



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

CENTRO DI RIABILITAZIONE SESTO SAN GIOVANNI



CARTA DEI SERVIZI

“

L'opera prende il nome di “La Nostra Famiglia”
per dimostrare che, come figli dello stesso Padre,
tutti gli uomini formano un'unica famiglia.

Beato Luigi Monza, Fondatore de La Nostra Famiglia

”

Indice

INTRODUZIONE	4
L'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA" E LA SUA "MISSION"	5
LA STORIA DEL CENTRO	7
INFORMAZIONI UTILI	8
LO STILE DEL SERVIZIO	9
STRUTTURE ED ATTREZZATURE	10
1. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI.....	11
BACINO D'UTENZA	11
PATOLOGIE TRATTATE	11
MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO	11
PERCORSO RIABILITATIVO (DALL'ACCETTAZIONE ALLA DIMISSIONE)	13
SERVIZI IN REGIME DI SOLVENZA.....	13
TIPOLOGIA DEI SERVIZI	14
TRATTAMENTO IN REGIME AMBULATORIALE	14
LINEE DI PATOLOGIA	15
FIGURE PROFESSIONALI	23
FORMAZIONE DEL PERSONALE	23
2. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI.....	24
3. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA	24
D. LGS. 231/2001	25
INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE ALL'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA"	26
4. ALLEGATI.....	27

INTRODUZIONE

Gentili utenti, famiglie, lettori,

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

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

La Presidente
dell'Associazione "La Nostra Famiglia"

Luisa Minoli

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

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

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

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

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

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

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

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

L'Associazione:

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

LA STORIA DEL CENTRO

Il Centro di Sesto San Giovanni inizia l'attività nell'ottobre 1983 presso alcuni locali della parrocchia di San Giuseppe su richiesta del parroco, che esprime la necessità di continuare un'attività di riabilitazione di fisioterapia rivolta ad adulti disabili, non più garantita dalla struttura preesistente.

Nel 1984 si costituisce il Centro di Riabilitazione dell'Associazione. La Sede, a seguito dell'aumento delle richieste del territorio e con l'introduzione della specificità terapeutica e riabilitativa dell'Associazione "La Nostra Famiglia" verso i pazienti in età evolutiva, diventa insufficiente e viene trasferita, nel 1986, in via Benedetto Croce al 17.

Vengono ampliate le tipologie dei servizi offerti: attività diagnostica nell'ambito delle patologie neuropsichiatriche infantili, consulenza fisiatrica per patologie ortopediche e neurologiche, avvio di trattamenti multidisciplinari (neuro e psicomotricità, logopedia, neuropsicologia, psicoterapia).

Il continuo evolversi dell'attività, l'ulteriore aumento delle richieste (età adulta ed evolutiva) e l'assunzione di nuovo personale ha comportato un successivo spostamento della Sede, avvenuto nell'ottobre 1997 presso l'attuale indirizzo.

INFORMAZIONI UTILI

DENOMINAZIONE	Centro di Riabilitazione
INDIRIZZO	Viale Rimembranze 12 – SESTO SAN GIOVANNI
TELEFONO	02/2428594
E-MAIL	sestosg@lanostrafamiglia.it
ANNO DI INIZIO ATTIVITÀ	1983 / 1997 (sede attuale)
VOLUMI DI ATTIVITÀ	43000 prestazioni ambulatoriali

FIGURE DI RESPONSABILITÀ

RESPONSABILE DI DISTRETTO	Stefano Milesi
REFERENTE DI SEDE	Greta Lazzari
DIRETTORE SANITARIO DI POLO E REGIONALE	Elisabetta Brunello

ORARIO DI APERTURA AMBULATORIO

da lunedì a giovedì	dalle ore 08.30 alle ore 18.00
il venerdì	dalle ore 08.30 alle ore 15.00

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 di Sesto San Giovanni 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

L'edificio è costituito da 2 palazzine comunicanti di 4 piani ciascuna, di cui uno seminterrato, con parcheggio interno e giardino attrezzato con panchine e giochi per bambini.

Il piano rialzato, dove sono collocate l'accettazione e la sala d'attesa, è facilmente accessibile agli utenti con disabilità grazie ad una rampa parzialmente coperta e percorribile dai mezzi di trasporto; gli altri piani sono raggiungibili tramite 2 ascensori (uno per ciascuna palazzina).

L'ubicazione delle diverse parti all'interno della struttura è chiaramente indicata da apposita segnaletica.

All'interno del Centro è presente una piccola cappella.

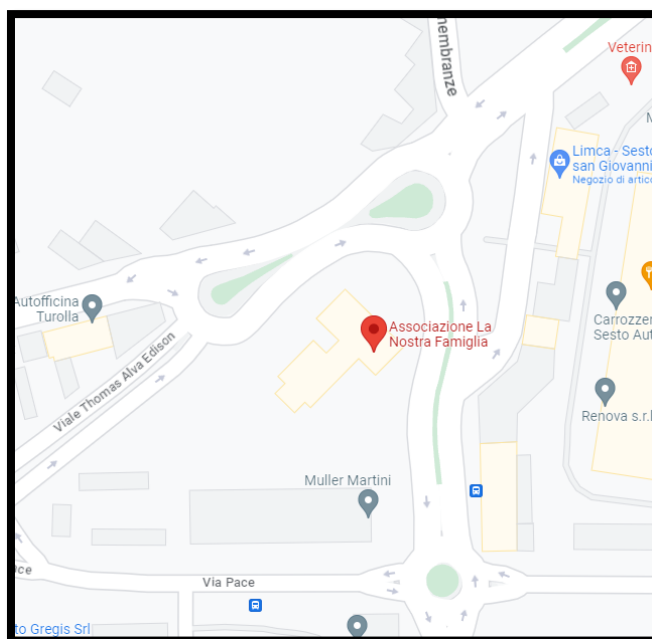
Sono disponibili distributori automatici di bevande calde e fredde e prodotti dolciari al piano seminterrato.

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 negli ambienti dedicati, utilizzate per le attività riabilitative individuali.

La struttura è situata nella periferia sud-est di Sesto San Giovanni, alle porte di Milano, vicino a strade di grande percorrenza e facilmente raggiungibile con mezzi pubblici, nello specifico da:

- metropolitana linea rossa fermata Sesto Marelli a km 1;
- autobus A.T.M. linee 53 e 700 con fermata a m 50.



1. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

BACINO D'UTENZA

Gli utenti che afferiscono al Centro provengono dalla provincia di Milano e dalla provincia di Monza e Brianza.

PATOLOGIE TRATTATE

Il Centro si occupa

- della diagnosi funzionale e della riabilitazione neuromotoria e neuropsichiatrica dell'età evolutiva;
- dell'inserimento sociale e scolastico di bambini affetti da disabilità fisiche, psichiche e sensoriali.

Nella sede è attivo un settore di riabilitazione motoria e neuromotoria per adulti.

Per l'approfondimento diagnostico-funzionale dei soggetti in età evolutiva, la cui situazione di disabilità risulti particolarmente peculiare, è operativo un collegamento con l'Istituto Scientifico "Eugenio Medea" del Polo di Bosisio Parini (Lecco), Sezione Scientifica dell'Associazione "la Nostra Famiglia".

Vengono presi in carico soggetti minori che presentano:

- disabilità neuromotorie e neuropsichiche per encefalopatie non evolutive ed evolutive, congenite ed acquisite;
- disturbi primari del linguaggio;
- disturbi dell'apprendimento;
- disturbi generalizzati dello sviluppo;
- disturbi sensoriali e neurosensoriali complessi;
- sindromi e malattie genetiche;
- ritardo mentale;
- patologie muscolo scheletriche.

Vengono presi in carico soggetti adulti con:

- patologie neurologiche e fisiatrico/ortopediche per il trattamento fisiokinesiterapico.

MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO

Il Responsabile di Distretto 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 per l'effettuazione di una prima visita specialistica con impegnativa del Medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta.

Gli utenti in età evolutiva effettuano la prestazione in forma gratuita.

Gli utenti maggiorenni, se non rientranti nelle categorie esenti in base alle normative vigenti, sono soggetti alla contribuzione della spesa sanitaria mediante il pagamento del ticket previsto, sia per la prima visita che per il ciclo di trattamenti previsto.

L'utente adulto o i genitori del minore presentano la domanda di inserimento in lista d'attesa mediante il "modulo unico per la domanda di accettazione" scaricabile dalla pagina internet <https://lanostrafamiglia.it/dove-siamo/in-italia/lombardia/sesto-s-giovanni>.

La documentazione viene verificata dal personale medico e dalla Referente di Sede; solo in un secondo momento, vista l'aderenza e l'appartenenza ad una delle Linee di Patologia presenti nel centro, viene confermato o meno l'inserimento in lista d'attesa.

Nel caso di un utente non ancora in possesso di una diagnosi, la referente di sede invita l'utente ad effettuare un inquadramento diagnostico presso le strutture del SSN territoriale o presso il Polo di Bosisio Parini; in alternativa proponendo, dove possibile, dei pacchetti in solvenza presso il Centro stesso.

Il nominativo dell'utente viene inserito nella lista d'attesa e lo stesso viene ricontattato dalla struttura per concordare la data dell'appuntamento.

Sono necessari i seguenti documenti:

- **IMPEGNATIVA** emessa su ricettario unico regionale dal medico (PLS – MMG);
- **TESSERA SANITARIA;**
- **CODICE FISCALE**

La lista d'attesa si genera principalmente su un *criterio temporale*. I criteri *anagrafico, di priorità clinica e di continuità di cura*, valutati dal Neuropsichiatra, sono motivi di precedenza sul criterio temporale.

La prenotazione della visita al Centro può avvenire telefonicamente, rivolgendosi al centralino o tramite e-mail all'indirizzo sestosg@lanostrafamiglia.it.

È possibile visitare il Centro durante l'orario di apertura, facendone richiesta alla Referente di Sede.

PERCORSO RIABILITATIVO (DALL'ACCETTAZIONE ALLA DIMISSIONE)

Dopo aver effettuato la visita, se c'è un esito di accoglimento, il medico formula il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) che viene sottoscritto per accettazione dal genitore del minore o dall'utente stesso, se maggiorenne.

Il nominativo dell'utente viene inserito nella specifica lista di attesa relativa al percorso di patologia nel quale l'utente è inserito.

Al termine del percorso riabilitativo il medico redige la lettera di dimissione per il medico di fiducia o inviante, con ogni utile informazione sullo stato di salute e, in particolare, sul decorso clinico, sui trattamenti praticati e le loro risultanze, sulle conclusioni diagnostiche e di prognosi, sulle eventuali indicazioni terapeutiche.

SERVIZI IN REGIME DI SOLVENZA

Alcuni percorsi riabilitativi VALUTATIVI in regime ambulatoriale sono erogati in solvenza:

per pazienti in età evolutiva:

- pacchetto valutativo per lo screening di disturbi primari del linguaggio;
- pacchetto valutativo per lo screening di disturbi dell'apprendimento.

per pazienti adulti:

- cicli di trattamento brevi nel settore fisiatrico per bisogni riabilitativi lievi.

Il pagamento dei servizi erogati in regime di solvenza avviene secondo tariffario esposto in bacheca presso la sede e allegato alla presente Carta dei Servizi (vedi Allegato n. 1)

Il pagamento può avvenire in contanti e tramite POS presso gli uffici preposti in sede.

TIPOLOGIA DEI SERVIZI

TRATTAMENTO IN REGIME AMBULATORIALE

Il trattamento ambulatoriale si configura come opportunità terapeutica-riabilitativa mirata e specifica, rivolta alla cura delle patologie/disabilità neuropsichiche dell'età evolutiva.

L'offerta pluridisciplinare consente la ricerca e il potenziamento dei diversi aspetti maturativi e funzionali del soggetto, grazie all'integrazione e al reciproco scambio tra operatori e professionisti di diverse discipline.

L'obiettivo finale del servizio vuole porsi nella direzione di favorire la crescita e la costruzione armonica di un Sé per il bambino, grazie anche al guadagno della sua maggior possibile espressione funzionale e, conseguentemente, della sua autonomia personale e sociale.

Le principali aree di intervento sono:

- *Area neuromotoria*

Si rivolge alla diagnosi funzionale, alla cura e alla riabilitazione delle patologie neuromotorie da danno centrale, delle patologie periferiche, muscolari, o secondarie a gravi disturbi sensoriali.

