata integrazione sociale del disabile adulto.

Dal 2009 il servizio si rivolge anche a persone con pluridisabilità gravissime che necessitano di assistenza sanitaria infermieristica continuativa.

⇒ **Obiettivi**

- Acquisire abilità e competenze lavorative utilizzando al massimo le abilità residue e le capacità compensatorie;
- raggiungere la maggior autonomia possibile rispetto alle mansioni lavorative, nella cura di sé e nelle scelte personali;
- assumere comportamenti socialmente adeguati sia in ambito sociale che lavorativo;
- instaurare rapporti caratterizzati da sempre minore dipendenza dagli altri;
- esprimere la propria personalità;
- acquisire una adeguata e positiva stima di sé, con consapevolezza dei propri limiti e risorse;
- mantenere il benessere psicofisico.

⇒ **Modalità operative**

L'approccio riabilitativo, vista la realtà adulta, mira a sostenere la globale maturazione della personalità favorendo lo sviluppo delle abilità relazionali nonché l'acquisizione di capacità lavorative al fine di una miglior integrazione del soggetto nel proprio territorio di appartenenza.

L'offerta riabilitativa consiste in:

- ambiente educativo attento al benessere psico-fisico e alle possibilità di cambiamento comportamentale e relazionale del soggetto;
- attività lavorativa reale, benché in ambiente protetto, consistente in:
 - * assemblaggi e confezionamenti conto terzi;
 - * decorazione di ceramica e confezionamento bomboniere per cerimonie, su commissione;
 - * utilizzo del computer per realizzazione inviti di matrimonio e altre cerimonie;
 - * attività di supporto al confezionamento bomboniere.
- trattamenti specifici individuali e/o di gruppo di Fisioterapia, Terapia occupazionale, Logopedia e Infermieristico-assistenziali.

I settori di intervento sono:

- **fisiatrico:**

- * prescrizione di esami strumentali
- * farmacoterapia
- * valutazione chinesiológica
- * fisioterapia
- * prescrizione, collaudo, adattamento di ortesi ed ausili

- **psichiatrico:**

- * prescrizione di esami strumentali
- * psicofarmacoterapia
- * terapia occupazionale
- * logopedia

- **psicopedagogico**

- * intervento psicoeducativo
- * sostegno psicologico all'utente ed alla famiglia.

Per i casi la cui situazione di disabilità risulti particolarmente complessa, è garantita la continuità assistenziale con collegamenti tra il Centro e l'Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico "E. Medea" Sezione Scientifica dell'Associazione "La Nostra Famiglia" presso il Polo di Conegliano/Pieve di Soligo.

⇒ Operatori

Équipe educativa: psichiatra, psicologo, assistente sociale, coordinatore di settore

Équipe allargata: educatori professionali, educatori, assistenti con funzioni educative, addetti all'assistenza, infermiera.

Servizi complementari

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

⇒ Servizi svolti a sostegno di minori inseriti nella scuola normale


Per i minori inseriti nella Scuola, con insegnante di sostegno, l'équipe del Centro si impegna alla stesura della diagnosi clinica e funzionale e a fornire il proprio contributo per il profilo dinamico-funzionale e per la definizione del progetto educativo individualizzato, nonché a realizzare periodici incontri con gli insegnanti. Come già detto il Centro è autorizzato al rilascio delle certificazioni per i Disturbi Specifici degli Apprendimenti.

⇒ Servizio di assistenza dei dimessi

Il Centro di Riabilitazione continua ad essere a disposizione delle persone che ha seguito e riabilitato anche dopo la loro dimissione. L'assistenza ai dimessi e la continuità di cura riabilitativa si realizza garantendo la disponibilità ad ulteriori approfondimenti

diagnostico-valutativi e percorsi di monitoraggio anche in collaborazione con altri Centri e Presidi dell'Associazione presenti nel territorio.

Il Centro inoltre offre, se richiesta, la possibilità di partecipare alle tante iniziative a carattere sociale, culturale e spirituale promosse ogni anno dall'Associazione.

