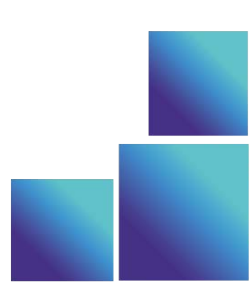
CARTA DEI SERVIZI

LA NOSTRA FAMIGLIA
CURA RIABILITAZIONE E RICERCA DALLA PARTE DEI BAMBINI



Presidio di Riabilitazione di San Vito al Tagliamento

SOMMARIO

INTRODUZIONE 4

1. PRESENTAZIONE DEL PRESIDIO DI RIABILITAZIONE 5

1.1 L’Associazione “La Nostra Famiglia” e la sua “*mission*” 5

1.2 Storia del Presidio di Riabilitazione 6

1.3 Lo stile del servizio 9

1.4 Il Presidio oggi 10

1.5 Strutture ed attrezzature 10

2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI 13

2.1 Bacino di utenza del Presidio 13

2.2 Patologie trattate 13

2.3 Modalità di accesso al Presidio di Riabilitazione 13

2.4 Percorso riabilitativo (dalla prima visita alla dimissione) 15

2.4.1 Prestazioni rese in regime di accreditamento per soggetti utenti in età evolutiva (0-18 anni) 16

2.5. Prestazioni rese in regime di solvenza 16

2.6 Il servizio di riabilitazione in Regime Ambulatoriale 17

2.7 Il Servizio di Riabilitazione a Ciclo Diurno 18

2.8 Settori Riabilitativi 21

2.8.1 Fisioterapia 21

2.8.2 Neuropsicomotricità dell’età evolutiva 23

2.8.3 Logopedia 23

2.8.4 Neuropsicologia 25
2.8.5 Terapia Occupazionale 26
2.8.6 Riabilitazione Neurovisiva 27
2.8.7 Trattamento Psicoeducativo 28
2.9 Integrazione scolastica degli utenti in carico riabilitativo in forma ambulatoriale e frequentanti le scuole del territorio 29
2.10 Servizi di sostegno alla famiglia 30
2.11 Struttura Organizzativa 31
2.12 Figure professionali operanti nel Presidio 31
2.12.1 “La Nostra Famiglia” e la formazione 32
3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI 34
4. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA 35
4.1 D. Lgs. 231/2001 37
4.2 Informazioni su realtà collegate all’Associazione “La Nostra Famiglia” 38
5. ETICA ORGANIZZATIVA E DIRITTI E DOVERI DELLA PERSONA ASSISTITA 39
5.1 I diritti della persona assistita 39
5.2 I doveri della persona assistita 40
5.3 Diritti del bambino in trattamento 41
6. ALLEGATI 46

INTRODUZIONE

Gentili utenti, famiglie, lettori,

questa Carta dei Servizi è una presentazione dell’Associazione “La Nostra Famiglia” di San Vito al Tagliamento, 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 Vito al Tagliamento 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 PRESIDIO DI RIABILITAZIONE

1.1 L'Associazione "La Nostra Famiglia" e la sua "*mission*"

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

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

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

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

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

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

L'Associazione è presente sul territorio nazionale in 6 Regioni (Campania, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Puglia e Veneto) con 28 sedi e collabora con l'Organismo di Volontariato per la Cooperazione Internazionale OVCI - La Nostra Famiglia in 5 Paesi del Mondo.

L’Associazione:

- si prende cura, riabilita ed educa bambini e ragazzi disabili, mediante una presa in carico globale loro e della loro famiglia, realizzata nel rispetto della vita e con uno stile di accoglienza che favorisca la 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.

1.2 Storia del Presidio di Riabilitazione

Il Presidio di Riabilitazione “La Nostra Famiglia” di San Vito al Tagliamento ha iniziato la sua attività il 29 settembre 1960. Il fattivo interessamento del senatore Zefferino Tomé e la tenace volontà della Presidente dell’Associazione, Zaira Spreafico, hanno permesso che anche il Friuli Venezia Giulia potesse ospitare un centro riabilitativo qualificato, per rispondere alle esigenze di cura dei bambini con disabilità.

L'accoglienza dei primi bambini è stata in forma residenziale, quale risposta ai bisogni delle famiglie, quindi ci si è aperti alla presa in carico in forma diurna e ambulatoriale. La Convenzione con l'allora Ministero della Pubblica Istruzione ha permesso l'attivazione della scuola Elementare presso il Presidio e, subito dopo, la nascita di una scuola dell'infanzia Paritaria integrata, quale esperienza significativa di inclusione.

Nell'arco di 60 anni, il Presidio si è aperto a sempre nuove sfide, cercando di dare risposte concrete ai vari bisogni dei bambini, alle loro famiglie e al territorio.

DENOMINAZIONE	Associazione La Nostra Famiglia
INDIRIZZO	Via della Bontà ,7 San Vito al Tagliamento (PN)
TELEFONO	0434 842711
FAX	0434 842797
E-MAIL	sanvito@lanostrafamiglia.it
ANNO DI INIZIO ATTIVITÀ	1960
VOLUMI DI ATTIVITÀ	Ciclo diurno: 27.276 presenze
	Ambulatoriale: 34.882 prestazioni
	Specialistica ambulatoriale: 2.283 prestazioni

COMITATO ESECUTIVO DI SEDE

Il Comitato Esecutivo di Sede è l’organismo responsabile della conduzione del Presidio e ha il compito di elaborare e dare attuazione al progetto di Sede, in accordo con le linee e disposizioni del Direttore Generale Regionale.

RESPONSABILE MEDICO	**dr.ssa Cinzia Giovanatto**
DIREZIONE OPERATIVA	**dr.ssa Monica Crimella**
RESPONSABILE AMMINISTRATIVO	**Denis Daniele Adami**

ORARIO DI APERTURA

DA LUNEDÌ A VENERDÌ	dalle ore 8.00 alle ore 19.00
SABATO	dalle ore 8.30 alle ore 12.30

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

1.3 Lo stile del servizio

Il servizio offerto dal Presidio di San Vito al Tagliamento 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.

1.4 Il Presidio oggi

Il Presidio di Riabilitazione di San Vito al Tagliamento è una struttura sanitaria che opera in accreditamento nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale e Regionale ed è finalizzata al recupero funzionale di soggetti con varie disabilità, prevalentemente in età evolutiva, attraverso accertamenti diagnostici e prestazioni riabilitative.

Il Presidio di Riabilitazione svolge:

- ⇨ attività riabilitativa ex art. 26 Legge 833/78,
- ⇨ attività di specialistica ambulatoriale art. 25 legge 833/78 e di Day Service.

Gli interventi sono di norma interdisciplinari e mirano ad assicurare la presa in carico globale del soggetto.

1.5 Strutture ed attrezzature

Il Presidio è ubicato in via della Bontà, 7 a San Vito al Tagliamento (PN).

La struttura che ospita il Presidio è di proprietà dell'Associazione “La Nostra Famiglia”.

Gli accessi alla Sede e l’ubicazione delle diverse aree all’interno della stessa sono chiaramente indicati.

