

ASSOCIAZIONE  
**la Nostra Famiglia**

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



**CARTA DEI SERVIZI**

# CARTA DEI SERVIZI

## SEDE DI TREVISO

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

|  |         |
|--|---------|
| <b>PRESENTAZIONE DELLA PRESIDENTE</b>                      | pag. 3  |
| <b>1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO</b>                         | pag. 5  |
| La “mission” dell’Associazione “La Nostra Famiglia”        | pag. 6  |
| La storia del Centro                                       | pag. 8  |
| Lo stile del nostro servizio                               | pag. 9  |
| Formazione cristiana della persona con disabilità          | pag. 10 |
| <b>2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI</b> |         |
| Informazioni generali struttura                            | pag. 11 |
| Bacino di utenza   | pag. 13 |
| Patologie trattate   | pag. 13 |
| Tipologia dei servizi e delle prestazioni erogate          | pag. 13 |
| Servizio ambulatoriale                                     | pag. 15 |
| fisioterapia   | pag. 17 |
| neuro-psicomotricità                                       | pag. 16 |
| logopedia  | pag. 18 |
| terapia occupazionale                                      | pag. 20 |
| psicologia   | pag. 22 |
| intervento psicoeducativo                                  | pag. 24 |

|   |         |
|---|---------|
| Servizio a ciclo diurno   | pag. 25 |
| G.E.I. - Gruppo Educativo Integrato - Nido                            | pag. 26 |
| G.E.I. - Gruppo Educativo Integrato - Infanzia                        | pag. 26 |
| Scuola primaria statale   | pag. 26 |
| Diurnati riabilitativi intensivi                                      | pag. 27 |
| Servizi Complementari   | pag. 29 |
| <br>  |         |
| Procedure di accesso  | pag. 30 |
| Il percorso riabilitativo   | pag. 31 |
| Procedura di dimissione   | pag. 33 |
| Organizzazione del centro   | pag. 34 |
| Organico del personale dipendente e consulente                        | pag. 34 |
| Organigramma di livello regionale e di sede                           | pag. 35 |
| <br>  |         |
| <b>3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI</b>                    | pag. 36 |
| <br>  |         |
| <b>4. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA<br/>DELL'UTENTE E DI VERIFICA</b> | pag. 37 |
| <br>  |         |
| Tutela degli utenti   | pag. 37 |
| Organismo di vigilanza  | pag. 39 |
| <br>  |         |
| <b>5. INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE A<br/>"LA NOSTRA FAMIGLIA"</b> | pag. 41 |

## Presentazione della Presidente

Gentili utenti, famiglie, lettori,

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

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

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

## 1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

|               |  |
|---------------|--|
| DENOMINAZIONE | Centro di Riabilitazione Intensiva Extraospedaliera ambulatoriale ed a ciclo diurno di Treviso |
| INDIRIZZO     | Via Ellero, 17<br>31100 Treviso  |
| TELEFONO      | 0422/420752  |
| FAX           | 0422/306647  |
| E-MAIL        | <a href="mailto:treviso@lanostrafamiglia.it">treviso@lanostrafamiglia.it</a>                   |
| INDIRIZZO PEC | treviso@pec.lanostrafamiglia.it  |
| SITO INTERNET | <a href="http://www.lanostrafamiglia.it">www.lanostrafamiglia.it</a>                           |

### Comitato Esecutivo di Sede

|                             |                   |
|-----------------------------|-------------------|
| Direzione Operativa         | Simonetta Rinaldi |
| Responsabile Medico         | Malida Franzoi    |
| Responsabile Amministrativo | Mauro Barbon      |

### Orario di apertura

|                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|
| Dal lunedì al venerdì | Dalle 8.00 alle 18.30 |
| Il sabato             | Dalle 8.30 alle 12.30 |

## ***La “mission” dell’Associazione “La Nostra Famiglia”***

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

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

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

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

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

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

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

L’Associazione:

- ***si prende cura, riabilita ed educa bambini e ragazzi disabili,*** mediante una presa in carico globale loro e della loro famiglia,

realizzata nel rispetto della vita e con uno stile di accoglienza che favorisca la loro crescita umana e spirituale. La qualità del progetto riabilitativo viene garantita da elevati livelli di personalizzazione, professionalità, umanità e scientificità, favorendo l'integrazione dei bambini e ragazzi nella comunità in cui vivono;