- *Area della disabilità intellettiva e motoria*

Si rivolge alla diagnosi funzionale, alla cura e alla riabilitazione delle patologie afferenti ai quadri sindromici, ritardi mentali e malattie rare.

- *Area della disabilità muscolo-scheletrica*

Si rivolge alla diagnosi funzionale, alla cura e alla riabilitazione delle patologie muscolo-scheletriche.

- *Area della comunicazione e dell'apprendimento.*

Si rivolge alla diagnosi funzionale e alla riabilitazione dei disturbi della comunicazione verbale, su base sensoriale/organica, o psicologica/adattiva, dei disturbi specifici e aspecifici dell'apprendimento scolastico, dei ritardi globali o settoriali dell'organizzazione neuropsicologica e dei ritardi cognitivi.

LINEE DI PATOLOGIA

LINEA DI PATOLOGIA AUTISMO

La multidimensionalità dei disturbi dello spettro autistico richiede un approccio complementare fra diverse figure che corresponsabilmente affrontino ciascuno per la propria competenza, la variabilità individuale di ciascuno.

Il trattamento riabilitativo pertanto si avvale della presenza di NPI, analisti del comportamento, psicologi e terapisti della riabilitazione (educatori professionali, logopediste, terapisti della neuro e psicomotricità) che in sinergia con i *caregivers* di riferimento e con il personale educativo di ogni minore, promuova occasioni di apprendimento, di mantenimento e di generalizzazione della abilità in via di acquisizione nei diversi contesti di vita del bambino.

I trattamenti distinti in alta e media intensità si orientano sulla fascia prescolare mentre i trattamenti a bassa intensità si rivolgono alla fascia scolare affiancati da percorsi specifici di inclusione scolastica e sociale.

Cornice di riferimento per i trattamenti attuati è l'analisi applicata del comportamento che per il fatto di essere una scienza, è scrupolosamente attenta ai bisogni individuali del singolo individuo e, attraverso l'identificazione sia dei punti di forza che dei punti di debolezza, è in grado di fornire istruzioni per la costruzione di un curriculum appropriato e centrato sul bambino.

LINEA DI PATOLOGIA DISTURBO PRIMARIO DEL LINGUAGGIO E APPRENDIMENTO

Obiettivo di questa linea è la presa in carico riabilitativa dei bambini che hanno una diagnosi di Disturbo Primario del Linguaggio (DPL) o di Ipoacusia Primaria o un Disturbo dell'Apprendimento.

Il Disturbo Primario del Linguaggio è tra i più frequenti disturbi del neurosviluppo ed include un insieme di quadri clinici variegati, caratterizzati da ritardo o disordine in uno o più ambiti dello sviluppo linguistico, in assenza di ritardo mentale, disturbo dello spettro autistico, disabilità neuro-motoria o di una persistente perdita di udito.

I trattamenti condotti nel DPL si avvalgono di figure esperte (logopediste e NPI) e gli interventi si attengono alle linee dettate dalla *Consensus Conference* sul DPL.

Non vengono inseriti in trattamento i bambini prima dei 3 anni ed i bambini dopo i 6 anni di età.

Per Ipoacusia Primaria ci si riferisce a quadri di ipoacusia (lieve, media, profonda) in assenza di ritardo mentale, sindromi disgenetiche, disturbo dello spettro autistico, disabilità neuro-motoria.

I trattamenti condotti nei quadri di Ipoacusia Primaria si avvalgono di figure con idonea formazione ed esperienza (logopediste e NPI) ed in stretta collaborazione con il Servizio di Audio Fonologia dell'IRCCS Medea.

Per i Disturbi dell'Apprendimento alla linea afferiscono sia i Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA) che i Disturbi dell'Apprendimento non specifici mentre non rientrano le problematiche di apprendimento in soggetti che presentano disabilità cognitiva.

Componendosi di quadri clinico-funzionali eterogenei vengono attuate differenti modalità di presa in carico.

Le figure coinvolte sono il NPI, logopedisti e terapeuta della neuro e psicomotricità (TNPEE)

La presa in carico si compone di:

- interventi a carattere riabilitativo il cui obiettivo è il potenziamento di una o più abilità; focus dell'intervento riguarda il rinforzo/automatizzazione delle abilità strumentali (lettura, scrittura, calcolo);
- interventi di *empowerment* strategico; in cui l'obiettivo è il miglioramento delle competenze strategiche del minore nell'approcciarsi alle richieste scolastiche;
- interventi finalizzati alla selezione ed avvio all'utilizzo di ausili compensativi idonei alle caratteristiche funzionali del minore in oggetto

Particolare attenzione viene inoltre data alle possibilità di implementare (anche attraverso la Telemedicina) gli interventi a supporto della famiglia ed alle scuole per migliorare l'efficacia e l'integrazione di questi minori nei contesti di vita.

LINEA DI PATOLOGIA DISABILITA' INTELLETTIVA, SINDROMI e MALATTIE RARE

L'obiettivo della Linea di Patologia è la presa in carico di bambini affetti da disabilità intellettiva nei Centri de "La Nostra Famiglia" presenti in Lombardia.

La Metodologia operativa comprende:

1) Criteri di inclusione: disabilità intellettiva; sindromi, malattie rare già diagnosticate o ancora in via di definizione, con prevalenti bisogni cognitivo-linguistici; esiti di traumi, encefaliti, tumori con prevalenti bisogni cognitivo-linguistici con o senza disabilità intellettiva; ipoacusia con disabilità intellettiva; epilessia con disabilità intellettiva.

2) Criteri di accesso uniformi nei vari Centri. Il modulo di richiesta di presa in carico è da compilarsi a carico dei genitori del paziente. Viene richiesto di allegare la documentazione clinica (diagnostica-funzionale) in possesso, da far pervenire al coordinatore e/o al servizio sociale di sede che ne valuta la completezza ed eventualmente richiede integrazioni. In caso di mancanza di documentazione completa, i genitori vengono invitati a recarsi presso servizio specialistico (Struttura ospedaliera/UONPIA territoriale/IRCCS "E.Medea" o altri IRCCS) per effettuare l'iter diagnostico. Periodicamente il coordinatore di sede e il NPI del CDR valutano le richieste pervenute escludendo quelle non appropriate. Il paziente accede a questo punto alla prima visita NPI a cui segue stesura del PRI e attivazione presa in carico, garantita entro i 3 mesi successivi. Fino alla data della prima visita il paziente può rivolgersi ad altri erogatori di servizio.