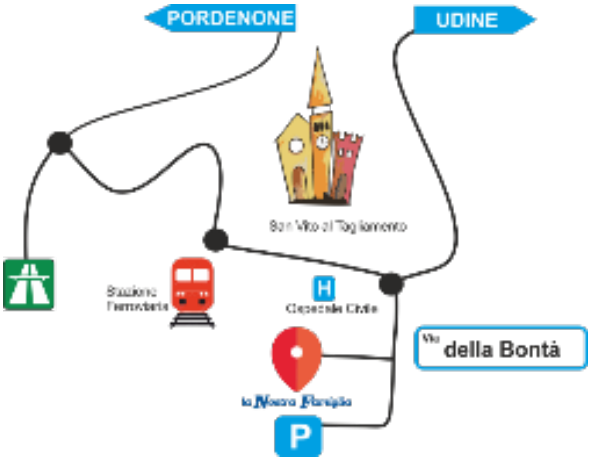
All’esterno dell’edificio è predisposta un’area di parcheggio riservata all’utenza.

È possibile raggiungere la Sede:

- ⇨ con mezzi privati in auto:
  - da Venezia o Trieste, prendere la A4, a Portogruaro immettersi in A28 direzione Pordenone, uscita Villotta, seguire indicazioni per San Vito al Tagliamento.
  - Da Udine, seguire SS13 fino al semaforo di Casarsa della Delizia, girare a sinistra e prendere direzione San Giovanni di Casarsa, quindi San Vito al Tagliamento.
  - Da Pordenone, seguire SS13 fino al semaforo di Casarsa della Delizia girare a destra e prendere direzione San Giovanni di Casarsa quindi San Vito al Tagliamento.

- ⇨ In treno:

  stazione di San Vito al Tagliamento



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

I locali destinati alle attività riabilitative vengono utilizzati sia per l’attività ambulatoriale sia per quella diurna.

Per l’attività diurna, sono disponibili aree gioco, interne ed esterne, sale per la refezione, locali per le attività educative e scolastiche.

La sede dispone di attrezzature adeguate ai bisogni dell'utenza e alle diverse tipologie di attività per definire la diagnosi e attuare il percorso riabilitativo dei bambini che vi accedono:

- risorse tecnologiche atte allo svolgimento di prestazioni riabilitative;
- attrezzature informatiche e di rieducazione funzionale negli ambienti dedicati, utilizzate per le attività riabilitative individuali e/o di gruppo;
- attrezzature elettromedicali per la terapia fisica e strumentale;
- dotazioni per le attività ricreative.

Il Presidio è dotato di piscina terapeutica.

È possibile visitare il Presidio di Riabilitazione durante l’orario di apertura, facendone richiesta alla Direzione Operativa.

2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

2.1 Bacino di utenza del Presidio

Il bacino di utenza che afferisce al Presidio è abbastanza esteso.
Gli utenti provengono dai diversi paesi di quasi tutta la Regione Friuli Venezia Giulia (provincie di Pordenone, Udine e Gorizia) e dal Veneto Orientale.

2.2 Patologie trattate

Nella fascia dell'età evolutiva (0-18 anni), ambito elettivo di attività de "La Nostra Famiglia", accedono al Presidio bambini e ragazzi con:

- paralisi cerebrali infantili;
- patologie neuromuscolari;
- esiti di trauma cranico e di neoplasie midollari o del sistema nervoso centrale;
- ritardo psicomotorio;
- ritardo cognitivo;
- disturbi della relazione e del comportamento;
- disturbi pervasivi dello sviluppo;
- disturbi del linguaggio e degli apprendimenti;
- disturbi neurosensoriali (visivi complessi ed audiofonologici).

2.3 Modalità di accesso al Presidio di Riabilitazione

La Direzione 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.

L'accesso alle prestazioni sanitarie specialistiche e riabilitative, nelle diverse tipologie di intervento, è garantito a tutti i soggetti utenti che ne abbiano necessità attraverso l'accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale.
L'accesso al Presidio per una visita specialistica, richiesto dall'utente o dai familiari, può avvenire, oltre che con prescrizione del pediatra di libera scelta o del medico di medicina generale, anche privatamente.

Il Presidio è accreditato per il servizio Specialistico Ambulatoriale nelle branche di:

- neuropsichiatria infantile
- otorinolaringoiatria
- medicina fisica e riabilitazione

I genitori o chi esercita la responsabilità genitoriale del minore possono prenotare la prima visita specialistica:

⇨ attraverso il Call Center Sanitario Regionale al n. 0434-223522;
⇨ personalmente presso la Segreteria del Presidio di Riabilitazione;
⇨ telefonicamente, secondo le seguenti fasce orarie al n. 0434 842711:

VISITA NEUROPSICHIATRICA INFANTILE
martedì e venerdì dalle ore 12.00 alle 13.00

VISITA FISIATRICA
martedì dalle ore 12.00 alle ore 14.00 e dalle ore 15.30 alle ore 17.30.

Il tempo massimo di attesa per le visite specialistiche lo si trova aggiornato sul nostro sito.

Le Segreterie di supporto e l'Ufficio Accettazione forniranno tutte le informazioni sulle modalità di accesso, sulla documentazione necessaria e fisseranno un appuntamento.

Per accedere alle prestazioni attraverso canale convenzionato, sono necessari i seguenti i documenti:

- Impegnativa del pediatra di base o del medico di medicina generale o di altro medico specialista
- Tessera Sanitaria

Il pagamento delle prestazioni di specialistica ambulatoriale (ticket) può essere effettuato anche attraverso l'utilizzo del POS bancomat.

I nominativi degli utenti che richiedono una presa in carico per trattamenti riabilitativi sono inseriti in lista di attesa secondo un criterio cronologico e di eventuali urgenze valutate dal Medico specialista. È possibile chiedere

informazioni circa le liste ed i relativi tempi di attesa al coordinatore di area riabilitativa.
Il Responsabile Medico è responsabile della gestione delle liste di attesa.

2.4 Percorso riabilitativo (dalla prima visita alla dimissione)

Le visite vengono effettuate da personale medico-specializzato; in seguito a prima visita può seguire la proposta di approfondimenti diagnostici o di intervento terapeutico-riabilitativo.
A seguito dell'intervento diagnostico e valutativo, viene formulato il piano personalizzato d'intervento riabilitativo, che dovrà essere autorizzato dall'Azienda Sanitaria e la cui attuazione verrà monitorata dall'équipe specialistica.
La riabilitazione ed il recupero funzionale si svolgeranno attraverso prestazioni di approfondimento diagnostico ed interventi terapeutico-riabilitativi che si avvalgono in maniera interdisciplinare di apporti clinici, psicologici, pedagogici e sociali.

Il Piano Personalizzato di Intervento prevede:

- la tempestiva individuazione delle difficoltà e dei relativi bisogni riabilitativi;
- l'individuazione delle risorse di cui il soggetto e la famiglia o l'ambiente dispongono;
- la formulazione del bilancio diagnostico-prognostico;
- i percorsi riabilitativi da effettuare e le relative verifiche;
- le modalità di erogazione del trattamento e degli altri interventi;
- le figure professionali implicate e l'apporto interdisciplinare;
- i risultati attesi;
- la tempistica
- il progetto e il relativo programma di inserimento sociale, scolastico o lavorativo;
- le procedure di dimissione e i follow-up eventualmente previsti.