- attraverso la Sezione Scientifica "Eugenio Medea", riconosciuta Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, ***sviluppa conoscenze e competenze nel campo della ricerca scientifica*** volte a: prevenire le varie forme di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali; limitarne le conseguenze, fino anche al loro superamento totale; mettere a disposizione nuove prassi e metodologie scientificamente validate di intervento riabilitativo, sanitario, educativo e sociale;
- ***promuove attività di formazione*** garantendo l'assolvimento dell'obbligo scolastico e formativo dei bambini e ragazzi disabili che frequentano i Centri di Riabilitazione in coerenza con il loro specifico progetto riabilitativo; sostenendo percorsi formativi con l'obiettivo di orientare e favorire l'inserimento lavorativo di persone disabili e/o fragili; promuovendo corsi di laurea e di formazione superiore volti a preparare professionisti sanitari con elevate competenze tecniche e valoriali a servizio della persona; promuovendo lo sviluppo delle competenze professionali degli operatori dell'Associazione garantendone l'aggiornamento continuo rispetto alle più recenti acquisizioni scientifiche secondo lo stile e i valori dell'Associazione.



## *La storia del Centro*

Il Centro ha iniziato la sua attività nel 1973 con entrambe le formule di intervento: diurno e ambulatoriale. E' collocato in una situazione logistica ottimale per favorire la relazione con l'ambiente circostante: l'équipe del Centro ha pertanto valorizzato sin dall'inizio dell'attività l'integrazione con le altre risorse e strutture attive nel territorio. La sua connotazione, per la quale gli è stata riconosciuta una specifica competenza, è stata quella della rieducazione neuromotoria riferita in particolare a soggetti affetti da patologie neuromotorie e neuropsichiche. Dal 1980, con l'istituzione dei distretti territoriali, si è avviato un lavoro di raccordo e confronto tra le strutture.

L'inclusione scolastica di bambini affetti da disabilità ha fatto nascere una nuova esperienza di collaborazione con gli operatori scolastici e le équipes dei distretti. Ciò avviene attraverso le periodiche condivisioni dei bisogni dei singoli bambini tra gli specialisti del Centro e i referenti territoriali.

Nei primi anni di attività il Centro ospitava una scuola elementare speciale e una scuola materna integrata. La presenza della scuola ha favorito una ricca esperienza sul piano pedagogico, didattico e riabilitativo, molto utile per la crescita culturale degli operatori e trasferibile anche agli altri Centri de La Nostra Famiglia della regione Veneto.

Il Centro ha sempre avuto le caratteristiche tipiche degli ambienti de "La Nostra Famiglia", improntati all'accoglienza delle famiglie e degli operatori, all'apertura ai volontari e alla collaborazione con la Chiesa locale.

La particolare competenza a prendersi carico dei soggetti gravi ha fatto sì che, nel tempo, il Servizio reso a questi pazienti abbia attratto utenza anche dai territori limitrofi.

Significativa resta la duttilità a sperimentare formule nuove di intervento integrato con le scuole del territorio, a fare progetti

mirati per specifiche patologie, a proporre attività di formazione specifiche per diverse figure professionali.

Il Centro è autorizzato all'esercizio ai sensi della L.R. n. 22/02 con Decreto della Regione Veneto n°532 del 11.12.2018 ed è accreditato ai sensi della medesima legge regionale con D.G.R. n°2263 del 30.12.2016

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

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

### ***Lo stile del nostro servizio***

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

- **Presa in Carico "Globale"**: la cura è estesa ai vari aspetti delle difficoltà della persona, specie se in età evolutiva. Non è limitata quindi ad interventi e cure di carattere sanitario ma mira ad ottenere il benessere esistenziale individuale e familiare, tenendo conto delle difficoltà scolastiche e sociali dovute alle disabilità (o minorazioni) e alle problematiche ambientali, offrendo i supporti tecnici e sociali per il miglior inserimento possibile in famiglia e nell'ambiente di vita;
- **Lavoro d'équipe**: è svolto in modo coordinato da specialisti medici, psicologi, assistenti sociali, operatori della riabilitazione. Ogni specialista od operatore, offre il proprio

contributo specifico agli altri componenti il gruppo di lavoro, per la diagnosi, il progetto ed il programma riabilitativo che vengono così a costituire il risultato di apporti multidisciplinari;

- **Affidabilità e professionalità:** gli interventi medico-riabilitativi sono basati su concezioni, metodi e tecniche affermate che hanno ottenuto una validazione scientifica, e sono continuamente verificati ed aggiornati o che possono diventare oggetto di studio e di ricerca.