 Il **Servizio sociale** assicura la disponibilità di un assistente sociale presente in tutto l'arco della settimana per rispondere, direttamente o telefonicamente, mediante colloqui, anche su appuntamento, ai bisogni di informazione e di orientamento dell'utenza; fornisce le informazioni necessarie sulle prestazioni e sulle modalità di accesso ai servizi del Centro.

Procedure di accesso

⇒ Prenotazione

La famiglia, o altra persona avente la tutela del minore, può contattare la struttura per la prenotazione di una prima visita specialistica, sia telefonicamente che presentandosi di persona al Centro di riabilitazione.

Il primo contatto avviene con l'Assistente Sociale che stabilisce un incontro per approfondire le motivazioni della richiesta, orientare gli interessati verso il servizio specialistico – neuropsichiatrico o fisiatrico – più appropriato al caso e provvedere a fissare un primo appuntamento.

L'accesso al servizio si attua, con prescrizione del medico di medicina generale o del pediatra di libera scelta, previa comunicazione del Numero di Ricetta Elettronica associato al promemoria dell'impegnativa.

Il costo della visita è a carico del Servizio Sanitario Regionale.

La visita può altresì essere effettuata senza prescrizione medica, ed in tal caso il costo è a carico del richiedente.

Per eventuali richieste di prestazioni a pagamento di carattere eccezionale esiste un tariffario specifico dell'Associazione disponibile all'utenza e comunicato all'atto della richiesta della prenotazione.

L'indagine diagnostica e la conseguente valutazione prognostica possono avvenire attraverso una visita specialistica o con il coinvolgimento anche di più professionalità.

A partire dal 2001, per effetto della DGR n. 1046 del 02.05.2001, il medico, anche su indicazione del Centro di Riabilitazione, può richiedere una prestazione di *diurnato diagnostico*: una visita di accertamento consistente in un insieme coordinato e integrato di procedure diagnostiche e valutative.

⇒ **Prima visita**

La prima visita viene effettuata dal medico specialista neuropsichiatra o fisiatra.

Essa si può concludere con i seguenti esiti:

- presa in carico del paziente;
- controlli periodici;
- invio alle sedi dell'Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico dell'Associazione per gli accertamenti necessari;
- invio dello stesso ad altre strutture idonee.

Il trattamento riabilitativo è, di norma, **a totale carico del Servizio Sanitario della Regione Veneto** presso il quale il Centro è accreditato, sulla base di appropriati volumi di prestazioni fissati annualmente. La prescrizione di accesso ai trattamenti è rilasciata dal medico di base o dal pediatra di libera scelta.

La presa in carico del minore, pur mirata alle specifiche aree disfunzionali, è una presa in carico globale, ed il progetto riabilitativo è individualizzato.

⇒ **Il Percorso riabilitativo**

Il percorso riabilitativo è caratterizzato da varie fasi:

a) Approfondimento diagnostico

Viene svolto nei settori indicati dal medico specialista in relazione al problema prevalente rilevato.

Gli operatori applicano i protocolli valutativi specifici che traducono in profili utili per poter individuare chiaramente i problemi e fare successivamente le opportune verifiche.

b) Piano di intervento riabilitativo

Viene individuato in base ai problemi rilevati, agli obiettivi che si possono perseguire, agli interventi di supporto necessari.

c) Attuazione del progetto

In ogni settore si applicano protocolli specifici per le varie patologie stilati dall'équipe multidisciplinare sulla base di criteri di buona prassi clinica, ricerche e linee guida validate dalla comunità scientifica.

d) Valutazione degli obiettivi raggiunti

Allo scadere del periodo di trattamento previsto, si applicano strumenti di valutazione per evidenziare i cambiamenti ed esprimere un giudizio di positività o di criticità persistenti. In base ai risultati della valutazione viene ridefinito il programma successivo che può prevedere la proroga o la sospensione del ciclo di trattamento.

La sintesi rappresenta un importante momento di verifica in itinere del percorso riabilitativo sull'utente in carico.