La dimissione dal Presidio ha luogo:

- quando l'équipe medico-riabilitativa ritiene raggiunti gli obiettivi prefissati e perciò completato il percorso riabilitativo;
- quando le ulteriori necessità di intervento si discostano dalle possibilità di presa in carico da parte del Presidio;
- per raggiungimento del limite di età massimo previsto dalla normativa per la presa in carico, che coincide abitualmente con la maggiore età.

La dimissione è un momento di estrema importanza e delicatezza. Viene preparato con attenzione fornendo alla famiglia le informazioni relative alla situazione del momento e ai servizi cui accedere per la prosecuzione di interventi educativi e assistenziali.
Il medico redige la lettera di dimissione con informazioni sul decorso clinico, sui trattamenti praticati e i loro esiti, sulle conclusioni diagnostiche e prognostiche, sulle eventuali indicazioni terapeutiche necessarie e sulle modalità di contatto con il Presidio.

2.4.1 Prestazioni rese in regime di accreditamento per soggetti utenti in età evolutiva (0-18 anni)

Branca Specialistica Neuropsichiatria Infantile

- Visita Specialistica NPI
- EEG standard
- EEG con privazione di sonno
- EEG con videoregistrazione
- EEG dinamico
- Polisonnografia

2.5. Prestazioni rese in regime di solvenza

- Visite Fisiatriche per tutte le fasce di età.
- A richiesta, per soggetti di norma di maggiore età, possono essere erogate in solvenza le stesse prestazioni previste in regime di accreditamento.

PRESENTAZIONE	IMPORTO
E.E.G. DINAMICO 12 ORE (HOLTER)	€ 130,00
E.E.G. DINAMICO 24 ORE (HOLTER)	€ 182,00
E.E.G. - SONNO	€ 130,00
E.E.G. - VEGLIA	€ 65,00
ESAME AUDIOMETRICO CONDIZIONATO INFANTILE	€ 40,00
ESAME AUDIOMETRICO TONALE	€ 40,00
ESAME DEL LINGUAGGIO	€ 45,00
IDROCHINESITERAPIA	€ 45,00
IMPEDENZOMETRIA	€ 35,00
IRRIGAZIONE DELL'ORECCHIO	€ 30,00
LARINGOSCOPIA	€ 65,00
RIEDUCAZIONE LOGOPEDICA (n° 10 prestazioni)	€ 450,00
OTOEMISSIONI ACUSTICHE	€ 40,00
POLISONNOGRAMMA	€ 230,00
POTENZIALI EVOCATI ACUSTICI	€ 130,00
POTENZIALI EVOCATI UDITIVI (SOGLIA)	€ 150,00
PRESTAZIONE RIEDUCAZIONE LOGOPEDICA	€ 45,00
RINOSCOPIA	€ 65,00
SOSTEGNO PSICOLOGICO	€ 55,00
TERAPIA MIOFUNZIONALE	€ 45,00
VALUTAZIONE NEUROPSICOMOTORIA	€ 45,00
VALUTAZIONI PSICODIAGNOSTICHE	€ 150,00
VISITA FISIATRICA (0 -7 anni)	€ 35,00
VISITA FISIATRICA (>= 15 anni)	€ 80,00
VISITA FISIATRICA (8 -14 anni)	€ 50,00
VISITA FISIATRICA DI CONTROLLO (>= 15 anni)	€ 60,00
VISITA NEURO PSICHIATRIC A	€ 80,00
VISITA OTORINOLARINGOIATRICA	€ 80,00

2.6 Il servizio di riabilitazione in Regime Ambulatoriale

Il servizio si rivolge a soggetti in età evolutiva offrendo un percorso riabilitativo, con trattamenti specifici, individuati e costruiti a partire dalle caratteristiche del bambino e dai suoi bisogni.
Sono previsti inoltre, secondo necessità, interventi collaterali e integrati quali consulenza agli operatori della scuola, sostegno psico-educativo alla famiglia, lavoro di rete con i servizi del territorio.

Sono possibili trattamenti di:

- rieducazione motoria e fisioterapica
- idrokinesiterapia
- orientamento psicopedagogico
- neuropsicomotricità
- rieducazione logopedica
- rieducazione neuropsicologica
- rieducazione neurovisiva
- terapia occupazionale
- intervento psicoeducativo

interventi di:

- psicoterapia breve
- *counselling* familiare
- monitoraggio degli inserimenti scolastici e sociali

Orario di apertura del servizio di Riabilitazione Ambulatoriale:
da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.00
sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30

2.7 Il Servizio di Riabilitazione a Ciclo Diurno

Il servizio a ciclo diurno accoglie soggetti in età evolutiva che presentano quadri neuropsichiatrici complessi per i quali è necessario un intervento intenso e globale. Oltre ai trattamenti riabilitativi, i bambini effettuano un percorso educativo e didattico individualizzato, garantito dalla presenza di insegnanti specializzati e di educatori professionali.

Nei Presidi di Riabilitazione, infatti, si saldano in modo evidente due diritti tutelati dalla Costituzione ed operativamente inscindibili per l'età evolutiva:

- il diritto alla salute, attuato mediante il processo riabilitativo, motivo primo della presenza all'interno di un Presidio di Riabilitazione di un soggetto affetto da disabilità;
- il diritto allo studio, con la frequenza dei percorsi scolastici e formativi presenti nel Presidio.

Nel servizio sono attivi i seguenti progetti:

Scuola dell'Infanzia Paritaria

Il percorso è riservato ad utenti di età compresa tra i 3 anni e i 6 anni: le figure educative attuano il piano educativo personalizzato, parte integrante del Piano riabilitativo, garantendo ai piccoli utenti esperienze educative e didattiche volte alla maturazione globale, all'acquisizione dell'autonomia (alimentazione ed igiene personale), alla socializzazione.

I trattamenti riabilitativi, intensi e personalizzati, sono curati dai vari terapisti nell'arco della giornata di presenza degli utenti.

Scuola Primaria Statale con particolari finalità

Per bambini in età tra i 6 e i 12 anni: le attività riabilitative si alternano alla frequenza di una classe di Scuola Primaria Statale presente nel Presidio e

regolata da una Convenzione tra l'Ufficio Scolastico Regionale del Friuli Venezia Giulia - Direzione Regionale e l'Associazione “La Nostra Famiglia”.

Le sezioni sono costituite tenendo conto delle caratteristiche e della complessità dei soggetti utenti. Il personale scolastico, che dipende dalla Direzione dell'Istituto Comprensivo di San Vito al Tagliamento, è supportato e collabora con l'équipe pluridisciplinare del Presidio nella stesura di un piano didattico/riabilitativo individualizzato.

Progetti psicoeducativi dopo la scuola primaria

I ragazzi tra gli 11 e 18 anni hanno a disposizione diversi percorsi didattico formativi studiati per dare risposta ai diversi bisogni di crescita e organizzati per piccoli gruppi omogenei:

- percorsi didattico-laboratoriali finalizzati al conseguimento della licenza di scuola secondaria di primo grado;
- percorsi di mantenimento e sviluppo di minime funzionalità e autonomie;
- percorsi di avvio alle autonomie personali e sociali;
- corsi di Formazione Professionale nei settori di Artigianato Artistico e Cura e Manutenzione del verde.

