

ASSOCIAZIONE
la Nostra Famiglia

**CENTRO DI RIABILITAZIONE
INTENSIVA EXTRAOSPEDALIERA**
sede di San Dona' di Piave (VE)



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	5
1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO	6
L'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA" E LA SUA "MISSION"	6
LA STORIA DEL CENTRO	8
INFORMAZIONI UTILI	9
LO STILE DEL SERVIZIO	10
STRUTTURE ED ATTREZZATURE	11
2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI	13
BACINO D'UTENZA	13
PATOLOGIE TRATTATE	13
MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO	15
PERCORSO RIABILITATIVO (DALL'ACCETTAZIONE ALLA DIMISSIONE)	16
TIPOLOGIA DEI SERVIZI	18
TRATTAMENTO IN REGIME AMBULATORIALE	18
TRATTAMENTO IN REGIME DOMICILIARE	18
TRATTAMENTO IN REGIME EXTRAMURALE	19
SETTORI RIABILITATIVI	20
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	29
FIGURE PROFESSIONALI	30
FORMAZIONE DEL PERSONALE	30

3.	STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	32
4.	SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA	33
	D. LGS. 231/2001	35
	INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE	
	ALL'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA"	36
	DIRITTI/DOVERI DELLE PERSONE ASSISTITE	
	PRESENTAZIONE DELLA SEZIONE SCIENTIFICA IRCCS "E. MEDEA"	37

ALLEGATO standard di qualità

INTRODUZIONE

Gentili utenti, famiglie, lettori,

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

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

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

1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

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

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

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

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

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

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

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

L'Associazione è presente sul territorio nazionale in 6 Regioni (Campania, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Puglia e Veneto) con 29 sedi e collabora con l'Organismo di Volontariato per la Cooperazione Internazionale OVCI - La Nostra Famiglia in 5 Paesi del Mondo.

L'Associazione:

- **si prende cura, riabilita ed educa bambini e ragazzi disabili**, mediante una presa in carico globale loro e della loro famiglia, realizzata nel rispetto della vita e con uno stile di accoglienza che favorisca la loro crescita umana e spirituale. La qualità del progetto riabilitativo viene garantita da elevati livelli di personalizzazione, professionalità, umanità e scientificità, favorendo l'integrazione dei bambini e dei ragazzi nella comunità in cui vivono;
- attraverso la Sezione Scientifica "Eugenio Medea", riconosciuta Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, **sviluppa conoscenze e competenze nel campo della ricerca scientifica** volte a: prevenire le varie forme di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali; limitarne le conseguenze, fino anche al loro superamento totale; mettere a disposizione nuove prassi e metodologie scientificamente validate di intervento riabilitativo, sanitario, educativo e sociale;
- **promuove attività di formazione** garantendo l'assolvimento dell'obbligo scolastico e formativo dei bambini e ragazzi disabili che frequentano i Centri di Riabilitazione, in coerenza con il loro specifico progetto riabilitativo; sostenendo percorsi formativi con l'obiettivo di orientare e favorire l'inserimento lavorativo di persone disabili e/o fragili; promuovendo corsi di laurea e di formazione superiore volti a preparare professionisti sanitari con elevate competenze tecniche e valoriali a servizio della persona; promuovendo lo sviluppo delle competenze professionali degli operatori dell'Associazione, garantendone l'aggiornamento continuo rispetto alle più recenti acquisizioni scientifiche, secondo lo stile ed i valori dell'Associazione.

LA STORIA DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE

Il Centro di Riabilitazione de "La Nostra Famiglia" di San Donà di Piave ha iniziato l'attività nel 1975.

La necessità di iniziare un servizio ambulatoriale a San Donà è sorta in relazione all'attività di depistage dei neonati con possibili patologie neurologiche, iniziata presso il reparto di neonatologia dell'Ospedale Civile nel 1974. Le famiglie in precedenza accedevano per la rieducazione dei bambini affetti da patologie sia neurologiche che ritardi psicomotori al Centro di Caorle.

L'attuale collocazione della Sede facilita i rapporti collaborativi con il territorio e con tutti i servizi esistenti, in particolare con il Servizio di Neuropsichiatria Infantile territoriale, il Consultorio familiare e i Servizi per l'età adulta ai quali accedono i soggetti dimessi dall'ambulatorio. La nostra équipe ha sempre avuto una positiva collaborazione con pediatri e medici di base del territorio.

E' autorizzato all'esercizio ai sensi della L.R. del Veneto n. 22/2002 con Decreto Dirigenziale Azienda Zero n. 520 dell'11.12.2018 ed accreditato ai sensi della medesima legge regionale con D.G.R. n° 1201 del 14.08.2019.

Opera sulla base di tariffe e volumi di prestazioni fissati con delibere regionali; il costo delle prestazioni è a carico del Servizio Sanitario Regionale. Le attività sono concordate in collaborazione con la locale ULSS 4 Veneto Orientale all'interno di formali Accordi contrattuali.