Generalmente vengono previsti i seguenti momenti:

- sintesi valutativa, per primo inquadramento diagnostico;
- sintesi dell'équipe riabilitativa con gli insegnanti ad inizio di ogni anno scolastico per gli utenti con

certificazione (con possibile secondo incontro nei casi in gravità);

- sintesi dell'équipe riabilitativa in corso di trattamento ogni qualvolta sia necessario, con il personale riabilitativo coinvolto;
- periodiche visite specialistiche di controllo.

Si cerca sempre di curare il rapporto ed il coinvolgimento delle famiglie affinché possano essere parte integrante del progetto riabilitativo per il bambino, sostenendone potenzialità e risorse.

Per questo motivo vengono sempre assicurati, ai famigliari che ne facciano richiesta, momenti di informazione rispetto all'iter riabilitativo con il medico specialista o lo psicologo di riferimento.

Anche il bambino ha diritto di essere informato sulle proprie condizioni di salute e sulle procedure a cui verrà sottoposto, con un linguaggio comprensibile ed adeguato al suo sviluppo e alla sua maturazione. Il personale si impegna ad instaurare con il bambino e la sua famiglia una relazione improntata sul rispetto e sulla collaborazione.

L'utente o l'esercente la responsabilità genitoriale possono richiedere copia della documentazione sanitaria facendo richiesta utilizzando la modulistica disponibile presso la sede.

⇒ Dimissioni

Ultimato l'iter riabilitativo il medico specialista procede alla sospensione del trattamento con la dimissione del bambino, con le indicazioni ai famigliari per eventuali controlli o comunicazioni agli enti a cui viene indirizzato il paziente.

La dimissione si colloca sempre in un contesto relazionale con la famiglia ed il territorio, con indicazioni ed eventuali contatti con le realtà che seguiranno il minore nella successiva fase di crescita. Nei casi ove necessario, prima di attivare la procedura di dimissione,

l'assistente sociale o il medico specialista, prendono contatto con la scuola e gli operatori del territorio. Particolare rilevanza hanno i progetti "ponte" realizzati per situazioni ad elevata complessità per un adeguato passaggio di competenze ai medici specialistici ed operatori del territorio.

Organizzazione del Centro

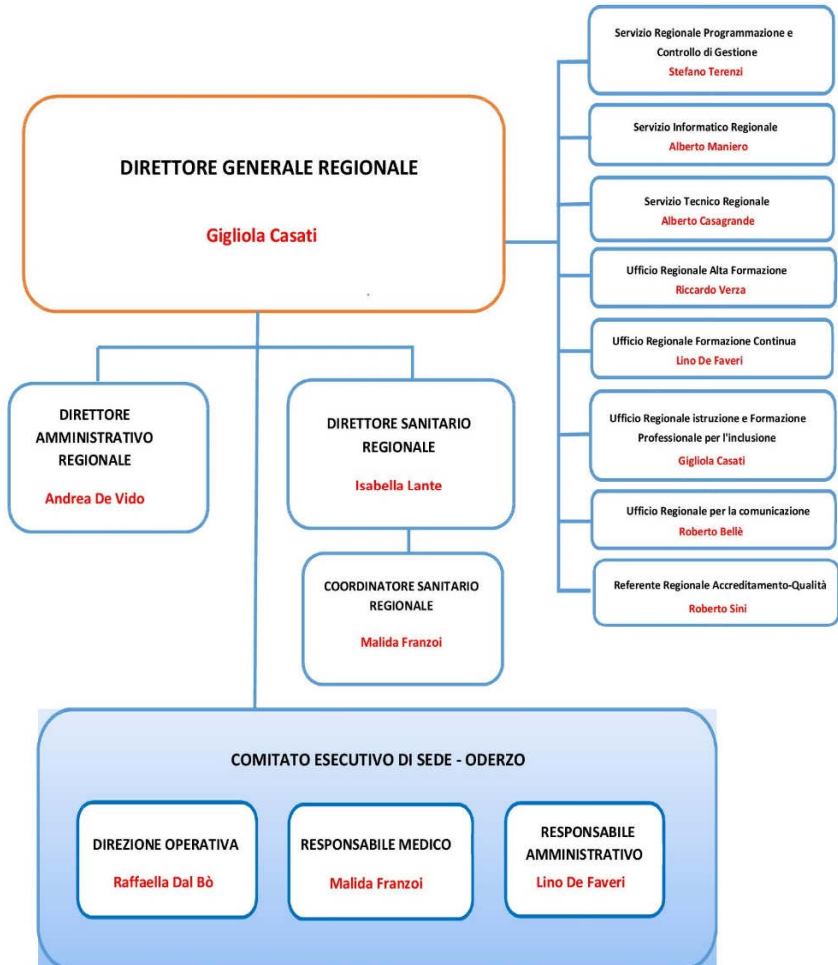
Secondo la Disposizione Organizzativa dell'Associazione, il Comitato Esecutivo di Sede è l'organismo responsabile della conduzione del Centro ed ha il compito di elaborare e dare attuazione al progetto di sede in accordo con le linee e disposizioni del Direttore Generale Regionale che a sua volta fa riferimento al Documento di Direttive Nazionale.