Gli ambienti

Gli ambienti, adeguati per dimensioni e dotazione, sono curati perché possano essere sempre luoghi accoglienti e stimolanti. Il Presidio opera nel rispetto

delle norme igienico sanitarie esplicitate nelle procedure di riferimento della Sede, assicurando che gli ambienti siano salubri, sicuri e accoglienti.

Il servizio mensa

Il Presidio dispone di locali per il pranzo assistito.

Per i bambini è prevista un'alimentazione in linea con la tabella dietetica prevista dall'Ufficio competente della ASFO.

La cucina, gestita da personale dell'Associazione, è in grado di preparare diete personalizzate per i bambini che presentano particolari disturbi alimentari o che necessitano di diete speciali.

Personale infermieristico è impiegato per bambini che devono essere alimentati con nutrizione enterale. La somministrazione dei pasti è programmata dalle ore 11.15 alle ore 13.15.

Orario di apertura del servizio a ciclo diurno:

da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.15
sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30

2.8 Settori Riabilitativi

2.8.1 Fisioterapia

È la terapia del movimento che opera sui segni patologici per rimuoverli o ridurli attraverso tecniche specifiche di mobilizzazione passiva e attiva. L'intervento è sempre personalizzato.

Obiettivi

- Sostenere la presa di coscienza del movimento e delle sue finalità;
- favorire l'evoluzione motoria, la facilitazione dello spostamento, il corretto assetto posturale;
- studiare i compensi utili all'attività e al benessere e contrastare quelli dannosi;
- prevenire le deformità secondarie alla patologia neurologica e ortopedica;

- ricercare possibili strategie per valorizzare la mobilità residua con attività motorie gratificanti, in progetti funzionali mirati;
- facilitare le prassie e la massima autonomia possibile in relazione alla complessità del quadro clinico;
- individuare ausili ed ortesi che possano agevolare o sostituire le funzioni insufficienti.

Modalità operative

L’intervento prevede l'esame articolare, l'esame muscolare, il bilancio funzionale per ogni stadio e per ogni quadro clinico, attraverso strumenti di indagine qualitativa e quantitativa. Si cerca con essi di individuare i segni patologici, i compensi utili e quelli dannosi e le scelte più opportune per raggiungere il massimo grado possibile di funzionalità motoria e di autonomia.

Il percorso prevede il passaggio dall'attività riflessa all'atto volontario, dall'automatismo all'uso di tutori, ortesi e ausili opportuni.

Si interviene in modo specifico con tecniche di facilitazione neuromotoria e richieste di movimenti selettivi su quadri quali:

- patologia del tono
- riflessi patologici
- difetti di programmazione ed esecuzione motoria
- asimmetrie - deformità
- problemi di equilibrio
- ridotta motivazione al movimento.

Modalità operative

Il trattamento, che può utilizzare metodiche diverse, scelte in rapporto alle caratteristiche e alle potenzialità di ciascun bambino, è sempre individualizzato. L'approccio è di tipo ludico per favorire un rapporto il più sereno possibile con l'acqua.

Operatori

Fisioterapisti.

2.8.2 Neuropsicomotricità dell'età evolutiva

Nella pratica psicomotoria il corpo ed il gioco sono usati come strumenti privilegiati per realizzare una integrazione fra motricità (volontaria e involontaria) e attività psichica (affettiva e cognitiva).

Attraverso il movimento, il gioco e gli scambi interpersonali si favoriscono nel bambino la conoscenza di sé, degli altri e dell'ambiente circostante, stimolando lo sviluppo di corretti parametri relazionali, comunicativi, percettivo-motori e spazio temporali.

Il trattamento psicomotorio si rivolge a bambini che presentano ritardi e disarmonie evolutive sul piano motorio, emotivo-affettivo e cognitivo.

Strumenti

In un contesto, formato da tempi, spazi, regole e con materiale non strutturato, il terapista della neuropsicomotricità costruisce il "luogo" in cui far sviluppare l'espressività psicomotoria di ogni bambino, in base all'età, alla situazione cognitiva e alle necessità di sviluppo emotivo e affettivo.

Obiettivo

Favorire l'espressione motoria coniugandola con gli aspetti emozionali e cognitivi.

Operatori

Terapisti della Neuropsicomotricità dell'età evolutiva.

2.8.3 Logopedia

L'intervento logopedico si propone di aiutare il bambino a superare le problematiche relative a:

- disturbi fono-articolatori
- disturbi del linguaggio specifici e non
- disturbi di linguaggio correlati a ipoacusia neurosensoriale
- disturbi di apprendimento specifici (dislessia, disortografia) e non specifici

- balbuzie
- disfagie.

Il trattamento si propone di incrementare l'intenzionalità comunicativa, di curare l'acquisizione e il miglioramento dell'espressione verbale e la comprensione del linguaggio orale e scritto, sia dal punto di vista formale sia funzionale. Per bambini che presentano una comunicazione verbale gravemente compromessa, imposta l’utilizzo di sistemi di comunicazione alternativa.

Obiettivi

- Stimolare l'intenzionalità comunicativa e fornire strumenti per l'espressività verbale e non verbale (comunicazione alternativa);
- facilitare la corretta articolazione dei fonemi;
- strutturare la sequenza fonologica delle parole;
- strutturare la frase e il discorso;
- potenziare i prerequisiti alla lettoscrittura;
- arricchire il patrimonio semantico-lessicale;
- migliorare la comprensione verbale orale;
- recuperare le difficoltà di apprendimento di lettoscrittura;
- educare all'ascolto e alla discriminazione di suoni e rumori: significato, fonti di provenienza, composizione, localizzazione;
- potenziare la motilità oro-bucco-facciale;
- impostare la respirazione diaframmatica;
- rieducare la voce e il ritmo associato all'emissione della parola.

Strumenti

Materiale strutturato e non, oggettuale ed iconografico; utilizzo di personal computer, tablet e supporti multimediali; codici di comunicazione aumentativa alternativa (codice P.C.S. e P.E.C.S.).

Operatori

Logopedisti.

2.8.4 Neuropsicologia

Il trattamento favorisce l'armonizzazione delle conoscenze e delle competenze cognitive ed il loro utilizzo autonomo. Incrementa le strategie e la programmazione per la risoluzione di problemi e l'esecuzione di un compito. Si rivolge a bambini:

- con disturbi specifici dell'apprendimento e con disturbi misti delle capacità scolastiche;
- con disturbi evolutivi specifici misti, con disturbi percettivi e visuo-spaziali e disturbi della memoria;
- con diagnosi di disturbo di attenzione e iperattività (ADHD);
- con lesioni acquisite del sistema nervoso centrale (traumi, ictus, tumore);
- con ritardi e deficit cognitivi.