INFORMAZIONI UTILI

DENOMINAZIONE	Centro di Riabilitazione Intensiva Extraospedaliera di San Dona' di Piave
INDIRIZZO	Via Forlanini, 5 30027 San Dona' di Piave (VE)
TELEFONO	0421/55060 - 55084
E-MAIL P.E.C.	sandona@lanostrafamiglia.it sandonadipiave@pec.lanostrafamiglia.it
ANNO DI INIZIO ATTIVITÀ	1975

FIGURE DI RESPONSABILITÀ IN SEDE

RESPONSABILE MEDICO	Dott.ssa Federica Martinez
DIREZIONE OPERATIVA	Tiziana Lodi
RESPONSABILE AMMINISTRATIVO	Rag. Lino De Faveri

ORARIO DI APERTURA

DA LUNEDÌ A VENERDÌ	dalle ore 08.30 alle ore 18.30
----------------------------	--------------------------------

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

LO STILE DEL SERVIZIO

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

- **PRESA IN CARICO “GLOBALE”:** la cura è estesa ai vari aspetti delle difficoltà della persona, specie se in età evolutiva. Non è limitata, quindi, ad interventi e cure di carattere sanitario, ma mira ad ottenere il benessere esistenziale individuale e familiare, tenendo conto delle difficoltà scolastiche e sociali dovute alle disabilità (o minorazioni) ed alle problematiche ambientali, offrendo i supporti tecnici e sociali per il miglior inserimento possibile in famiglia e nell’ambiente di vita.

- **LAVORO D’ÉQUIPE:** è svolto in modo coordinato da specialisti medici, psicologi, assistenti sociali, operatori della riabilitazione. Ogni specialista od operatore offre il proprio contributo specifico agli altri componenti il gruppo di lavoro, per la diagnosi, il progetto ed il programma riabilitativo che vengono a costituire il risultato di apporti multidisciplinari.

- **AFFIDABILITÀ E PROFESSIONALITÀ:** gli interventi medico-riabilitativi sono basati su concezioni, metodi e tecniche affermati e/o validati scientificamente; essi vengono continuamente verificati ed aggiornati e possono diventare oggetto di studio e di ricerca.

STRUTTURE ED ATTREZZATURE

Il Centro occupa il piano terra, il piano interrato ed il primo piano del complesso condominiale “Molina” collocato all’intersezione tra via Forlanini e via Girardi a San Donà di Piave.

E' collocata di fronte all’entrata del Pronto Soccorso dell’Ospedale Civile della città.

Ha entrata autonoma e dispone di un ampio parcheggio pubblico.

Gli accessi alla Sede e l’ubicazione delle diverse aree all’interno della stessa sono chiaramente indicate attraverso adeguata cartellonistica.

Nella struttura sono presenti spazi di attesa ed aree per l’accoglienza e l’informazione dell’utenza. Non presenta barriere architettoniche e dispone di ampio ascensore per il raggiungimento dei diversi piani.

La Sede dispone di attrezzature adeguate ai bisogni dell’utenza e alle diverse tipologie di attività:

- risorse tecnologiche atte allo svolgimento di prestazioni riabilitative;
- attrezzature informatiche e di rieducazione funzionale a supporto e completamento dell’esercizio terapeutico.

È possibile raggiungere la Sede:

- con mezzi propri: autostrada A4: uscita Noventa di Piave, strada per San Donà.
- in autobus di linea Centro Piave
- in treno linea Venezia-Trieste



2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

BACINO D'UTENZA

Il Centro di Riabilitazione accoglie minori provenienti prioritariamente dall'ULSS 4 "Veneto Orientale", in minima parte dall'ULSS 3 "Serenissima" e dall'ULSS 2 "Marca Trevigiana". Attualmente sono in carico n. 4 utenti in situazioni di Tutela Minori provenienti dalla Regione Friuli Venezia Giulia e 1 utente della ULSS 8 Berica sempre in situazione di Tutela Minori.

PATOLOGIE TRATTATE

Nella fascia dell'età evolutiva (0-18 anni), ambito elettivo di attività de "la Nostra Famiglia", gli utenti accedono al Centro per:

- disarmonie motorie
- ritardi psicomotori
- disabilità cognitive
- paralisi cerebrali infantili
- sindromi genetiche, malformazioni del SNC
- pluriminorazioni
- esiti di cerebropatie acquisite (traumi cranici, neoplasie cerebrali, infezioni del SNC)
- esiti di lesioni midollari congenite o acquisite
- epilessia
- malattie neuromuscolari
- alterazioni posturali
- problemi ortopedici

- disturbi del linguaggio (ritardi, disprassie verbali, disturbi della fluenza)
- disturbi del linguaggio espressivo grave per impostare la comunicazione aumentativa/alternativa
- disturbi dell'acquisizione della letto-scrittura e specifici di apprendimento
- ipoacusie
- disturbi attentivi
- disturbi emotivi, del comportamento e della relazione
- autismo e problemi relazionali