### *Formazione cristiana della persona con disabilità*

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

## 2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI

### Informazioni generali struttura

La **struttura**, di proprietà dell'Associazione, è collocata in una zona residenziale a ridosso del centro cittadino, facilmente accessibile.

L'accesso al Centro di riabilitazione e l'organizzazione interna degli spazi è funzionale alla fruibilità da parte di tutti i possibili utenti e dei familiari.

Al suo interno sono presenti, oltre agli ambienti riabilitativi, spazi destinati alla scuola e aree dedicate all'accogliimento e all'informazione delle famiglie (bacheca genitori, editoria...).

Al suo esterno, oltre ad un'area giochi riservata ai bambini seguiti in regime di diurnato, vi è un parcheggio e uno spazio verde disponibile per i familiari.

Il Centro, situato in località S. Maria del Rovere, via L. Ellero, 17, è raggiungibile:

- con autobus: linea nr.1 urbana;
- con auto: uscita autostradale consigliata Treviso Nord, seguendo poi strada Pontebbana (S.S.13) direzione Treviso Centro, percorrendo poi via Felissent fino a località S.Maria del Rovere.



Il Centro è dotato di una ampia gamma di attrezzature per la cura posturale, lo spostamento mediante ausili, la mobilitazione attiva e passiva, lo sviluppo dell'autonomia, la comunicazione. Tale attrezzatura è in uso abituale da parte dei soggetti in trattamento presso il Centro, viene inoltre utilizzata per le valutazioni funzionali di pazienti seguiti per consulenze e impostazione di trattamenti da effettuare a domicilio.

## **Bacino di utenza**

Il bacino di utenza copre prevalentemente una parte del territorio della ULSS 2 “Marca Trevigiana” corrispondente all’area dell’ex ULSS 9 di Treviso (con esclusione del distretto Nord di Oderzo ove è presente altro Centro dell’Ente). Un significativo numero di utenti è invece proveniente dai territori della ex ULSS 8 di Asolo e Castelfranco, della ULSS 3 “Serenissima” (ex ULSS 12 Veneziana ed ex ULSS 13 di Dolo-Mirano) e della ULSS 6 “Euganea” (ex ULSS n. 15 di Cittadella).

## **Patologie Trattate**

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

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

## **Tipologia dei servizi e delle prestazioni erogate**

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

Gli ambiti di intervento sono:

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

di esami strumentali, prescrizione di psicofarmacoterapia, prescrizione ausili.

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

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

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

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

Il trattamento **a ciclo diurno** si rivolge ai bambini in età prescolare e scolare (dai 2 ai 10 anni).

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

Il Centro è abilitato ad effettuare interventi riabilitativi a totale carico del Servizio Sanitario Regionale ed autorizzato a funzionare in base alle vigenti leggi sanitarie.

Per gli utenti, qualora ritenuto necessario, è possibile l'invio per l'**approfondimento diagnostico-funzionale** all'IRCSS Eugenio Medea de "La Nostra Famiglia" Polo di Conegliano/Pieve di Soligo (TV) o Polo di Bosisio Parini (LC).

## **SERVIZIO AMBULATORIALE**

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

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

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

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

## **FISIOTERAPIA**

Il fisioterapista svolge gli interventi di cura e riabilitazione nei disturbi del movimento di origine centrale o periferica (congeniti o acquisiti), della prevenzione delle deformità conseguenti alla patologia principale e della cura e prevenzione delle possibili complicanze respiratorie nei soggetti con grave disabilità neuromotoria.