Obiettivi

- Facilitare l'approccio al compito, l'analisi dello stesso e l'utilizzo di strategie risolutorie;
- migliorare il metodo d'apprendimento;
- incrementare la capacità di attenzione e stimolare la motivazione;
- favorire lo sviluppo delle abilità neuropsicologiche di base quali: l'organizzazione spazio-temporale, l'analisi-sintesi percettiva, le capacità mnestiche;
- promuovere il pensiero logico, le capacità di rappresentazione mentale e di astrazione;
- incrementare le capacità di strutturazione ed elaborazione delle informazioni, favorendone l'integrazione e la loro correlazione.

Strumenti

Materiale strutturato e non, utilizzo di personal computer, strumenti operativi di metodi specifici vari.

Operatori: Psicologi, Terapisti occupazionali, Terapisti della neuro psicomotricità dell'età evolutiva.

2.8.5 Terapia Occupazionale

Si rivolge a bambini con disabilità fisiche, mentali, emozionali e di sviluppo in età prescolare e scolare che presentino difficoltà nell'organizzare corrette sequenze di pensiero e di movimento finalizzate a eseguire compiti complessi. Stimola il raggiungimento del massimo livello di autonomia possibile nelle attività della vita quotidiana (alimentazione, abbigliamento, igiene personale, attività scolastiche, attività sportive e del tempo libero). Valorizza le abilità espressive, incoraggia l'evoluzione delle abilità prassiche, percettive, sensoriali e logiche. Favorisce l'integrazione sensoriale.

Il trattamento prevede l'individuazione e l'uso di ortesi e ausili, anche informatici.

Obiettivi

- Studiare le abilità nel piano motorio, cognitivo, operativo in relazione alla comprensione del compito e alla sequenzialità esecutiva;
- favorire lo sviluppo della funzionalità nella misura massima consentita dalla disabilità specifica;
- favorire l'acquisizione di autonomie decisionali ed operative;
- addestrare l'operatività in funzione del raggiungimento di obiettivi funzionali progressivamente sempre più complessi;
- raggiungere e mantenere un buon livello di autostima in relazione alla verifica delle abilità operative acquisite.
- Individuazione, adattamento e addestramento di strumenti per favorire la comunicazione.

Modalità Operative

- Valutazione di priorità/bisogni del bambino in riferimento al suo contesto di vita;
- organizzazione delle tappe di progressione decisionale ed esecutiva per conseguire la risoluzione di un compito;
- utilizzo di mezzi, modalità e tecniche adeguate al raggiungimento di autonomie operative;
- *counselling* familiare per spiegare, facilitare le varie sequenze esecutive e verificare i risultati raggiunti.

Strumenti

- Visualizzazione delle sequenze operative necessarie alla risoluzione di un compito;
- esercitazioni di integrazione sensoriale;
- tecniche artigianali varie;
- utilizzo di ausili utili per le varie attività.

Operatori

Terapisti Occupazionali.

2.8.6 Riabilitazione Neurovisiva

Si rivolge a soggetti in età evolutiva pluriminorati ed affetti da patologie neuroftalmologiche o da turbe visive di origine centrale (disturbi esplorativi, percettivi, rappresentativi).

La riabilitazione neurovisiva interviene quando i processi di apprendimento sono ostacolati da riduzioni visive, difficoltà di mantenimento attentivo, di organizzazione dei movimenti oculari e di riconoscimento dell'oggetto e dello spazio.

Il riabilitatore, con l'ausilio di strumenti selettivi, addestra il bambino a potenziare la funzione visiva residua, ne facilita l'uso corretto e lo aiuta ad organizzare adeguatamente le competenze specifiche integrandole con le altre funzioni motorie e cognitive.

Obiettivi

- Analizzare l'acuità visiva, l'abilità visuo-motoria e la percezione visiva;
- stimolare la percezione visiva;
- migliorare l'attenzione visiva;
- facilitare l'analisi e l'esplorazione visiva;
- fornire sistemi di compenso per le difficoltà gnosiche.

Strumenti

Attrezzature varie che aiutino il bambino a migliorare l’attenzione, l’analisi e l’esplorazione visiva.

Operatori

Terapista della riabilitazione neurovisiva.

2.8.7 Trattamento Psicoeducativo

Nasce principalmente come settore dedicato a soggetti con disturbi dello spettro autistico con problemi di comportamento e di comunicazione e con difficoltà socio-relazionali.

Nel Presidio il trattamento psico-educativo si ispira ai principi della filosofia T.E.A.C.C.H. *(autonomia e indipendenza, flessibilità di pensiero, individualizzazione dell'intervento, collaborazione con la famiglia, istituti scolastici e servizi territoriali).*

Obiettivi

- Favorire l'autonomia personale e sociale attraverso l'acquisizione di comportamenti sociali adeguati;
- favorire l'instaurarsi del processo comunicativo partendo dalla consapevolezza della presenza dell'altro fino ad arrivare allo scambio comunicativo intenzionale attraverso diversi canali comunicativi (linguaggio verbale, gestuale, comunicazione aumentativa);
- migliorare la comprensione delle situazioni e l'attribuzione degli stati mentali al fine di potenziare le strategie di risoluzione dei problemi (*problem solving*) e di presa di decisioni (*decision making*);
- migliorare la conoscenza, la comprensione, l'espressione e l'autoregolazione delle emozioni;
- promuovere il lavoro di rete e la collaborazione tra famiglia, scuola e servizi territoriali fornendo modalità operative nell'ottica di un progetto di vita.

Modalità operative e strumenti

L' intervento si basa su progetti individualizzati psicoeducativi, condotti attraverso strategie di tipo cognitivo-comportamentale, in contesto individuale o di piccolo gruppo, mediante l'utilizzo di strumenti operativi quali:

- materiale strutturato rispondente alle esigenze del singolo soggetto realizzato dagli stessi operatori (storie sociali, agenda visiva, quaderno di immagini);
- video *modeling*;
- personal computer e tablet;
- materiali inerenti l'educazione cognitivo-affettiva (LDA *language cards emotions*);
- materiali specifici disponibili in letteratura (Kat Kit, Kikkerville, cards social Behaviour).

Operatori

Educatori professionali e Psicologi.

2.9 Integrazione scolastica degli utenti in carico riabilitativo in forma ambulatoriale e frequentanti le scuole del territorio

L'équipe specialistica del Presidio, 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.