A seguito dell'attivazione del Tavolo Tecnico nell'anno 2011, che ha visto la partecipazione di specialisti della ULSS 4 e dell'Associazione "La Nostra Famiglia", sono stati elaborati dei protocolli condivisi relativi ai percorsi di diagnosi e di cura per le seguenti patologie di pertinenza neuropsichiatrica e fisiatrice:

- ✓ disturbi dello sviluppo psico-motorio e della relazione
- ✓ disturbi del linguaggio (DSL)
- ✓ disturbi di apprendimento (DSA)
- ✓ disturbo da deficit di attenzione e iperattività (ADHD)
- ✓ paralisi cerebrali infantili
- ✓ scoliosi
- ✓ disturbi pervasivi dello sviluppo
- ✓ disabilità intellettiva

Tali protocolli individuano le modalità delle "indagini valutative integrate" per la formulazione delle diagnosi e degli interventi riabilitativi appropriati per i trattamenti secondo fasce di età, gravità, tempi di durata del trattamento, evoluzione spontanea e rivalutazioni specialistiche in itinere per singolo disturbo diagnosticato.

MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO

La Direzione della Sede ha regolamentato l'organizzazione delle attività nel rispetto dei ritmi e delle abitudini di vita degli utenti ed ha reso operanti modalità di erogazione delle attività clinico-assistenziali nel rispetto dei valori e del credo religioso degli utenti.

- È possibile accedere al Centro con impegnativa emessa dal Pediatra/Medico di Medicina Generale.
- Tesserino sanitario e codice fiscale

A seguito della richiesta di visita neuropsichiatrica il genitore incontra dapprima l'Assistente Sociale che trasmette le informazioni relative al trattamento dei dati personali acquisendone il relativo consenso, raccoglie le notizie indispensabili per orientare la valutazione specialistica successiva e fissa l'appuntamento.

Per la visita fisiatrica la prenotazione può avvenire per via telefonica o su richiesta personale dei genitori previa comunicazione del numero di Ricetta Elettronica e del codice fiscale.

I criteri di definizione di priorità per accesso alla visita sono:

1. utente entro l'anno di età
2. valutazione segnalata dalle scuole per certificazione scolastica
3. valutazione del medico specialista

Nel piano di lavoro dei Medici viene settimanalmente riservato uno spazio per l'inserimento di eventuali visite urgenti.

PERCORSO RIABILITATIVO

(DALL'ACCETTAZIONE ALLA DIMISSIONE)

La prima visita viene effettuata con il medico specialista, neuropsichiatra infantile o fisiatra: la prestazione è a carico del Servizio Sanitario Nazionale se l'utente è provvisto di impegnativa rilasciata dal pediatra/medico di base
Su richiesta dell'utente è possibile effettuare visite in solvenza.

La visita con il medico specialista può concludersi con la consulenza e relative indicazioni alla famiglia oppure con la proposta di presa in carico riabilitativo.

In caso di apertura della presa in carico il medico specialista, definita l'ipotesi diagnostica, stende il piano di intervento, che viene poi consegnato, previa acquisizione del consenso informato da parte dei famigliari, al medico di base/pediatra per una sua valutazione e l'emissione dell'impegnativa.

Il tipo di prestazione, il numero delle sedute, la frequenza ed il periodo entro il quale dovranno essere erogate sono stabilite secondo protocolli specifici di ogni settore di intervento.

L'inserimento dell'utente nelle liste di attesa è gestito dal sistema informatico, il medico specialista segnala al sistema il carattere di urgenza, priorità (alta-media-bassa).

Nel percorso riabilitativo sono previsti momenti di verifica e di puntualizzazione di varia natura per il monitoraggio quali:

- sintesi tra operatori
- incontri con operatori scolastici: per gli alunni in possesso di certificazione come indicato ai sensi della L.104/92, per gli altri qualora necessitato dalle specificità della tipologia del disturbo e concordemente coi Genitori
- visite di controllo (1-2 volte l'anno o con maggiore frequenza al bisogno)

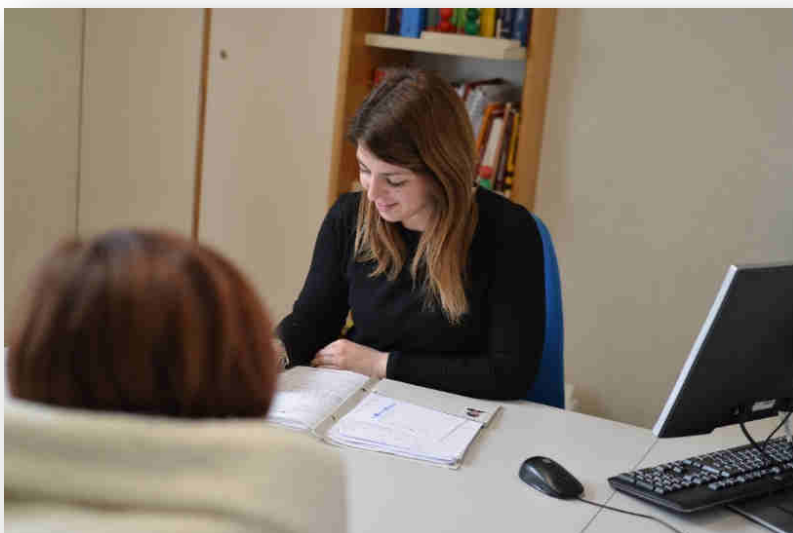
- accertamenti richiesti dal medico specialista
- colloqui con i genitori (su richiesta degli stessi o sollecitati dal personale riabilitativo)
- valutazioni specifiche effettuate dagli operatori proprie di ciascun settore coinvolto nel programma.