## Obiettivi

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

## Modalità operative

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

## Operatori

- fisioterapista

## **Specialisti di riferimento**

- medico fisiatra
- medico neuropsichiatra infantile

## ***NEURO-PSICOMOTRICITA'***

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

## **Obiettivi**

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

## **Modalità operative**

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

## **Operatori**

- terapeuta della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva

## **Specialisti di riferimento**

- medico neuropsichiatra infantile
- psicologo

## **LOGOPEDIA**

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

## **Obiettivi**

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

## **Modalità operative**

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

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

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

## **Operatori**

- logopedista

## **Specialisti di riferimento**

- medico neuropsichiatra infantile
- psicologo

## TERAPIA OCCUPAZIONALE

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

Le aree della Terapia Occupazionale sono:

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

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

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

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

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

### Obiettivi

- Favorire nel bambino uno sviluppo delle abilità fisiche, cognitive, visive ed attentive, emotive e sociali che gli

consentano di mantenere il benessere globale, di acquisire nuove competenze, di integrarsi nella scuola e più tardi di poter apprendere un lavoro;

- allestire gli spazi abitativi e scolastici senza barriere per facilitare all'utenza l'accesso a tutti gli ambiti di vita;
- consulenza e indicazioni a insegnanti, personale addetto all'assistenza, mediatori, familiari su adattamenti all'attività, strategie alternative e ausili specifici.

### **Modalità operative**

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

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

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

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

## Operatori

- terapeuta occupazionale

## Specialisti di riferimento

- medico neuropsichiatra infantile
- medico fisiatra
- psicologo

## *PSICOLOGIA*

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

L'intervento si distingue in:

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

## *VALUTAZIONE PSICODIAGNOSTICA E NEUROPSICOLOGICA*

### Obiettivi

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

### **Modalità operative**

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

### ***CONSULENZA PSICO-EDUCATIVA A GENITORI E INSEGNANTI***

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

### **Obiettivi**

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

### **Modalità operative**

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

### ***PERCORSI DI TRAINING***

Per alcuni quadri caratterizzati da turbe della relazione, psicopatologia dello sviluppo, importanti reazioni d'adattamento,



sono proposti colloqui di psicoterapia con l'obiettivo di sostenere, per l'individuo e la famiglia, la comprensione del disagio e il recupero di una condizione sufficiente di benessere, emotivo e relazionale.

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

- favorire lo sviluppo di processi di autoregolazione;
- sostenere la capacità di leggere ed esprimere le proprie emozioni e quelle altrui;
- facilitare un comportamento adeguato al contesto ambientale;
- promuovere un senso del Se' capace di integrare i diversi aspetti della vita psichica e relazionale.

### ***SOSTEGNO PSICOLOGICO***

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

#### **Operatori**

- psicologo

#### **Specialisti di riferimento**

- medico neuropsichiatra infantile

## ***INTERVENTO PSICO-EDUCATIVO***

#### **Obiettivi:**

L'intervento psicoeducativo è finalizzato allo sviluppo di:

- competenze cognitive, attentive e di strategie di pianificazione;
- abilità di autoregolazione e di abilità sociali.

### **Modalità operative**

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

### **Operatori**

- educatore professionale
- psicopedagoga
- terapeuta della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva
- psicologo

### **Specialisti di riferimento**

- medico neuropsichiatra infantile
- psicologo

## ***SERVIZIO A CICLO DIURNO***

Il servizio si rivolge a soggetti in età evolutiva che presentano quadri complessi per i quali è necessario un intervento riabilitativo intensivo ed integrato tra più settori.

Il progetto riabilitativo dei bambini afferenti al Centro in regime diurno è integrato da un progetto pedagogico sviluppato in un contesto di gruppo, ma mirato alle necessità del singolo utente, realizzato dai diversi operatori dell'equipe del Centro, con specifica formazione educativa ed assistenziale.

### ***G.E.I - GRUPPO EDUCATIVO INTEGRATO - NIDO***

Il progetto “NIDO” è un intervento psicoeducativo per bambini in età prescolare con una compromissione neuromotoria, sensoriale e/o difficoltà cognitive, relazionali.