2.10 Servizi di sostegno alla famiglia

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

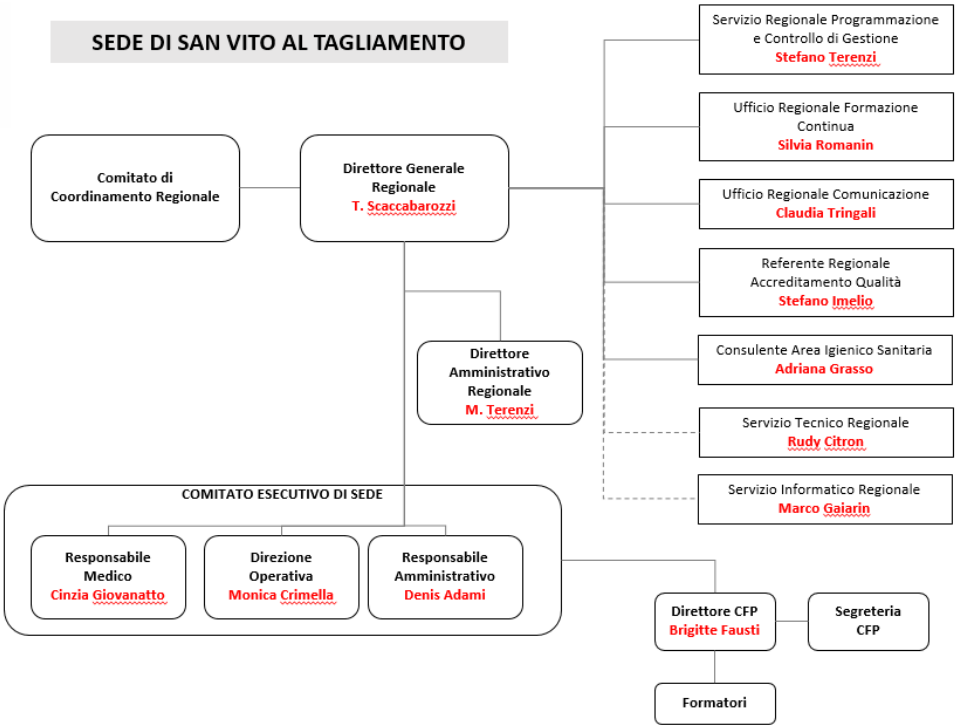
Sollecita la collaborazione dei genitori e aiuta la partecipazione al progetto riabilitativo e di inserimento scolastico e sociale.

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.

2.11 Struttura Organizzativa

ORGANIGRAMMA DELLA SEDE



2.12 Figure professionali operanti nel Presidio

Nell'ambito del Presidio di Riabilitazione operano 137 operatori. L'organico del personale dipendente e consulente della Sede è composto da diverse figure professionali:

- medici: neuropsichiatri, psichiatri, neurologi, fisiatri;
- tecnici laureati: psicologi;

- personale di riabilitazione: fisioterapisti, terapisti occupazionali, terapisti della neuropiscomotricità dell'età evolutiva, logopedisti, educatori professionali;
- personale di assistenza sanitaria: infermieri, operatori socio sanitari, assistenti;
- assistenti sociali;
- personale amministrativo;
- personale dei servizi generali.

Gli operatori sono riconoscibili per nome e ruolo dal cartellino identificativo.

2.12.1 “La Nostra Famiglia” e la formazione

La formazione all'interno dell'Associazione “La Nostra Famiglia” ha sempre avuto uno spazio significativo ed ha costituito un ambito di attività in cui sono state investite risorse in misura sempre più consistente.
Le iniziative realizzate hanno trovato forma in Corsi o Scuole per la preparazione di figure professionali operanti nel campo della riabilitazione, dell'assistenza, dell'educazione e dell'insegnamento a soggetti in difficoltà, oppure in iniziative più occasionali, quali seminari, giornate di studio, convegni, in cui approfondire metodi o tecniche di intervento innovativi o confrontare esperienze di lavoro.

Nel realizzare le varie iniziative formative l'Associazione ha ritenuto di perseguire le finalità proprie dell'Ente e che ne hanno motivato la nascita. L'Associazione “La Nostra Famiglia” è nata, infatti, per essere all'interno della comunità sociale segno dell'attenzione, del rispetto, della solidarietà umana e cristiana verso qualunque persona, ma specialmente verso coloro che per motivi diversi rischiano di essere messi ai margini della società e di vedersi negati i fondamentali diritti umani, non tanto nelle affermazioni di principio, quanto nella concretezza della vita.

La formazione è stata individuata come strumento per ottenere operatori competenti e motivati, risorsa fondamentale di cui è necessario disporre per aiutare chi ha più bisogno.
Per tale motivo, l'Associazione “La Nostra Famiglia” ha inserito nello Statuto, tra i propri scopi, “l'istituzione di Scuole per la formazione scientifica e tecnica

del personale della riabilitazione e dell'educazione speciale, e iniziative didattiche varie per la preparazione di esperti ed operatori sociali specializzati".
La Formazione, oltre ad assicurare personale ben preparato per svolgere le attività riabilitative, persegue anche lo scopo di promuovere l'operatore potenziandone le capacità e contribuendo così a valorizzare la sua persona, a partire proprio dall'aspetto professionale.

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 in base a 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 assolta 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 Comitato Esecutivo di Sede per le decisioni nel merito.
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha sede presso l'Ufficio della Direzione Operativa e gli orari di accesso sono i seguenti:

lunedì e mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.00
martedì, giovedì e venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00
tel. 0434.842711
email: *urp.sanvito@lanostrafamiglia.it*

Le segnalazioni vengono prese in carico nell'immediato dalla Direzione Operativa stessa o dall'Assistente Sociale. 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 Direzione Operativa 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 QV M 007).

⇨ 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.

In particolare, il Servizio Sociale offre prestazioni di:

- accoglienza, ascolto della famiglia, rilevazione dei bisogni e dei problemi;
- accompagnamento nella ricerca delle risorse necessarie e nella attivazione di una rete di sostegno da attuare in collaborazione con i servizi sociali, formativi, lavorativi presenti sul territorio di appartenenza;
- orientamento e aiuto all'utilizzo di risorse interne all'Ente;
- segretariato sociale e consulenza su pratiche per l'utilizzo di risorse previste dalle leggi.

Gli interventi del servizio sociale si inseriscono nel progetto riabilitativo programmato per la persona che accede al Presidio e si possono attivare:

- su richiesta dei genitori e/o del soggetto interessato;
- su segnalazione dell'équipe;
- su segnalazione dei Servizi Territoriali.

⇨ Il grado di soddisfazione degli utenti/delle famiglie, che viene rilevato annualmente tramite la somministrazione del questionario di gradimento (Allegato QV M 11). 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, a pagamento, copia della documentazione sanitaria, sia in corso di presa in carico sia alla dimissione. Dovranno farne richiesta scritta indirizzata al Responsabile Medico di Sede, corredata da copia del documento d’identità. La copia della documentazione sanitaria sarà consegnata entro 30 giorni, direttamente all’interessato o ad un suo delegato, previo accertamento di identità.

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

1. ospitando la sede della Sezione Locale dell'*Associazione Genitori de "La Nostra Famiglia"*;
2. favorendo la presenza e l'attività di Organismi di volontariato;
3. attivando un sistema semplificato di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso;
4. attivando un modello organizzativo che abbia per obiettivo specifico la tutela dell'utente.

L'Associazione ha istituito un Comitato Etico che salvaguarda i diritti dell'utente relativamente alle procedure medico-riabilitative, anche in riferimento alla ricerca scientifica

4.1 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.

4.2 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 del Presidio.

5. ETICA ORGANIZZATIVA E DIRITTI E DOVERI DELLA PERSONA ASSISTITA

L'attività dei Servizi di Riabilitazione si ispira e si indirizza al più rigoroso rispetto delle norme etiche, morali, professionali, sanitarie e giuridiche inerenti l'esercizio della medicina in tutte le sue articolazioni.

Il comportamento di tutti gli operatori si attiene al massimo rispetto del codice deontologico attraverso l'adesione ai fondamentali canoni del rispetto dei diritti universali dell'uomo, ed in particolare di quelli del bambino, e la più completa conoscenza dei problemi del rapporto tra strutture sanitarie e pazienti.