Allo scadere del periodo di trattamento previsto, ove non siano stati completamente raggiunti gli obiettivi prefissati, si richiede un'ulteriore proroga ai trattamenti al medico di base/pediatra o si procede alla definitiva dimissione dal Centro.

La dimissione viene concordata con i genitori a ciclo di trattamento concluso

Particolare attenzione viene posta all'accoglienza di utenti stranieri facilitando la comunicazione anche attraverso la presenza di mediatori culturali

A partire da 2020 sono stati avviati i trattamenti riabilitativi in telemedicina e in teleriabilitazione.



TIPOLOGIA DEI SERVIZI

Il Centro attua trattamenti ambulatoriali, domiciliari ed extramurali.

TRATTAMENTO IN REGIME AMBULATORIALE

Il trattamento ambulatoriale si rivolge a soggetti in età evolutiva fornendo, oltre alla visita

specialistica iniziale, un percorso di valutazioni funzionali necessarie per verificare l'ipotesi diagnostica; segue un percorso riabilitativo con trattamenti specifici rivolti al bambino ed eventualmente con interventi collaterali e integrati quali la consulenza alla scuola, il sostegno psico educativo alla famiglia o un vero e proprio lavoro di rete con i servizi del territorio. Viene effettuato attraverso un programma di accesso giornaliero, con frequenza settimanale variabile secondo il piano terapeutico predisposto per il paziente.

TRATTAMENTO IN REGIME DOMICILIARE

Il trattamento domiciliare è riservato a soggetti affetti da patologie gravi complicate da problemi internistici che rendono impossibile o estremamente difficoltoso l'accesso alla struttura.

Trattandosi di situazioni complesse, per le quali possono essere attivati servizi di varia natura (assistenza domiciliare, assistenza infermieristica, sostegno psicologico alla famiglia, ecc.) o necessità di ulteriori accertamenti clinici, la prima visita è effettuata dal medico neuropsichiatra infantile. Nel caso in cui, a causa dell'aggravarsi della situazione del paziente, ci si trovi nella necessità di modificare la modalità di trattamento da ambulatoriale a domiciliare, il medico specialista contatta il medico di medicina generale/pediatra e predispone il piano di trattamento che la segreteria assistiti consegna ai genitori per la modifica dell'impegnativa.

TRATTAMENTO IN REGIME EXTRAMURALE

Il trattamento extramurale è effettuato presso tre plessi scolastici che ospitano Unità Funzionali Complesse ed un Centro Educativo Occupazionale Diurno:

- trattamento di fisioterapia, logopedia e Terapia Occupazionale:
 - Istituto Comprensivo “G. Marconi” - Ceggia, Scuola Primaria e Secondaria 1°
 - Istituto Comprensivo “Italo Calvino” - Jesolo, Scuola Primaria e Secondaria 1°
 - Istituto Comprensivo “L. Schiavinato” – San Dona’ di Piave, Scuola Primaria

Il percorso riabilitativo prevede l’attuazione del piano d’intervento personalizzato, redatto dal Medico specialista e validato dal medico di base. La frequenza al trattamento è continuativa per tutto l’anno scolastico.

L’intervento, attualizzato mediante appositi progetti, si concretizza mediante l’invio plurisettimanale di terapisti all’interno della scuola per garantire la cura posturale, la fisioterapia, la comunicazione sotto forme alternative, il supporto di indicazioni all’alimentazione.

Nel percorso riabilitativo sono previsti momenti di verifica e di puntualizzazione di varia natura per il monitoraggio dell’evoluzione e delle del singolo paziente per ogni programma terapeutico.

- trattamento di fisioterapia per adulti e giovani adulti inseriti nella struttura de:
 - “Il Piccolo Rifugio” San Donà di Piave

SETTORI DI RIABILITAZIONE

⇒ FISIOTERAPIA

Abilitazione-riabilitazione funzionale dei problemi di movimento di origine neurologica, ortopedica e posturale.

E' un intervento sempre personalizzato.