*Fascia di età 0-36 mesi: percorso iniziale in ambito FKT (ci si avvale di fisiatra consulente). Successivamente potrebbe essere necessario, in base agli obiettivi valutati sulla scorta del quadro clinico e funzionale, proseguire con un trattamento in ambito psicomotorio e/o logopedico. Attivazione di un percorso psicologico di counselling ai genitori.

*Dopo i 36 mesi: rivalutazione funzionale per la messa a punto di nuovi obiettivi riabilitativi o sospensione dei trattamenti (follow-up periodici/inserimento presso CDC o strutture assistenziali).

Attivazione di percorsi integrati in ambito sociale e psicologico (integrazione scolastica oppure interventi diretti al sostegno famiglia e/o bambino).

Le figure professionali coinvolte in questa linea di patologia: neuropsichiatri infantili; fisioterapisti; TNPEE; psicologi; fisiatra consulente.

LINEA DI PATOLOGIE MUSCOLOSCELETRICHE ETA' EVOLUTIVA E DELL'ADULTO

Obiettivo di questa linea è la presa in carico di patologie ortopediche sia di pazienti in età evolutiva, sia adulti.

Tali quadri nosologici saranno di carattere primariamente ortopedico e non secondari a patologie neurologiche e/o sindromiche. Rientrano nella linea tutti i distorsioni della colonna (scoliosi, cifoscoliosi, ecc.), rachialgie di varia origine, torcicolli muscolari e posturali, osteogenesi imperfetta, esiti di traumatismi muscolo-scheletrici.

LINEA DI PATOLOGIA NEUROMOTORI E PARALISI CEREBRALI INFANTILI

La linea di patologia regionale Neuromotori si occupa della presa in carico riabilitativa ed abilitativa dei soggetti in età evolutiva (0-17 anni) con diagnosi di Paralisi Cerebrale Infantile; Patologie neuromuscolari e neurodegenerative; Cerebropatie acquisite (Esiti di Trauma Cranico; Tumori del Sistema nervoso Centrale) e Patologie Congenite del Sistema Nervoso Centrale, sotto la direzione e coordinamento del Responsabile Regionale di Patologia.

La presa in carico riabilitativa ed abilitativa è attuata da un team multidisciplinare dedicato alla linea di patologia, composto da fisioterapista, logopedista, terapeuta della neurovisione, psicologo, assistente sociale ed è coordinato dal Medico Referente di Sede per Patologia, che è il Medico Specialista Responsabile della stesura, monitoraggio, aggiornamento del Progetto Riabilitativo Individualizzato concordato con la famiglia e il paziente.

Il modello di presa in carico è *"Family Centered Care"* e Bio Psico Sociale secondo la Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF) promosso dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, in quanto valorizzanti la centralità del bambino e dalla sua famiglia.

La presa in carico è modulata in funzione dei bisogni del bambino ed è caratterizzata da un'alta personalizzazione degli interventi riabilitativi e abilitativi condivisi con la famiglia per precocità, intensività, integrazione ed in associazione a percorsi di accompagnamento e orientamento psicologico dei genitori, di integrazione ed inclusione scolastica, individuazione ed attivazione delle risorse territoriali a sostegno della famiglia, al fine di ridurre gli ostacoli e le barriere ed incrementare i facilitatori e i supporti all'*empowerment* genitoriale e all'autonomia del bambino.

Gli interventi sono strutturati sia in presenza sia in telemedicina e sono sottoposti a periodica misurazione dell'*outcome*.

⇒ FISIOTERAPIA

È la terapia del movimento, che opera sui segni patologici del paziente per rimuoverli o ridurli attraverso tecniche specifiche di mobilizzazione passiva e attiva. Questo intervento è rivolto sia al bambino che all'adulto.

L'intervento è sempre personalizzato.

OBIETTIVI

- ✓ Favorire l'evoluzione motoria, la facilitazione dello spostamento, l'assetto posturale
- ✓ Studiare i compensi utili, contrastare quelli dannosi
- ✓ Prevenire le deformità secondarie alla patologia neurologica e ortopedica
- ✓ Ricercare ogni possibile soluzione affinché la mobilità residua dei pazienti possa essere valorizzata in progetti funzionali mirati e con attività motorie gratificanti
- ✓ Facilitare le prassie e la massima autonomia possibile in relazione alla complessità del quadro clinico
- ✓ Individuare ausili, ortesi e tutori che possano facilitare o sostituire le funzioni insufficienti
- ✓ Favorire la coscientizzazione del movimento e delle sue finalità.

METODOLOGIA OPERATIVA

Oltre alla comunicazione diretta tra gli specialisti ed i terapisti/operatori del settore, vengono applicati, di volta in volta, strumenti osservativi e di valutazione scelti come più idonei a definire un quadro funzionale, secondo le linee guida dell'Ente.

OPERATORI

Fisiatra – Fisioterapista.

⇒ NEUROPSICOMOTRICITÀ

È il trattamento che favorisce l'evoluzione emozionale e cognitiva del bambino attraverso l'attività senso motoria ed il gioco. Si rivolge a bambini affetti da disarmonie, ritardi dello sviluppo neuromotorio e neuropsicologico e ritardo mentale. Attraverso proposte di gioco corporeo si favoriscono l'espressività e la creatività del bambino, la maturazione personale, la comunicazione e la simbolizzazione.

OBIETTIVI

- ✓ Facilitare il superamento dell'instabilità psico-motoria

- ✓ Rinforzare l'io e l'adattamento socio-ambientale
- ✓ Favorire l'espressività del bambino all'interno di un contesto di regole
- ✓ Facilitare l'acquisizione dello schema corporeo
- ✓ Incrementare le condotte motorie e percettivo-motorie di base, l'organizzazione spazio-temporale ed il ritmo.

STRUMENTI

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

OPERATORI

Terapista della psicomotricità e Terapista della neuro-psicomotricità.