Tale progetto ha come obiettivi principali:

- garantire il benessere, la cura personale e l’attenzione alla postura, secondo le indicazioni del terapeuta di riferimento;
- favorire l’acquisizione delle routine;
- sollecitare l’attenzione verso gli stimoli ambientali (oggetti e persone) e laddove è possibile promuovere la comparsa dei correlati dell’intersoggettività primaria (orientamento, attivazione, interesse per il viso umano);
- promuovere l’integrazione sensoriale, coinvolgendo i canali sensoriali meno compromessi.

### ***G.E.I - GRUPPO EDUCATIVO INTEGRATO - INFANZIA***

Il progetto “INFANZIA” è un intervento psicoeducativo per bambini in età prescolare (2 -5 anni) con ritardi e difficoltà di tipo cognitive, relazionali, linguistiche e comunicative e della motricità.

Tale progetto ha come obiettivi principali:

- migliorare le abilità relazionali;
- sviluppare le competenze cognitive;
- ampliare la capacità comunicativa;
- promuovere le autonomie.

### ***SCUOLA PRIMARIA STATALE***

All'interno del Centro di riabilitazione è annessa la Scuola Primaria Statale, costituita da una sede dell’Istituto Comprensivo 1 di Treviso.

Accoglie bambini che presentano quadri diagnostici differenti, inseriti in gruppi classe formati sulla base del loro funzionamento. Sono bambini che presentano sia difficoltà relazionali, comportamentali e cognitive, sia deficit neuro-motori, ai quali si aggiungono, in alcuni casi, elevati bisogni assistenziali-infermieristici.

L'accoglienza nella scuola interna è finalizzata alla realizzazione di un progetto riabilitativo individualizzato intensivo e alla necessità di garantire il più possibile una continuità tra gli interventi riabilitativi e quelli di natura educativa-didattica. Fine ultimo è quello di un'integrazione del bambino nel territorio di appartenenza: pertanto una volta raggiunti gli obiettivi previsti a tale scopo, l'equipe concorda con la famiglia l'iscrizione presso la scuola del territorio di residenza. Nel momento in cui il minore viene inserito nella scuola esterna, la presa in carico può continuare attraverso interventi riabilitativi realizzati in regime ambulatoriale e incontri periodici con il personale scolastico e la famiglia.

### ***DIURNATI RIABILITATIVI INTENSIVI***

Sono stati sviluppati alcuni progetti di intervento riabilitativo intensivo, in piccolo gruppo, che mirano a rispondere ai bisogni riabilitativi spesso trasversali a più aree dello sviluppo:

1. con la conclusione dell'anno scolastico, si dà spazio ad un **“Progetto riabilitativo intensivo”** nel periodo estivo, rivolto a bambini con diversi quadri di disabilità, che permangono al Centro per l'intera o mezza giornata. I bambini sono seguiti in piccoli gruppi da personale educativo e assistenziale e le attività della giornata prevedono l'intervento del personale riabilitativo (fisioterapisti, terapisti della neuro e psicomotricità

dell'età evolutiva, logopedisti, terapisti occupazionali) anche attraverso le attività condotte nel gruppo, al fine di garantire sempre la massima continuità tra intervento riabilitativo e azione educativa.

2. Progetto **“Filo d’Arianna”**: percorso riabilitativo condotto a cicli di 4-6 mesi, a frequenza plurisettimanale, in piccolo gruppo. E’ rivolto a bambini dell’ultimo anno scuola infanzia e primo anno scuola primaria, con specifici disturbi nell’area delle prassie, del linguaggio, dell’attenzione e regolazione o di altre funzioni neuropsicologiche.
3. Progetto **“Interagendo”** Intervento precoce per i disturbi dello spettro autistico che risponde in modo efficace e intensivo al bisogno di intervento multidisciplinare dei bambini 24-48 mesi con ASD (disturbi dello spettro autistico), prevede la compresenza delle seguenti figure riabilitative: educatrice, TNPEE, logopedista, con supervisione del medico neuropsichiatra e dello psicologo.
4. Progetto **“DRI”** (Diurnato Riabilitativo Integrato): è un intervento psicoeducativo rivolto a bambini e ragazzi in età compresa tra i 7 e i 13 anni con problemi sul versante cognitivo e personale e/o grave dell’apprendimento, spesso aggravate da situazioni di disagio sociale.