OBIETTIVI

- ✓ Favorire i compensi utili, contrastare quelli dannosi
- ✓ Attraverso tecniche di facilitazione neuromotoria vengono proposti interventi personalizzati per favorire lo spostamento e i passaggi posturali.
- ✓ Prevenire le deformità secondarie alla patologia neurologica e ortopedica
- ✓ Ricercare ogni possibile soluzione affinché la mobilità residua dei pazienti possa essere valorizzata in attività funzionali mirate e gratificanti
- ✓ Facilitare le prassie e la massima autonomia possibile
- ✓ Individuare ausili, ortesi e tutori che possano facilitare o sostituire le funzioni insufficienti

METODOLOGIA OPERATIVA

- ✓ Effettuare la valutazione funzionale ricorrendo a strumenti di indagine qualitativa e quantitativa scelti come i più idonei a definire un quadro funzionale.
- ✓ Attività di counseling alla famiglia per favorire lo sviluppo neuromotorio (bambino pretermine)
- ✓ I genitori vengono coinvolti ad essere parte attiva del progetto riabilitativo.
- ✓ Vengono fornite indicazioni al personale scolastico per i bambini in età scolare

OPERATORI

Fisioterapista – fisiatra – neuropsichiatra

⇒ NEUROPSICOMOTRICITÀ

Il trattamento di neuro psicomotricità si rivolge a bambini con disabilità dello sviluppo, con un intervento globale di tipo abilitativo-riabilitativo che interviene sullo sviluppo delle funzioni motorie, prassiche, emotivo-relazionali e cognitive, stimolando l'integrazione e l'uso adattivo delle stesse, al fine di garantire le attività e la partecipazione in tutti i contesti di vita.

Il programma terapeutico viene definito a partire dalle capacità e risorse del paziente e si avvale del gioco come strumento attraverso il quale il bambino interagisce ed impara ad operare sulla realtà. Il terapeuta affianca il bambino nella mediazione con i materiali e lo spazio, offrendogli la possibilità di esprimere i propri bisogni evolutivi, in una relazione di fiducia che permette l'adattamento attivo all'ambiente e facilita il passaggio dall'esperienza corporea alla rappresentazione mentale.

OBIETTIVI

- ✓ favorire l'evoluzione armonica delle potenzialità del bambino e l'emergenza di abilità specifiche per migliorare la percezione di sé, la motricità, l'apprendimento, la comunicazione, le interazioni e le relazioni interpersonali.

METODOLOGIA OPERATIVA

Materiale strutturato e non strutturato, facilmente trasformabile, per consentire l'espressione autentica dei bisogni del bambino.

OPERATORI

Terapista della neuropsicomotricità - neuropsichiatra infantile

⇒ LOGOPEDIA

Trattamento dei disturbi della comunicazione, dell'espressione e della comprensione verbale, della disfagia e della funzione orale, delle ipoacusie, labiopalatoschisi, balbuzie e degli apprendimenti scolastici.

OBIETTIVI

- ✓ Miglioramento della comunicazione (verbale e non verbale)
- ✓ Miglioramento della comprensione e produzione linguistica a tutti i livelli
- ✓ Miglioramento del linguaggio scritto (letto-scrittura)
- ✓ Educare all'ascolto e alla discriminazione di suoni e rumori
- ✓ Migliorare le abilità mio-funzionali del distretto oro-facciale
- ✓ Miglioramento delle funzioni di alimentazione
- ✓ Impostare la comunicazione aumentativa alternativa, anche con ausili informatici.

METODOLOGIA OPERATIVA

Le valutazioni specifiche nel settore sono:

- valutazione comunicazione verbale e non verbale
- valutazione comprensione del linguaggio
- valutazione produzione del linguaggio
- valutazione della disfluenza
- valutazione delle abilità orali e di alimentazione
- valutazione degli apprendimenti della letto scrittura
- valutazione della percezione, attenzione e memoria uditiva

In base agli esiti della valutazione sono stabiliti gli specifici obiettivi di trattamento. Le attività sono svolte in un setting e con proposte adeguate all'età del bambino. In tutti i casi si instaura una collaborazione con la famiglia e la scuola al fine di generalizzare le abilità apprese in contesto riabilitativo.

OPERATORI

Logopedisti – neuropsichiatra infantile

⇒ **TERAPIA OCCUPAZIONALE**

È il trattamento che porta il bambino a raggiungere il miglior livello funzionale possibile nella cura di sé, nell'autonomia e nell'autostima. Stimola, inoltre, il raggiungimento dell'indipendenza nella vita quotidiana e nelle attività.

OBIETTIVI

- ✓ Favorire lo sviluppo della funzionalità nella misura massima consentita dalla disabilità specifica
- ✓ Favorire l'acquisizione di autonomia decisionale ed operativa
- ✓ Addestrare l'operatività in funzione del raggiungimento degli obiettivi funzionali previsti
- ✓ Raggiungere e mantenere un buon livello di autostima in relazione alla verifica delle abilità operative acquisite
- ✓ Individuare, scegliere e adattare ausili per l'autonomia.

METODOLOGIA OPERATIVA

Materiale strutturato e non strutturato.