⇒ **LOGOPEDIA**

Si rivolge alla diagnosi funzionale ed alla riabilitazione dei disturbi della comunicazione verbale, siano essi su base sensoriale/organica o psicologica/adattiva, dei disturbi specifici e aspecifici dell'apprendimento scolastico e dei ritardi cognitivi.

OBIETTIVI

- ✓ Stimolare l'intenzionalità comunicativa
- ✓ Facilitare la corretta articolazione dei fonemi
- ✓ Strutturare la sequenza fonologica delle parole
- ✓ Strutturare la frase e il discorso
- ✓ Arricchire il patrimonio semantico-lessicale
- ✓ Migliorare la comprensione verbale orale
- ✓ Migliorare le difficoltà di apprendimento di lettoscrittura
- ✓ Educare all'ascolto e alla discriminazione di suoni e rumori
- ✓ Esercitare la motilità oro-bucco-facciale
- ✓ Impostare la respirazione diaframmatica
- ✓ Rieducare la voce e il ritmo associato all'emissione della parola.

METODOLOGIA OPERATIVA

- Valutazione logopedica, esame del linguaggio;
- valutazione lettura/scrittura – abilità matematiche;

- terapia miofunzionale, rieducazione della voce, allenamento della coordinazione respiratoria e pneumofonica;
- logopedia, ortofonia;
- metodo P.E.C.S. integrato all'A.B.A. per la cura del disturbo generalizzato dello sviluppo;
- training specifico dei disturbi della sfera linguistica e dell'apprendimento (metodo Bakker per la dislessia);
- valutazione e training con strumenti informatici;
- guida all'utilizzo dello strumento informatico nelle discipline dell'apprendimento;
- studio di ausili specifici per l'uso della tecnologia informatica nella disabilità neuromotoria;
- valutazione testale all'ingresso nel settore e a conclusione del percorso riabilitativo secondo le linee guida dell'Ente.

OPERATORI

Logopedisti.

⇒ NEUROPSICOLOGIA

È il trattamento che favorisce l'armonizzazione delle conoscenze e delle competenze cognitive ed il loro utilizzo in autonomia. Incrementa le strategie risolutorie e la programmazione per l'esecuzione di un compito. Predispose percorsi focali sui disturbi settoriali delle funzioni neuropsicologiche - primitivi o secondari (percezione, prassie, organizzazione spazio-temporale, memoria, *problem-solving*).

OBIETTIVI

- ✓ Facilitare l'approccio al compito, l'analisi e l'utilizzo di strategie risolutorie. Migliorare il metodo d'apprendimento
- ✓ Incrementare le capacità di attenzione e di motivazione
- ✓ Migliorare la coordinazione oculo-manuale
- ✓ 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 fino ad arrivare al pensiero formale
- ✓ Incrementare le capacità di strutturazione ed elaborazione delle informazioni, favorendone l'integrazione e la loro correlazione
- ✓ Promuovere o potenziare la motivazione all'apprendimento

METODOLOGIA OPERATIVA

- Materiale strutturato e non strutturato;
- valutazione testale all'ingresso nel settore e a conclusione del percorso riabilitativo, secondo le linee guida dell'Ente;
- utilizzo di personal computer con programmi specifici;

OPERATORI

Terapista della neuropsicologia e Terapista della neuro-psicomotricità.

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

L'équipe specialistica della Sede, 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.

⇒ **SERVIZI DI SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA**

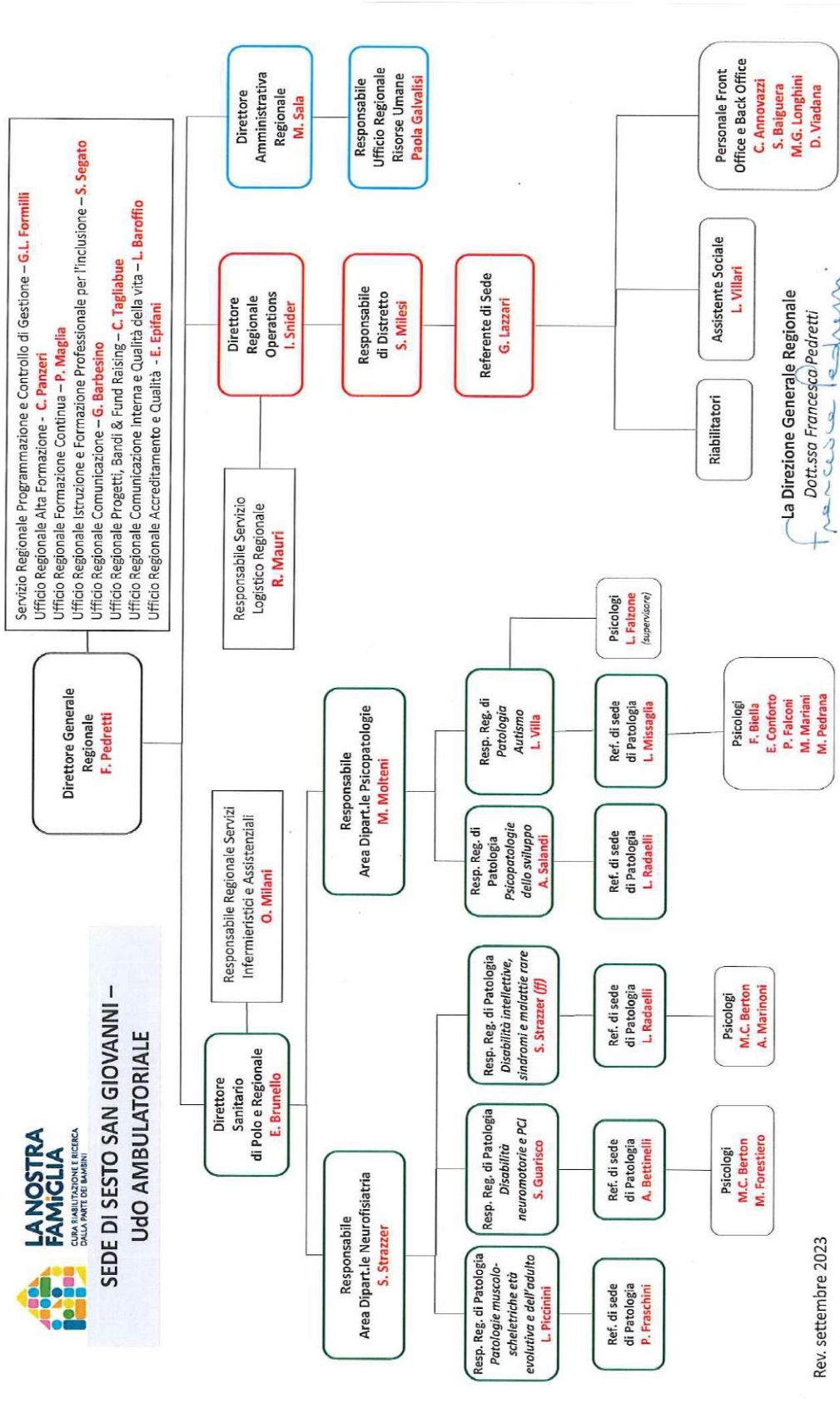
Il Centro di Riabilitazione mette a disposizione risorse per "accompagnare" la famiglia nel difficile percorso di accettazione della situazione di disabilità.