L’intervento è programmato in collaborazione ed integrazione col percorso scolastico: gli utenti frequentano, infatti, la scuola dell’obbligo e vengono seguiti presso il centro con accessi pomeridiani.

Tale progetto ha come obiettivi principali il favorire lo sviluppo delle autonomie funzionali ed operative, lo stimolare le strategie di apprendimento, il rinforzo dell’autostima e il garantire il

benessere degli utenti, e prevede interventi individuali nei settori riabilitativi specifici.

## Servizi complementari

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

### ⇒ Servizi svolti a sostegno di minori inseriti nella scuola del territorio

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

### ⇒ Servizio di assistenza dei dimessi

Il Centro di Riabilitazione continua ad essere a disposizione delle persone che ha seguito e riabilitato anche dopo la loro dimissione. L'assistenza ai dimessi e la continuità di cura riabilitativa si realizza garantendo la disponibilità ad ulteriori approfondimenti diagnostico-valutativi e percorsi di monitoraggio anche in collaborazione con altri Centri e Presidi dell'Associazione presenti nel territorio.

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

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

## Procedure di accesso

### ⇒ Prenotazione

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

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

L'accesso al servizio si attua, con prescrizione del Medico di Medicina Generale o del Pediatra di Libera Scelta, previa comunicazione del Numero di Ricetta Elettronica associato al promemoria dell'impegnativa.

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

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

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

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

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

### ⇒ **Prima visita**

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

Essa si può concludere con i seguenti esiti:

- presa in carico del paziente
- controlli periodici
- invio alle sedi dell'Istituto Scientifico dell'Associazione per gli accertamenti necessari
- invio dello stesso ad altre strutture idonee.

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

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

## **Il percorso riabilitativo**

Il percorso riabilitativo è caratterizzato da varie fasi:

- a) Approfondimento diagnostico



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

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

b) Piano di intervento riabilitativo

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

c) Attuazione del progetto

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

d) Valutazione degli obiettivi raggiunti

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

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

Generalmente vengono previsti i seguenti momenti:

- sintesi valutativa, per primo inquadramento diagnostico;
- sintesi dell'équipe riabilitativa con gli insegnanti ad inizio di ogni anno scolastico per gli utenti con certificazione (con possibile secondo incontro nei casi in gravità);
- sintesi dell'équipe riabilitativa in corso di trattamento ogni qualvolta sia necessario, con il personale riabilitativo coinvolto;

- periodiche visite specialistiche di controllo.

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

Per questo motivo vengono sempre assicurati ai famigliari che ne facciano richiesta, momenti di informazione rispetto all'iter riabilitativo con il medico specialista o lo psicologo di riferimento. Anche il bambino ha diritto di essere informato sulle proprie condizioni di salute e sulle procedure a cui verrà sottoposto con un linguaggio comprensibile ed adeguato al suo sviluppo e alla sua maturazione. Il personale si impegna ad instaurare con il bambino e la sua famiglia una relazione improntata sul rispetto e sulla collaborazione.

### **Procedura di dimissione**

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

La dimissione si colloca sempre in un contesto relazionale con la famiglia ed il territorio, con indicazioni ed eventuali contatti con le realtà che seguiranno il minore nella successiva fase di crescita. Nei casi ove necessario prima di attivare la procedura di dimissione l'assistente sociale o il medico specialista, prendono contatto con la scuola e gli operatori del territorio. Particolare rilevanza hanno i progetti "ponte" realizzati per situazioni ad elevata complessità per un adeguato passaggio di competenze ai medici specialistici ed operatori del territorio.