OPERATORI

Terapista Occupazionale – neuropsichiatra infantile

⇒ **RIABILITAZIONE NEUROVISIVA**

La riabilitazione neurovisiva ha come obiettivo l'osservazione del comportamento visivo in soggetti in età evolutiva. Vi accedono bambini con pluridisabilità e in particolare con disturbo visivo di origine centrale (disturbi di organizzazione spaziale, percettivi, esplorativi)

OBIETTIVI

- ✓ stimolare le funzioni visive di base e l'analisi visiva
- ✓ stimolare l'attenzione e la memoria visiva per migliorare le funzioni visive di base e integrare nuove conoscenze
- ✓ stimolare la coordinazione (oculo-motoria, oculo-cefalica, oculo-manuale,) per motivare il soggetto a fare esperienza dell'ambiente circostante, migliorare la performance dell'esplorazione e della manipolazione dell'oggetto sotto il controllo visivo
- ✓ stimolare l'integrazione senso percettiva tramite: utilizzo e modalità del canale visivo, riconoscimento di oggetti e immagini, generalizzazioni, categorizzazioni, sintesi o vicinanza con gli altri canali sensoriali

METODOLOGIA OPERATIVA

luogo terapeutico dedicato, con parametri stabili e facilitanti (colori, contrasto cromatico, spazio, illuminazione, oggetti).

OPERATORI

Terapista della riabilitazione - neuropsichiatra



⇒ PSICOLOGIA - NEUROPSICOLOGIA

Valutare e trattare bambini con difficoltà cognitive e neuropsicologiche che limitano nei vari contesti di vita a livello cognitivo, emotivo e sociale

Valutazioni e trattamenti vengono svolti mediante programmi specifici per l'attenzione, la concentrazione, la memoria di lavoro, l'analisi del compito, la raccolta dati e la programmazione.

Per l'età evolutiva sono candidati all'indagine neuropsicologica ed eventuale trattamento riabilitativo i seguenti gruppi di utenti:

- a) bambini con diagnosi di Disturbo specifico di apprendimento scolastico (DSA)
- b) bambini con diagnosi di "Disturbo di apprendimento non specificato" (DAnS)
- C) bambini con diagnosi di "Disturbo di attenzione e iperattività" (ADHD)
- D) bambini con funzionamento cognitivo limite
- E) bambini con disabilità intellettiva specie se disarmonica, sindromica e complessa
- F) bambini con patologia neuromotoria lesionale, patologia del muscolo, ortopedica complessa
- G) bambini con esiti di lesioni acquisite del sistema nervoso centrale (traumi, ictus, neoplasie, ecc.)

MODALITÀ OPERATIVE E STRUMENTI

Lo psicologo e il neuropsicologo hanno il compito di tracciare il profilo cognitivo definendo la qualità e l'efficacia delle funzioni cognitive del soggetto esaminato quali: l'attenzione, la memoria, il linguaggio, le funzioni esecutive, la capacità prassiche, la percezione nelle differenti modalità sensoriali (generalmente visiva, uditiva, tattile), l'analisi spaziale, l'orientamento spaziotemporale,

la categorizzazione, il calcolo e la soluzione di problemi, il ragionamento logico.

La valutazione iniziale prevede l'esecuzione di test di livello e neuropsicologici.

OPERATORI

Psicologi –neuropsichiatra

⇒ **PSICOTERAPIA**

Dopo una fase valutativa iniziale lo psicoterapeuta, su richiesta del Neuropsichiatra, attua la psicoterapia o il sostegno psicologico quando vi siano:

- disturbi di comportamento
- disturbi della relazione
- disturbi emozionali dell'infanzia e dell'adolescenza
- disturbi di personalità
- disturbi evolutivi dello sviluppo.

L'intervento specifico si rivolge ai bambini/adolescenti e/o alle famiglie in relazione alle diverse situazioni, con l'intento di orientare i genitori ad assumere atteggiamenti rassicuranti e validi sul piano educativo e mobilitare le risorse presenti.

Neuropsichiatra e psicoterapeuta svolgono un ruolo fondamentale di formazione e guida per gli operatori di tutti i settori che hanno in carico bambini particolarmente complessi.

OPERATORI

Psicologa/psicoterapeuta - neuropsichiatra

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

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

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

Dall'anno scolastico 2005/2006, in attuazione del principio di integrazione e continuità educativa e riabilitativa, nello specifico per i bambini in età scolare, prosegue il percorso scolastico per l'inclusione degli alunni con grave e gravissima disabilità presso gli Istituti Comprensivi "G. Marconi" di Ceggia, "I. Calvino" di Jesolo e "Lucia Schiavinato" di San Dona' di Piave (Unità Funzionali Complesse)

Il percorso vede impegnati specialisti e riabilitatori della AULSS 4 Veneto Orientale e del Centro di Riabilitazione de "La Nostra Famiglia" in attuazione dell'Accordo di Programma

Il Centro è iscritto nell'elenco dei soggetti accreditati al rilascio delle diagnosi DSA.

⇒ SERVIZI DI SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA

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

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

Alla famiglia vengono offerti servizi:

- in ambito clinico, con colloqui con i medici e gli psicologi per interventi di sostegno alla genitorialità;
- in ambito psico-educativo, con incontri individuali e di gruppo per interventi di aiuto per problematiche comportamentali;
- in ambito sociale, con colloqui ed eventuali interventi di rete coi servizi presenti nel territorio.