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.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA



Rev. settembre 2023

FIGURE PROFESSIONALI

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

neuropsichiatri infantili

fisiatri

psicologi

assistente sociale

fisioterapisti

logopedisti

TNPEE

terapista occupazionale e della neuropsicologia

impiegati amministrativi

Gli operatori sono riconoscibili per nome e ruolo dal cartellino identificativo, sul quale è indicato il numero di matricola.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

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

La formazione permanente e l'aggiornamento, infatti, sono i principali strumenti che garantiscono il mantenimento di un alto livello di competenza e di qualità dei servizi resi e che aiutano gli operatori ad acquisire o a conservare un grado di flessibilità sufficiente per affrontare gli inevitabili cambiamenti che ogni Servizio deve realizzare, al fine di adeguare il proprio intervento ai bisogni che cambiano.

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

2. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

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

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

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

La funzione relativa alla tutela degli utenti viene svolta attraverso:

- l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che - nell'ambito della propria attività - promuove le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami ed i questionari di soddisfazione degli utenti e ne garantisce l'istruzione e la trasmissione al Responsabile di Distretto per le decisioni nel merito. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha sede presso l'Ufficio della Referente di Sede e dell'Assistente Sociale; gli orari di apertura dell'Ufficio sono i seguenti:
 - ✓ martedì e mercoledì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.00 alle 17.00 (Assistente Sociale)
 - ✓ venerdì dalle 8.30 alle 13.30 (Assistente Sociale)
 - ✓ venerdì dalle 9.00 alle 12.00 (Referente di Sede)

Le segnalazioni vengono prese in carico nell'immediato dalla Referente di Sede. La gestione dei reclami prevede un'analisi della situazione e delle cause che l'hanno provocata; in ogni caso, per ogni reclamo scritto è garantita risposta entro 30 giorni dal ricevimento. In seguito, la figura preposta in sede avvia apposita procedura coinvolgendo i soggetti interessati. L'utente, oltre che rivolgendosi direttamente all'URP, può esprimere segnalazioni/apprezzamenti anche in maniera anonima attraverso apposita modulistica a disposizione presso la Sede (Allegato 3).

- 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 (Allegato n. 4). L'analisi dei questionari permette ai responsabili delle sedi 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 dalla richiesta (Allegato n. 4).
- 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. attivando un sistema semplificato di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso;
 3. attivando un modello organizzativo che abbia per obiettivo specifico la tutela dell'utente.

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 Referente di Sede.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta dal Responsabile di Distretto e dalla Referente di Sede.

4. ALLEGATI

ALLEGATO 1

DESCRIZIONE	IMPORTO
CERTIFICATI E RELAZIONI	
Diagnosi funzionale utenti già certificati L.104	-
Relazione per richiesta educatore del comune (con cert. L.104)	-
Relazione clinica per educatore scolastico (con cert. L.104)	-
Relazioni richieste da servizi territoriali	-
Relazioni richieste da Tribunale dei Minori o Tribunale Ordinario	-
Relazione per segnalazione ai servizi sociali	-
Relazione clinica per rinvio scuola elementare (con cert L.104)	-
Certificato per AGGRAVAMENTO/AUMENTO ore di sostegno (con cert L.104)	-
Dichiarazione di frequenza minori o adulti	-
Dichiarazione di frequenza con periodo dettagliato (senza diagnosi)	€ 23,00
Certificazione con firma del medico (anche per uso assicurativo per es. rimborso quota test) + richiesta ausili (PC) per utenti con L.104	€ 24,00
Relazione per utenti senza L.104 per: Progetto Educativo Personalizzato, richiesta educatore scolastico, richiesta educatore a domicilio	€ 111,00
Relazione per BES/REL CLINICO FUNZIONALE	€ 111,00
Certificazione per INVALIDITA' CIVILE ed aggravamento, + L.104	€ 63,00
CERTIFICATO E RELAZIONE CLINICA PER ITER COLLEGIO (primo invio per riconoscimento sostegno scolastico L.104)	€ 129,00
RELAZIONE per consulti, invalidità, controversie legali, inserimento lavorativo o per finalità assicurative	€ 126,00
NEUROPSICHIATRIA	
Visita neuropsichiatrica infantile	€ 112,00
Colloquio di verifica con insegnanti o servizi (erogata da un medico)	€ 112,00
Colloquio con genitori (erogato da un medico)	€ 112,00
TRATTAMENTI RIABILITATIVI	
Riabilitazione individuale da 45 minuti	€ 56,00

Riabilitazione 45 minuti per 10 sedute (costo a seduta)	€	53,00
Riabilitazione 45 minuti per 12 sedute (costo a seduta)	€	51,00
Riabilitazione individuale da 30 minuti	€	43,00
Riabilitazione 30 minuti per 6 sedute (costo a seduta)	€	38,00
Riabilitazione 30 minuti per 10 sedute (costo a seduta)	€	38,00
Riabilitazione 30 minuti per 12 sedute (costo a seduta)	€	37,00

FISIATRIA

Visita fisiatrica	€	112,00
Controllo fisiatrico	€	89,00

TEST COGNITIVI

GRIFFITHS, WISC-III, WISC-IV, WAIS-3-STANFORD, LEITHER III	€	99,00
WPPSI3	€	70,00
AC-MT ELEMENTARI	€	43,00
AC-MT MEDIE	€	72,00
TEST BDE ELEMENTARI (costo a seduta)	€	43,00
TEST BDE MEDIE (costo a seduta)	€	72,00
PROVE MT (elementari e medie)	€	43,00
VINELAND	€	53,00