## Organizzazione del Centro

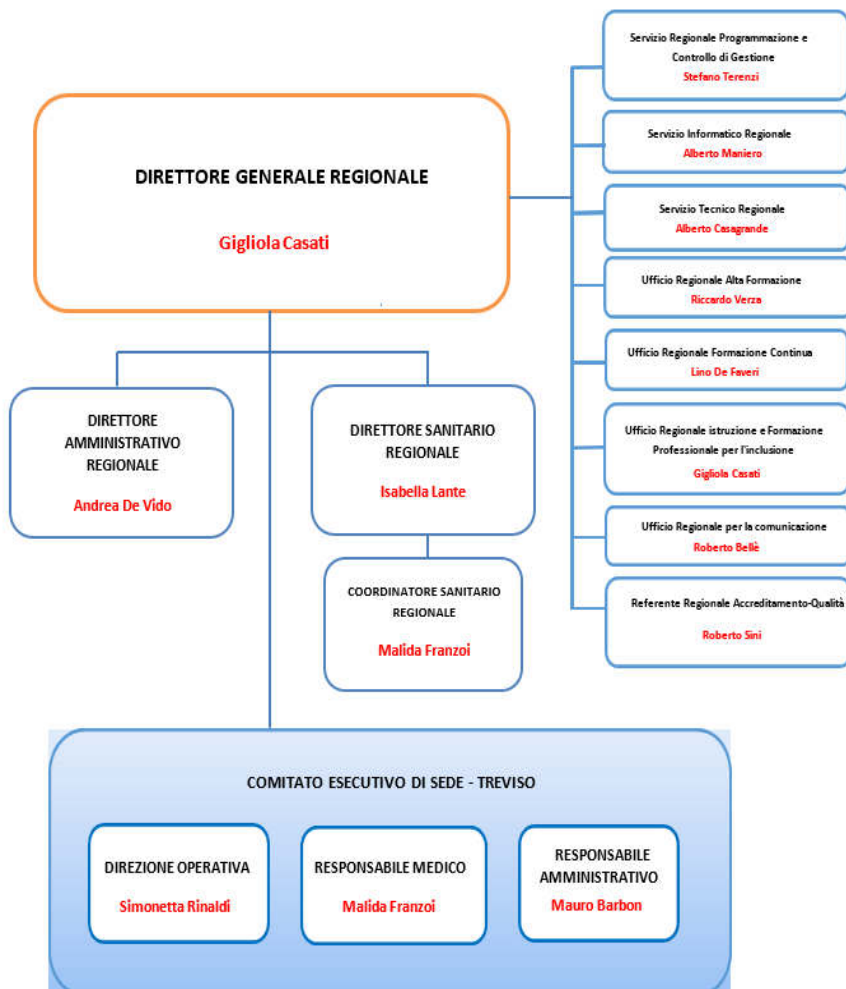
Secondo la Disposizione Organizzativa dell'Associazione il Comitato Esecutivo di Sede è l'organismo responsabile della conduzione del Centro ed ha il compito di elaborare e dare attuazione al progetto di sede in accordo con le linee e disposizioni del Direttore Generale Regionale che a sua volta fa riferimento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

E' costituito dalla Direzione Operativa, dal Responsabile Medico e dal Responsabile Amministrativo.

### Organico del personale dipendente e consulente

- Medici: 2 neuropsichiatri, 2 fisiatri
- Tecnici laureati: 5 psicologi, 1 psicologa-pedagogista
- Personale di riabilitazione: 1 coordinatore area riabilitativa, 5 fisioterapisti, 3 terapisti della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva, 4 logopedisti, 2 educatori professionali, 3 terapisti occupazionali
- Personale di assistenza sanitaria: 2 infermiere professionali
- Personale educativo: 1 educatore, 5 assistenti/ accompagnatori disabili, 1 assistente socio sanitario con funzioni educative, 1 operatore socio sanitario
- Personale per attività complementari: 1 assistente sociale
- Personale amministrativo: 1 impiegato, 2 segretarie, 2 centraliniste
- Personale dei servizi generali; 1 manutentore

## Organigramma livello regionale e di sede



### 3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

#### GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO ALL'UTENTE

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

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

### Tutela degli utenti

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

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

I reclami possono essere presentati o inviati alla Direzione Operativa, che provvede a dare tempestiva risposta per le situazioni che possono prevedere un'immediata risoluzione, negli altri casi avvia apposita procedura coinvolgendo i diretti responsabili.

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

L'Ufficio ha sede presso la Direzione Operativa del Centro ed è disponibile tutti i giorni **dal lunedì al venerdì secondo i seguenti orari:**

|                  |                     |                      |
|------------------|---------------------|----------------------|
| <b>lunedì</b>    | <b>8.30 - 12.30</b> | <b>14.00 - 17.00</b> |
| <b>martedì</b>   | <b>8.30 - 12.30</b> | <b>14.00 - 17.00</b> |
| <b>mercoledì</b> | <b>8.30 - 12.30</b> |                      |
| <b>giovedì</b>   | <b>8.30 - 12.30</b> | <b>14.00 - 17.00</b> |
| <b>venerdì</b>   | <b>8.30 - 12.30</b> |                      |

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

Viene garantita agli utenti stranieri la collaborazione con i servizi del territorio preposti alla mediazione culturale.