Il collegamento con il territorio è assicurato da:

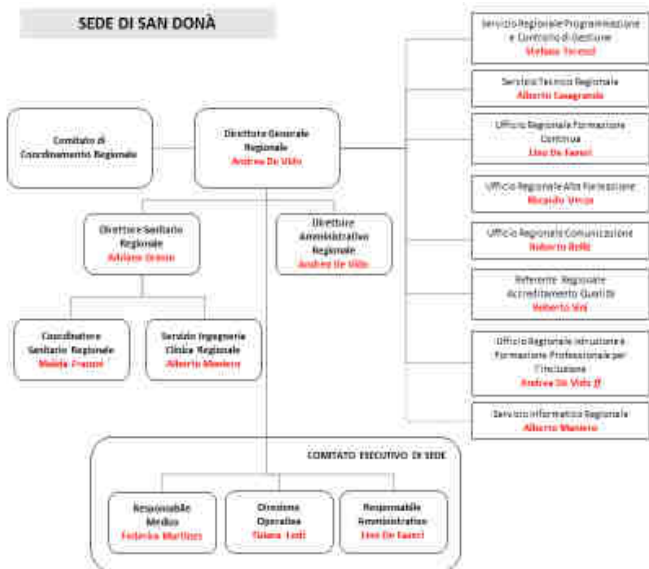
- rapporti con i medici di medicina generale e pediatri di libera scelta.
- incontri con le UVDM, con il servizio di Neuropsichiatria Infantile della ULSS locale, il Consultorio Familiare e le Unità Operativa di età adulta dei distretti di appartenenza del minore.
- partecipazione al gruppo di lavoro per la Programmazione Territoriale (Assistenza scolastica)
- partecipazione al GLI (gruppo di lavoro per l’inclusione) degli Istituti Scolastici del Territorio
- partecipazione ai Piani di Zona (area disabilità)



STRUTTURA ORGANIZZATIVA

ORGANIGRAMMA DELLA SEDE

ASSOCIAZIONE
la Nostra Famiglia



Novembre 2022



FIGURE PROFESSIONALI

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

- Medici Neuropsichiatri Infantili
- Medici Fisiatri
- Psicologhe
- Assistente Sociale
- Fisioterapisti
- Terapista della neuropsicomotricità
- Terapista Occupazionale
- Logopediste
- Operatori di segreteria/amministrazione

Gli operatori sono riconoscibili per nome e ruolo dal cartellino identificativo, sul quale è riportata anche la fotografia dello stesso.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

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

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

deve realizzare, al fine di adeguare il proprio intervento ai bisogni che cambiano.

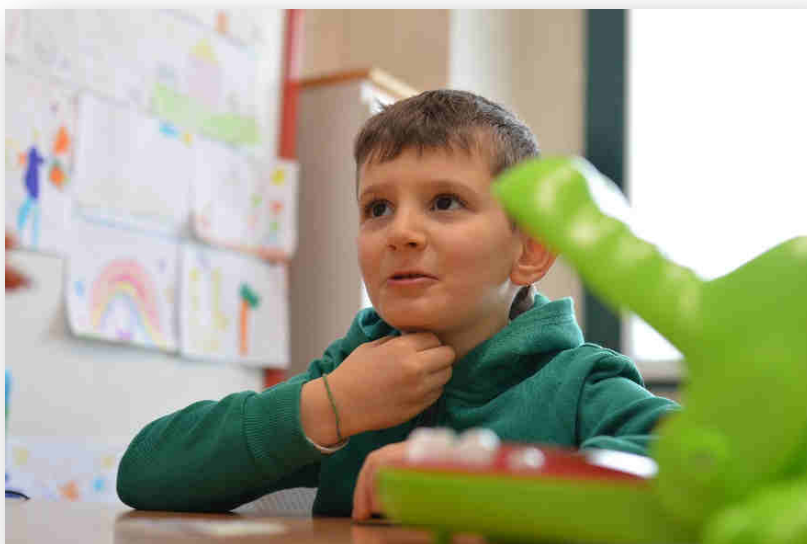
Il processo di erogazione della Formazione Continua è certificato secondo la normativa UNI EN ISO 9001 ed è erogato secondo quanto definito dal Settore Formazione Continua dell'Associazione.



3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

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

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



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

La funzione relativa alla tutela degli utenti viene svolta attraverso:

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

lunedì	8,30 – 12,30	14 - 17
martedì	8,30 – 12,30	14 -16,30
mercoledì	8,30 – 12,30	
giovedì	8,30 – 12,30	14 - 17
venerdì	8,30 – 12,30	

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

- Il Servizio sociale, che assicura la disponibilità di un Assistente Sociale presente in sede per rispondere, direttamente o telefonicamente, mediante colloqui, anche su appuntamento, ai bisogni di informazione e di orientamento dell'utenza.
- Il grado di soddisfazione degli utenti/delle famiglie, che viene rilevato annualmente tramite la somministrazione del questionario di gradimento. 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 l'esercente la responsabilità genitoriale possono richiedere copia della documentazione sanitaria facendone richiesta sulla modulistica disponibile presso la sede. La copia della documentazione sanitaria sarà consegnata entro 30 giorni.