L'Associazione recepisce in toto quanto contenuto nel Codice di Deontologia Medica vigente, della dichiarazione di Helsinki 1964 e Tokyo 1975 dell'Associazione Medica Mondiale e fa propria la *Carta dei diritti e doveri del bambino in ospedale e dell'utente malato*, assicurandone la massima pubblicizzazione.

5.1 I diritti della persona assistita[1]

La dignità del bambino deve essere costantemente rispettata da tutti sotto l'aspetto fisico, morale e spirituale.

La persona assistita ha diritto:

- di essere assistita e curata con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- ad essere sempre individuata con il proprio nome e cognome.

[1] Il termine bambino comprende tutte le età dello sviluppo della persona, dalla venuta alla luce alla conclusione dell'adolescenza. Il testo si riferisce quindi ad una popolazione estremamente eterogenea in termini di competenze cognitive, di capacità di elaborazione della realtà e delle proprie esperienze. Si precisa altresì che il termine famiglia, ricorrente nel testo, è stato utilizzato con un'accezione ampia che comprende l'insieme delle figure affettivamente significative per il bambino.

Il bambino utente dei Servizi o chi ne esercita la responsabilità genitoriale o la tutela ha diritto:

- di ottenere dal personale del Presidio informazioni relative alle prestazioni dallo stesso erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze;
- di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura;
- di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi;
- di ricevere, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, notizie che permettano di esprimere un consenso effettivamente informato sulle terapie o sugli interventi a cui verrà sottoposto ed a conoscere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento;
- di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture;
- di ottenere che i dati relativi alla propria malattia, ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti;
- di proporre reclami, che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Naturalmente, qualora il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'impossibilità o della inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

5.2 I doveri della persona assistita

Il bambino disabile e i suoi familiari, quando accedono alla struttura sanitaria di riabilitazione, sono tenuti ad avere un comportamento responsabile nel rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura e ad evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri. Devono anche essere disponibili a collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione del Presidio.

L'accesso al centro di riabilitazione esprime, da parte dell'utente, un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

È un dovere di ogni utente o di chi esercita la responsabilità genitoriale o la tutela informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura devono essere rispettati poiché le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

Il bambino e la sua famiglia hanno diritto ad avere una corretta informazione sulla organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un loro preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

5.3 Diritti del bambino in trattamento

L'Associazione "La Nostra Famiglia" è da sempre impegnata nella promozione della salute e nell'assistenza all'infanzia e alla famiglia ed ha contribuito a sviluppare e a diffondere una cultura della riabilitazione in età pediatrica in cui alla cura, intesa come diagnosi e terapia, si antepone il "prendersi cura".

Il bambino, infatti, ha diritto ad un aiuto e ad un'assistenza particolari finalizzati a favorire il suo pieno sviluppo e la completa maturazione della sua persona sotto il profilo fisico, intellettuale, morale e sociale.

Per realizzare questo, il Presidio dichiara che:

Il bambino ha diritto al godimento del massimo grado raggiungibile di salute. Attraverso l'operato del suo personale, attua interventi di educazione sanitaria e sociale nei confronti del bambino e della famiglia e ne favorisce un sereno inserimento.

Il bambino ha diritto ad essere assistito in modo "globale". L'assistenza del personale si esprime nel "prendersi cura" delle condizioni generali del bambino e del suo contesto di vita, in sintonia con le altre strutture sanitarie, educative e sociali competenti, esistenti nel territorio.

Il bambino ha diritto a ricevere il miglior livello di cura e di assistenza. Tutto il personale, in base alle proprie specifiche responsabilità, si adopera per garantire al bambino ed alla famiglia il migliore livello di cure e di assistenza, impegnandosi anche ad aggiornare continuamente la propria competenza professionale. Nel caso in cui le risorse del Presidio non consentano di far fronte alle esigenze del bambino, aiuta la famiglia a rivolgersi ad altre strutture che offrano maggiori garanzie di cura e di assistenza.

Il bambino ha diritto al rispetto della propria identità. Gli operatori hanno il dovere di identificare il bambino con il suo nome e di rispettare ogni caratteristica della sua persona

Il bambino ha diritto al rispetto della propria privacy. Tutto il personale si adopera per creare le condizioni atte a garantire il rispetto del pudore e della riservatezza di cui hanno bisogno i bambini ed i loro familiari. Una particolare attenzione sarà dedicata alle esigenze degli adolescenti. Il personale è tenuto a rispettare l'obbligo del segreto professionale/segreto d'ufficio. Il trattamento dei dati personali e particolari è conforme a quanto disposto dalla normativa vigente.

Il bambino ha diritto alla tutela del proprio sviluppo fisico, psichico e relazionale. Il personale assicura e promuove il rispetto per le esigenze affettive, espressive ed educative ed in particolare favorisce la continuità delle relazioni familiari. La famiglia viene infatti coinvolta attivamente nel processo di recupero. Viene assicurato un collegamento con le associazioni di volontariato per garantire al bambino relazioni significative, qualora si dovesse trovare in situazione di “abbandono”. Il bambino può tenere con sé i propri giochi e qualsiasi altro oggetto da lui desiderato purché questi non rappresentino un pericolo od un ostacolo per il suo o altrui programma di cure. Viene garantita al bambino la possibilità di un percorso educativo-scolastico in base alle sue capacità di inserimento e di partecipazione. Il ricorso a mezzi limitanti la libertà di azione e di movimento può avvenire nelle situazioni in cui si ravvisa un rischio di compromissione del processo diagnostico-terapeutico, ovvero nelle situazioni in cui venga messa in pericolo l'incolumità del bambino stesso o di altri.

Il bambino ha diritto ad essere informato sulle proprie condizioni di salute e sulle procedure a cui verrà sottoposto, con un linguaggio comprensibile ed adeguato al suo sviluppo ed alla sua maturazione, ricorrendo anche al gioco, alle narrazioni, ai disegni, alle immagini. Il bambino ha diritto ad esprimere la sua opinione su ogni questione che lo interessi. Le sue opinioni devono essere prese in considerazione tenendo conto della sua età e del grado di comprensione e di maturazione. Il personale si impegna ad instaurare con il bambino e la sua famiglia una relazione di rispetto e di collaborazione. Andranno sempre ricercati spazi per l'ascolto e valutati i tempi, le modalità e gli strumenti comunicativi più idonei. Per le persone straniere con una scarsa padronanza della lingua italiana, l'Associazione si impegna ad attivare rapporti con le Associazioni di volontariato e/o con i Consolati di riferimento.