PACCHETTI

Pacchetto valutativo DSA	€	340,00
Pacchetto valutativo DPL	€	300,00


ASSISTENTE SOCIALE

Colloquio genitori	€	56,00
Incontro scuole e servizi	€	49,00

DOCUMENTI CLINICI

Fotocopia cartella clinica CDR (fino a 20 fogli)	€	14,00
Fotocopia cartella clinica CDR (da 21 a 50 fogli)	€	21,00
Fotocopia cartella clinica CDR (da 51 a 100 fogli) con compilazione	€	29,00
Fotocopia cartella clinica CDR (oltre 100 fogli, per ogni multiplo di 100)	€	35,00
Estratto cartella clinica CDR (cadauno)	€	7,00

ALLEGATO 2

Associazione "La Nostra Famiglia"		
	MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI APPREZZAMENTI / LAMENLE / DISSERVIZI	QV M 007 Rev. 4

Sede/Polo di _____

data _____

Il personale dell'Associazione "La Nostra Famiglia" opera con il massimo impegno al fine di garantirLe il miglior servizio. Nel caso in cui desideri esprimere il suo apprezzamento, può farlo barrando l'apposita casella.

Nell'impegno quotidiano, possono tuttavia verificarsi situazioni di disagio che La invitiamo a segnalare (mediante lamentela o disservizio) così che le Sue indicazioni diventino per noi fonte di verifica e miglioramento.

La preghiamo di compilare il foglio e consegnarlo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o imbucarlo nell'apposita cassetta di raccolta delle segnalazioni.

TIPOLOGIA APPREZZAMENTO LAMENLELA DISSERVIZIO

SEGNALANTE* (dati facoltativi)

Cognome _____ Nome _____

Tel/Cell _____ E-Mail _____

Residente a _____ Via _____

IN QUALITÀ DI:

UTENTE GENITORE ACCOMPAGNATORE FAMILIARE ALTRO

di* _____ (dato facoltativo)

SETTORE COINVOLTO _____

SEGNALAZIONE:

* L'Associazione La Nostra Famiglia, Titolare del trattamento dei dati, La informa, ai sensi dell'art. 13 del GDPR 675/2016, che i dati raccolti saranno utilizzati esclusivamente ai fini dell'approfondimento di quanto da Lei segnalato e per inviare comunicazioni in merito alla risoluzione della Sua segnalazione. Ulteriori informazioni potrà trovarle all'interno del sito www.lanostrafamiglia.it, o contattando il Titolare a mezzo posta ordinaria presso la sede legale a Ponte Lambro (CO) in via Don Luigi Monza, 1 oppure per mezzo di posta elettronica all'indirizzo e-mail presidenza@lanostrafamiglia.it

Questionario di Soddisfazione Utenti 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 riportarlo nell'apposito contenitore che troverà in sala d'attesa.

Il questionario è anonimo.

Certi di una sua fattiva collaborazione, la ringraziamo anticipatamente.

1. **Compilatore**

Contrasegni solo una risposta

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

2. **Data** / /

Esempio: 15/02/2023

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

4. **Settore di Servizio**

Contrasegni solo una risposta

- Ambulatorio
- Centro Diurno
- Residenti

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

Contrasegni 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

- SÌ
 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

- SÌ
 NO

Questionario di Soddisfazione Utenti Adulti

Caro utente,

la nostra struttura nasce per non essere solo un luogo di cura; proprio per questo motivo è in atto un progetto volto a valorizzare la Missione stessa dell'opera.

Al fine di poter raccogliere pareri e consigli che ci permettano di offrire ai nostri utenti una sempre maggiore qualità del servizio e della relazione con l'utente, le chiediamo cortesemente di compilare il presente questionario e di riporlo nell'apposito contenitore che troverà in sala d'attesa.

Il questionario è anonimo.

Certi di una sua fattiva collaborazione, la ringraziamo anticipatamente.

1. **Compilatore**

Contrasegni solo una risposta

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

2. **Data** / /

Esempio: 15/12/2023

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

4. **Settore di Servizio**

Contrasegni solo una risposta

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

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

Contrasegni anche più di una risposta

- medico di base/pediatra
- conoscenti
- altri ospedali/servizi specialistici
- un altro utente del servizio
- servizi territoriali
- altro: _____

6. **Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute quando si è rivolto per la prima volta al Centro?** *Contrassegni solo una risposta*

PER 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 sua qualità di vita?** *Contrassegni solo una risposta*

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

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

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

B. RELAZIONE CON L'UTENTE

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

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

12. Quanto è soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?

Contrassegni solo una risposta

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

13. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia, da parte del personale, nei suoi confronti e nei confronti dell'utente? Consideri solo le figure professionali con le quali abitualmente si rapporta.

	PER NIENTE										MOLTO
a) Medici	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
b) Psicologi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
c) Infermieri ed OSS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
d) Terapisti della Riabilitazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
e) Educatori	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
f) Assistenti sociali	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
g) Personale di segreteria	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C. FAMILIARITÀ DELL'AMBIENTE

14. Quanto è soddisfatto della cura degli ambienti e del comfort del Centro?

Contrassegni solo una risposta

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

15. Quanto è soddisfatto della pulizia e dell'igiene?

Contrassegni solo una risposta

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

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

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

D. DOMANDE CONCLUSIVE

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

Contrassegni solo una risposta

- SÌ
 NO

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

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

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

- SÌ
 NO

21. **Perché?**

E. CONTATTI

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

Contrassegni solo una risposta

- SÌ
 NO

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

Cognome e Nome

n° telefono

e-mail

ALLEGATO 4 – MODULO DI RICHIESTA DI COPIA CARTELLA CLINICA



Ente Ecclesastico civilmente riconosciuto
con D. PR. 19.0.1958 n. 763

Centro di Riabilitazione di Sesto San Giovanni

MODULO RICHIESTA COPIA CARTELLA CLINICA

Il sottoscritto/a _____ nato/a il _____

in proprio e nel pieno possesso della capacità di agire

in qualità di

- genitore esercente la potestà
- tutore
- amministratore di sostegno
- erede
- altro _____

di _____ nato/a il _____

richiede copia della cartella riabilitativa propria/della persona su cui esercita la potestà:

- cartella in corso
- cartelle precedenti
- estratto di cartella (valutazioni – relazioni – etc.)

in precedenza ha già chiesto fotocopia delle cartelle riabilitative:

- sì (specificare a quale periodo si riferisce) _____
- no

Allegati:

- copia dell'atto di nomina tutore/amministratore di sostegno

Data _____

In fede _____

NOTA:

- ✓ il costo complessivo verrà stabilito, come da tariffario esposto, in base al numero di facciate fotocopiate
- ✓ si richiede cauzione iniziale di € 10,00:

RICEVUTA CAUZIONE

NON RICEVUTA CAUZIONE

- ✓ recapito telefonico per la segreteria _____

Via Rimembranze, 12 - 20099 Sesto San Giovanni (MI) - tel. 39 02 2428594 - sestocog@lanostrafamiglia.it

Associazione "La Nostra Famiglia" - Sede Legale: Via don Luigi Monza, 1 - 22037 Ponte Lambro (CO) - tel. +39 031 625111 - fax +39 031 625275 - info@lanostrafamiglia.it
www.lanostrafamiglia.it - CF e PIVA 00307430132

DA COMPILARE AL MOMENTO DEL RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE

Il sottoscritto/a _____ nato/a il _____
dichiara di aver ricevuto in data _____ la documentazione richiesta di cui al
retro del foglio:

- cartella clinica archiviata
- cartella clinica in corso fotocopiata fino al _____

Data _____

Firma _____

ALLEGATO 5

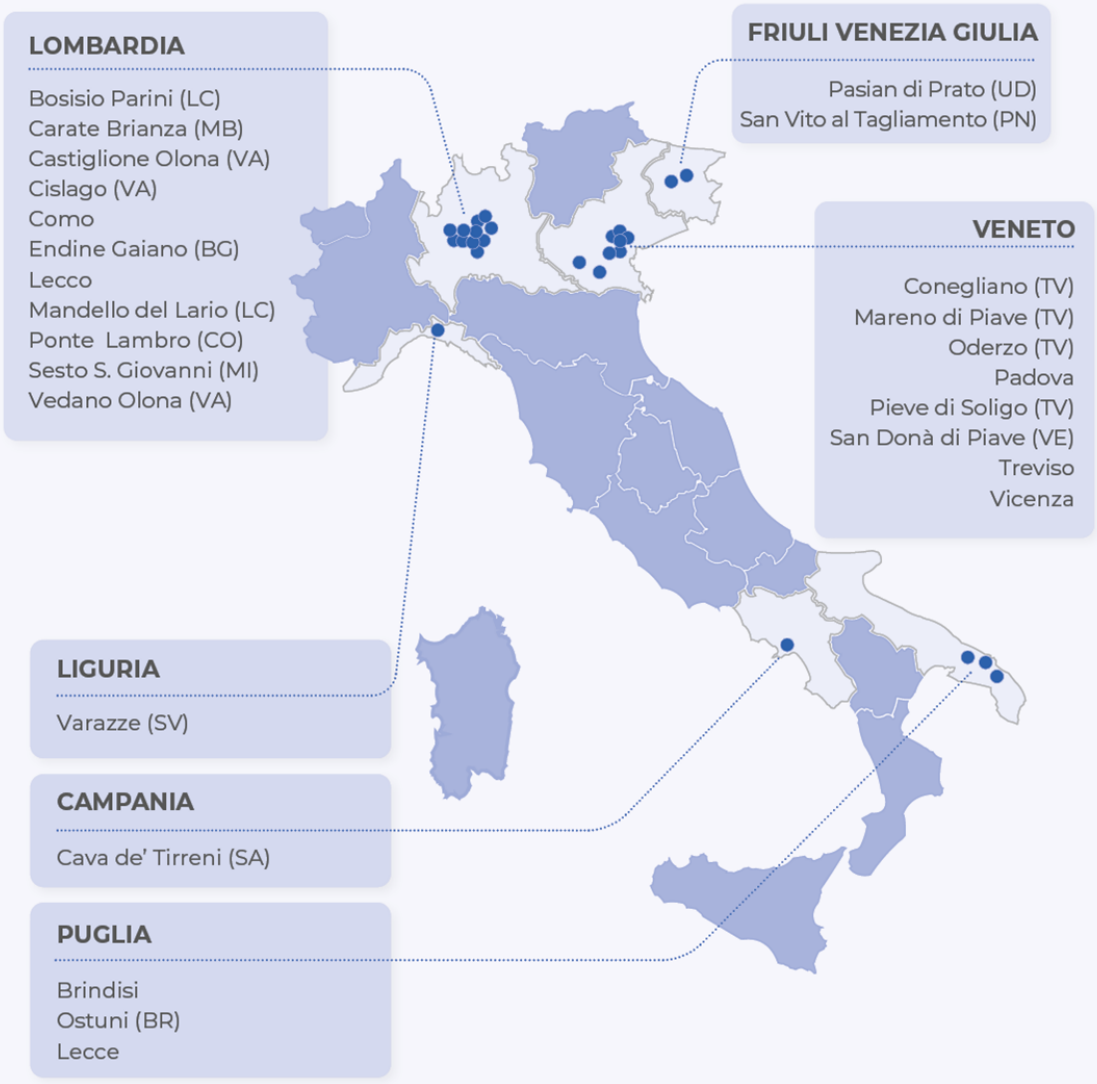
**Associazione “La Nostra Famiglia”
Centro di Riabilitazione di Sesto San Giovanni - anno 2024
Allegato alla Carta dei Servizi - Rev. 13**

L’attenzione posta dai cittadini alla qualità dei servizi erogati dalle strutture sanitarie impegna anche il nostro Centro di Riabilitazione a identificare standard e relativi strumenti per la verifica di questi ultimi.

Di seguito è descritto l’impegno della sede a garantire un servizio di qualità. Gli standard vengono annualmente individuati, approvati e verificati dal Responsabile di Distretto.

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

LA PRESENZA IN ITALIA



E NEL MONDO INSIEME A OVCI

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



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

Rev. 13 del dicembre 2023