È costituito dalla Direzione Operativa, dal Responsabile Amministrativo e dal Responsabile Medico.

Organico del personale dipendente e consulente

- Medici: 2 neuropsichiatri, 2 fisiatra, 1 psichiatra
- Tecnici laureati: 5 psicologi
- Personale di riabilitazione: 2 coordinatori, 3 fisioterapisti, 4 logoterapisti, 3 terapisti della neuropsicomotricità, 2 terapisti occupazionali, 4 educatori professionali, 3 educatori
- Personale di assistenza sanitaria: 2 infermiere professionali, 6 addetti all'assistenza e 3 assistenti con funzioni educative.
- Personale per attività complementari: 2 assistenti sociali
- Personale amministrativo: 2 ragionieri, 4 segretarie
- Personale dei servizi generali: 1 manutentore, 2 ausiliarie

Organigramma



3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO ALL'UTENTE

L'attenzione posta dai cittadini alla qualità dei servizi erogati dalle strutture socio sanitarie impegna anche il nostro Centro di Riabilitazione a identificare standard e relativi strumenti per la verifica di questi ultimi. In allegato è descritto l'impegno del Centro di Riabilitazione a garantire un servizio di qualità, esplicitando anche tempi per la realizzazione degli impegni e modalità oggettive di verifica.

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

Tutela degli utenti

La funzione relativa alla tutela degli utenti viene assolta attraverso l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P)**, di cui è responsabile la **Direzione Operativa**.

L'**U.R.P.** è uno spazio pensato e dedicato a raccogliere suggerimenti, disagi, elogi ed indicazioni relativi al servizio che viene svolto, ma è anche orientato a dare risposte ed informazioni utili.

I reclami possono essere presentati o inviati alla Direzione Operativa che provvede a dare tempestiva risposta per le situazioni che possono prevedere un'immediata risoluzione. La presentazione di reclami, osservazioni e suggerimenti può anche essere fatta utilizzando apposito modulo disponibile in luogo accessibile in sala di attesa.

Negli altri casi, avvia apposita procedura, coinvolgendo i diretti responsabili.

Per ogni reclamo scritto è garantita risposta entro 30 giorni dal ricevimento.

L'Ufficio ha sede presso la Direzione Operativa del Centro ed è disponibile **il martedì e il giovedì dalle 14,30 alle 16,00 come da cartello esposto nelle bacheche della sede** e preferibilmente previo appuntamento.

Per l'utenza straniera, qualora lo si ritenga necessario, viene attivato il servizio di mediazione culturale.

Il grado di soddisfazione degli utenti / famiglie viene rilevato annualmente tramite la somministrazione del questionario disponibile presso la sede.

Decreto 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 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 un 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.

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

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

5. 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 – è 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 alla Direzione Operativa del Centro.