Un sistema di iniziative volte a promuovere la massima interazione tra servizio e famiglie:

- prassi di pubblicizzare in bacheca genitori eventi aggregativi del territorio nel campo della disabilità e di percorsi formativi per i genitori organizzati dall' Associazione Genitori e da associazioni del territorio
- attivando un sistema semplificato di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso;
- 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.

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.

Informazioni sulle diverse realtà possono essere richieste direttamente alla Direzione Operativa

La presente Carta dei Servizi è stata redatta dalla Direzione Operativa con la collaborazione delle varie professionalità e condivisa con le seguenti Associazioni:

- Associazione Genitori "La Nostra Famiglia"
- ANFFAS - "Associazione nazionale famiglie di persone con disabilità intellettiva e/o relazionale"

Il testo è stato da loro approvato.

PRESENTAZIONE DELLA SEZIONE SCIENTIFICA IRCCS “E. 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 quattro Regioni:

- Friuli Venezia Giulia, sedi di San Vito al Tagliamento (Pordenone) e Pasian di Prato (Udine)
- Lombardia, sede di Bosisio Parini (Lecco)
- Puglia, sede di Brindisi
- Veneto, sedi di Conegliano e Pieve di Soligo (Treviso)

I Poli dell'IRCCS 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 piccoli 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

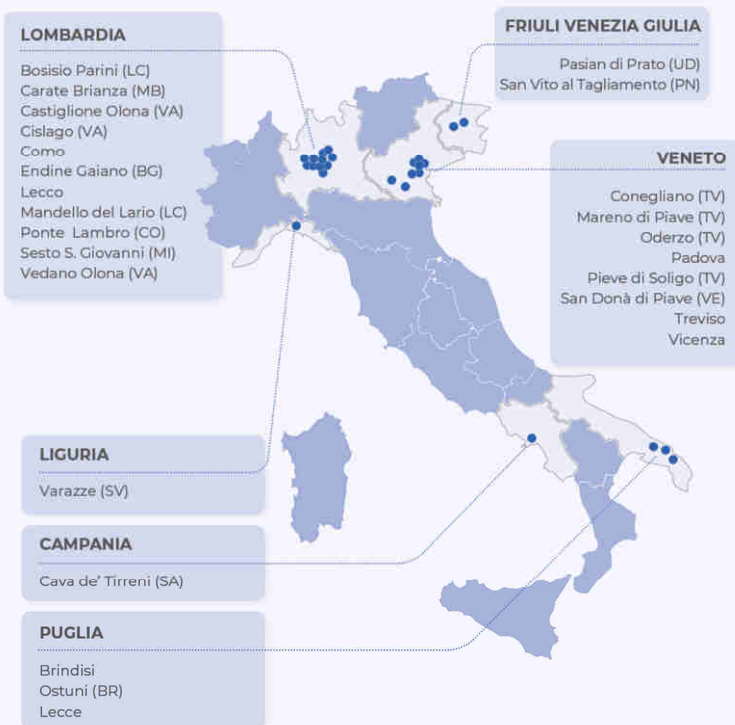
nata dalla cura della malattia nella fase acuta: la delicata fase dell'età evolutiva, che comporta spesso una compromissione dello sviluppo fisico, psichico e sociale del bambino, richiede infatti, accanto all'intervento sanitario, una serie di interventi pluridisciplinari nei quali si concretizza la 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.

LA PRESENZA IN ITALIA



E NEL MONDO INSIEME A OVCI

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

ASSOCIAZIONE
la Nostra Famiglia

Rev. 7 giugno 2022

Associazione “La Nostra Famiglia”
Centro di Riabilitazione di San Dona’ di Piave anno 2022
Allegato alla Carta dei Servizi - Rev. 7

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 Comitato Esecutivo di Sede

IMPEGNI/FATTORI	STANDARD	VERIFICA
Rinnovo attrezzature ambulatori di Terapia Occupazionale e neuropsicomotricità	Armadi chiusi a completamento rinnovo dei locali	Migliorare la partecipazione dei piccoli utenti in ambienti sicuri
Revisione Brochure del centro di Riabilitazione	Assicura informativa efficace e coinvolgente per favorire la presentazione del Centro. Revisione attuata con buon connubio tra testo e immagini.	A disposizione dell’utenza dal mese di maggio 2022 Verrà in primis utilizzata durante l’incontro congiunto con la ULSS 4 rivolto ai pediatri e MMG
Migliorare e facilitare le proposte riabilitative	Tablet a supporto delle attività riabilitative in particolare a supporto della CAA nei settori di logopedia e Terapia Occupazionale	Strumenti a disposizione per le attività riabilitative da maggio 2022