Il bambino ha diritto ad essere coinvolto nel processo di espressione del consenso/dissenso alle pratiche sanitarie che lo riguardano. Un consenso/dissenso progressivamente consapevoli in rapporto alla maturazione del minore andranno sempre promossi e ricercati, soprattutto attraverso le relazioni familiari. Il bambino non ha tutti gli strumenti per utilizzare appieno un'informazione adeguata ad esprimere un consenso in merito a decisioni legate al suo stato. Pertanto, prima che per un'istanza giuridica, per l'imperativo etico di una cura qualitativamente adeguata, in cui anche gli aspetti emotivi sono presi in considerazione, occorre parlare al bambino di quanto gli sta accadendo, tenendo conto delle sue capacità di comprensione. Ciò comporta un consenso su atti concreti vicini alla sua esperienza. Il consenso, nel caso del bambino, è da intendersi soprattutto come un'alleanza con l'adulto. È difficile pensare ad un consenso ed un dissenso informato prima dei sette anni di età fisica e mentale. Successivamente, quando il bambino esplora meglio le proprie motivazioni e le confronta con ciò che gli altri dicono e fanno, è concepibile un consenso e dissenso informato insieme a quello dei genitori.

Il bambino ha diritto ad essere coinvolto nel processo di espressione del consenso/dissenso ad entrare in un progetto di ricerca – sperimentazione clinica. I medici hanno l'obbligo di informare il bambino e i genitori, con un linguaggio il più possibile comprensibile, della diagnosi, della prognosi, del tipo di trattamento sperimentale proposto, delle alternative terapeutiche disponibili, degli effetti collaterali, della libertà di uscire dallo studio in qualsiasi momento e della possibilità di conoscere i risultati conclusivi dello studio. In caso di rifiuto ad entrare nello studio, i sanitari hanno comunque l'obbligo di garantire al bambino le cure convenzionali.

Il bambino ha diritto di manifestare il proprio disagio e la propria sofferenza. Una specifica attenzione del personale sanitario è dedicata alla prevenzione e alle manifestazioni di sofferenza del bambino. Vengono adottate tutte le precauzioni atte a prevenirne l'insorgenza e a ridurne al minimo la percezione, nonché tutti gli accorgimenti necessari a ridurre le situazioni di paura, ansia e stress, anche attraverso il coinvolgimento attivo dei familiari. Un supporto particolare sarà fornito ai familiari, al fine di favorire la comprensione ed il contenimento del dolore dei propri figli.

Il bambino ha diritto ad essere protetto da ogni forma di violenza, di oltraggio o di brutalità fisica o mentale, di abbandono o di negligenza, di maltrattamento o di sfruttamento, compresa la violenza sessuale. Il personale sanitario ha il dovere di fornire al bambino tutto l'appoggio necessario ai fini dell'individuazione del maltrattamento e delle situazioni a rischio, che comportano la segnalazione alle autorità competenti e/o ai servizi preposti alla tutela del minore. Il personale si impegna altresì a collaborare, nell'ambito delle proprie specifiche competenze, con gli enti accreditati.

Il bambino ha diritto ad essere educato ad eseguire il più possibile autonomamente gli interventi di "autocura" e in caso di malattia ad acquisire la consapevolezza dei segni e dei sintomi specifici. Il personale sanitario ha il dovere di mettere il bambino e la famiglia nella condizione di poter acquisire tutte le conoscenze, le capacità e le abilità richieste per una gestione il più possibile autonoma delle difficoltà che la situazione di disabilità del bambino comporta.

Il minore adolescente ha il diritto di usufruire di un rapporto riservato paziente-medico, ha diritto altresì di chiedere e di ricevere informazioni che lo aiutino a comprendere la propria sessualità, a proteggerlo da gravidanze indesiderate e dalle malattie a trasmissione sessuale. Ha il diritto, inoltre, di chiedere e di ricevere informazioni sulle tossicodipendenze. Il personale, adeguatamente preparato, si impegna a rispondere alle domande poste dal minore anche indirizzandolo ai servizi preposti alla prevenzione ed al trattamento di tali problematiche adolescenziali.

Il bambino e la famiglia hanno diritto alla partecipazione. Il Presidio promuove iniziative finalizzate al miglioramento della qualità delle prestazioni erogate, coinvolgendo attivamente i bambini, le famiglie e le associazioni di volontariato. La tutela e la partecipazione degli utenti è conforme a quanto previsto dalla normativa vigente.

Il bambino ha diritto di essere condotto in tempo per la seduta riabilitativa in modo da avere tutto il tempo di prepararsi e di avere una giusta separazione dal proprio accompagnatore e che quest'ultimo rimanga in sala d'aspetto per rispondere ad ogni bisogno del bambino o urgenza del caso. È altrettanto importante che l'accompagnatore sia presente alla fine della seduta in modo tale che il minore si senta rassicurato del re-incontro.

6. ALLEGATI

Questionario di Soddisfazione
Utenti Minori
AMBULATORIALI - RESIDENTI - DIURNI

Cara famiglia,

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 i bambini/ragazzi e con le loro famiglie, 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**
   Contrassegni solo una risposta

☐ Genitore
☐ Altro (tutore, amministratore di sostegno, ...)

2. **Data** ☐☐ / ☐☐ / ☐☐☐☐

   Esempio: 15/02/2023

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

4. **Settore di Servizio**
   Contrassegni solo una risposta

☐ Ambulatorio
☐ Centro Diurno
☐ Residenti

5. **Come è venuto a conoscenza del nostro Centro?**
   Contrassegni anche più di una risposta

☐ medico di base/pediatra
☐ conoscenti
☐ scuola
☐ 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 NIENTE									MOLTO
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 NIENTE									MOLTO
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 NIENTE									MOLTO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

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

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

10. **Ritiene che il progetto riabilitativo stia facilitando la partecipazione del bambino/ragazzo alle attività con i coetanei (attività sportiva, scoutismo, ambiente parrocchiale, ecc.)?**
Contrassegni solo una risposta

- ☐ SI
- ☐ NO

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

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

B. RELAZIONE CON LA FAMIGLIA E IL BAMBINO/RAGAZZO

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

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

13. **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

14. **Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia del personale nei suoi confronti e nei confronti del bambino/ragazzo? 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

15. **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

16. **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

17. **Quanto è soddisfatto della qualità del pranzo? Risponda solo se usufruisce del pranzo.**

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

D. DOMANDE CONCLUSIVE

18. **Secondo lei, in questo Centro, ci sarebbero degli aspetti da migliorare?**
Contrassegni solo una risposta

- ☐ SÌ
- ☐ NO

19. **Se ha risposto SÌ, quali aspetti potrebbero migliorare?**

_____

_____

_____

20. **A suo parere, cosa potrebbe fare il Centro per aiutare di più i genitori e le famiglie?**
Contrassegni solo due risposte

- ☐ Incontri di sostegno alla genitorialità
- ☐ Momenti ricreativi con i bambini e le famiglie
- ☐ Percorsi di catechesi e celebrazioni con i bambini e le famiglie
- ☐ Incontri informativi sulle agevolazioni e servizi previsti dalle normative
- ☐ Incontri di approfondimento su tematiche inerenti la disabilità
- ☐ Altro……

21. **Il percorso di cura e riabilitazione che sta facendo il bambino/ragazzo la porta anche ad approfondire valori umani e spirituali?**
Contrassegni solo una risposta

- ☐ SI
- ☐ NO

22. **Perché?**

_____

_____

_____

E. CONTATTI

23. **Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?**
Contrassegni solo una risposta

- ☐ SÌ
- ☐ NO

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

Cognome e Nome

n° telefono

e-mail

Rev. 11 – luglio 2025

La presente Carta dei Servizi è stata redatta dal Comitato Esecutivo di Sede