Gli ulteriori strumenti di tutela dell'utenza sono:

- il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti / delle famiglie che viene rilevato annualmente tramite la somministrazione del questionario disponibile presso la Sede;

- la possibilità da parte dell'utente o l'esercente la responsabilità genitoriale di poter richiedere copia della documentazione sanitaria facendo richiesta sulla modulistica disponibile presso la Sede.

## Organismo di vigilanza

*D.Lgs. 231/2001* - *“Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica”*

Il D.Lgs. 231/2001 è una legge dello stato che regola la responsabilità di un’organizzazione (associazione) qualora persone, operando in nome e per conto e nel suo interesse, per trascuratezza dell’organizzazione medesima, commettano certi tipi di reato.

Non tutti i reati comportano responsabilità, ma solo quelli previsti dalla norma; tra i più comuni ed importanti vi sono i reati di corruzione di soggetti pubblici, concussione tra privati, infiltrazione della malavita organizzata, gravi reati in materia SSL, reati ambientali, .... Per ridurre la probabilità che questi reati possano essere commessi, l’Associazione si è dotata di un Modello di Organizzazione e Gestione (MOG) e di un Codice Etico. Sul rispetto del MOG e del Codice Etico è stato incaricato di vigilare l’Organismo di Vigilanza (OdV). Tutti coloro che vengano a conoscenza di un comportamento che è o potrebbe essere scorretto rispetto a tali documenti ovvero della commissione o sospetta commissione di uno dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001 possono farne segnalazione all’ OdV.

L’OdV dell’Associazione è contattabile per le segnalazioni all’indirizzo e-mail [odv@lanostrafamiglia.it](mailto:odv@lanostrafamiglia.it) o all’indirizzo postale Organismo di Vigilanza - Associazione “La Nostra Famiglia” - via Don Luigi Monza 1 - 22037 Ponte Lambro.

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

Il Codice Etico è disponibile sul sito Internet dell’Associazione o nelle bacheche presenti in Sede



## 5. INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE ALL'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA"

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

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

Informazioni sulle diverse realtà possono essere richieste direttamente alla Direzione Operativa del Centro.

*Aggiornata marzo '19 - rev. 7*

### 3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

| <b>UMANIZZAZIONE</b>   |  |                               |   |
|--|--|-------------------------------|---|
| <b>IMPEGNI</b>   | <b>STANDARD</b>  | <b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b> | <b>VERIFICA</b>   |
| Il Centro s'impegna a migliorare la segnalazione dei parcheggi nei piazzali della Sede                                   | Rifacimento segnaletica orizzontale e verticale  | Entro settembre 2019          | Verifica grado di soddisfazione attraverso customer satisfaction 2019 |
| Il Centro s'impegna a rinnovare gli arredi e le attrezzature delle stanze per attività psicoeducative del settore diurno | Acquisto di tavolini e sedie posturali. Contestuale rivisitazione logistica delle stanze | Entro settembre 2019          | Acquisti effettuati e spazi riorganizzati                             |

**INFORMAZIONI E COMUNICAZIONE**

| <b>IMPEGNI</b>  | <b>STANDARD</b>  | <b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b> | <b>VERIFICA</b>   |
|---|--|-------------------------------|---|
| Il Centro si impegna a condividere con la famiglia di utenza straniera la modalità di partecipazione alla proposta riabilitativa. | Diffusione di comunicazione scritta in lingua inglese, francese, arabo                                 | Entro dicembre 2019           | Ricevuta di avvenuta consegna ai genitori   |
| Il Centro si impegna a migliorare gli spazi dedicati alla comunicazione con l'utenza  | Riorganizzazione bacheche ed assegnazione di uno spazio per scambio di informazioni utili tra genitori | Impegno già realizzato        | Verifica di utilizzo dello spazio messo a disposizione e del grado di soddisfazione |