

ASSOCIAZIONE  
**la Nostra Famiglia**

# CENTRO DI RIABILITAZIONE

## Sede di Treviso



# CARTA DEI SERVIZI



“

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

**Beato Luigi Monza**, Fondatore de La Nostra Famiglia

”

# Indice

INTRODUZIONE	5
<b>1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO</b>	<b>6</b>
L'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA" E LA SUA "MISSION"	6
LA STORIA DEL CENTRO	8
INFORMAZIONI UTILI	10
LO STILE DEL SERVIZIO	11
STRUTTURE ED ATTREZZATURE	12
<b>2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI</b>	<b>14</b>
BACINO D'UTENZA	14
PATOLOGIE TRATTATE	14
MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO	14
PERCORSO RIABILITATIVO (DALL'ACCETTAZIONE ALLA DIMISSIONE)	17
TIPOLOGIA DEI SERVIZI	20
TRATTAMENTO IN REGIME AMBULATORIALE	20
TRATTAMENTO IN REGIME DIURNO	20
TRATTAMENTO IN REGIME DOMICILIARE	21
SETTORI RIABILITATIVI	21
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	30
FIGURE PROFESSIONALI	31
FORMAZIONE DEL PERSONALE	31

<b>3.</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI</b>	<b>32</b>
<b>4.</b>	<b>SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA</b>	<b>33</b>
	D. LGS. 231/2001	35
	INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE ALL'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA"	36
	L'ISTITUTO DI RICOVERO E CURA A CARATTERE SCIENTIFICO	37

ALLEGATO standard di qualità

## **INTRODUZIONE**

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 ed una "presa in carico" che aiuti a superare le difficoltà e le fatiche che si stanno vivendo.

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

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

# 1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

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

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

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

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

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

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

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

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

L'Associazione:

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

## **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 équipe 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° 1201 del 14.08.2019.

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.



## **INFORMAZIONI UTILI**

<b>DENOMINAZIONE</b>	Centro di Riabilitazione Intensiva Extra Ospedaliera
<b>INDIRIZZO</b>	Via L. Ellero, 17 – 31100 TREVISO
<b>TELEFONO</b>	0422.420752
<b>E-MAIL</b>	treviso@lanostrafamiglia.it
<b>ANNO DI INIZIO ATTIVITÀ</b>	1973

### **COMITATO ESECUTIVO DI SEDE**

<b>RESPONSABILE MEDICO</b>	MALIDA FRANZOI
<b>DIREZIONE OPERATIVA</b>	SIMONETTA RINALDI
<b>RESPONSABILE AMMINISTRATIVO</b>	NICOLA ZELCO

### **ORARIO DI APERTURA ATTIVITA' AMBULATORIALE**

<b>DA LUNEDÌ A VENERDÌ</b>	dalle ore 08.00 alle ore 18.30
<b>SABATO</b>	dalle ore 08.00 alle ore 12.30

### **ORARIO DI APERTURA ATTIVITA' DIURNA**

<b>DA LUNEDÌ A VENERDÌ</b>	dalle ore 08.45 alle ore 16.00
<b>SABATO</b>	dalle ore 08.45 alle ore 12.30

Per ulteriori informazioni consultare il sito: [www.lanostrafamiglia.it](http://www.lanostrafamiglia.it) alla pagina dedicata alla Sede.

## **LO STILE DEL 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) 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***

Gli accessi alla Sede e l'ubicazione delle diverse aree all'interno della stessa sono chiaramente indicati. All'interno è predisposta un'area di parcheggio riservata all'utenza.

Il Centro è ubicato in una zona residenziale a ridosso del centro cittadino, facilmente accessibile. Lo stabile è di proprietà dell'Ente. Nella struttura sono presenti sale di attesa ed aree per l'accoglimento e l'informazione dell'utenza. Non sono presenti barriere architettoniche.

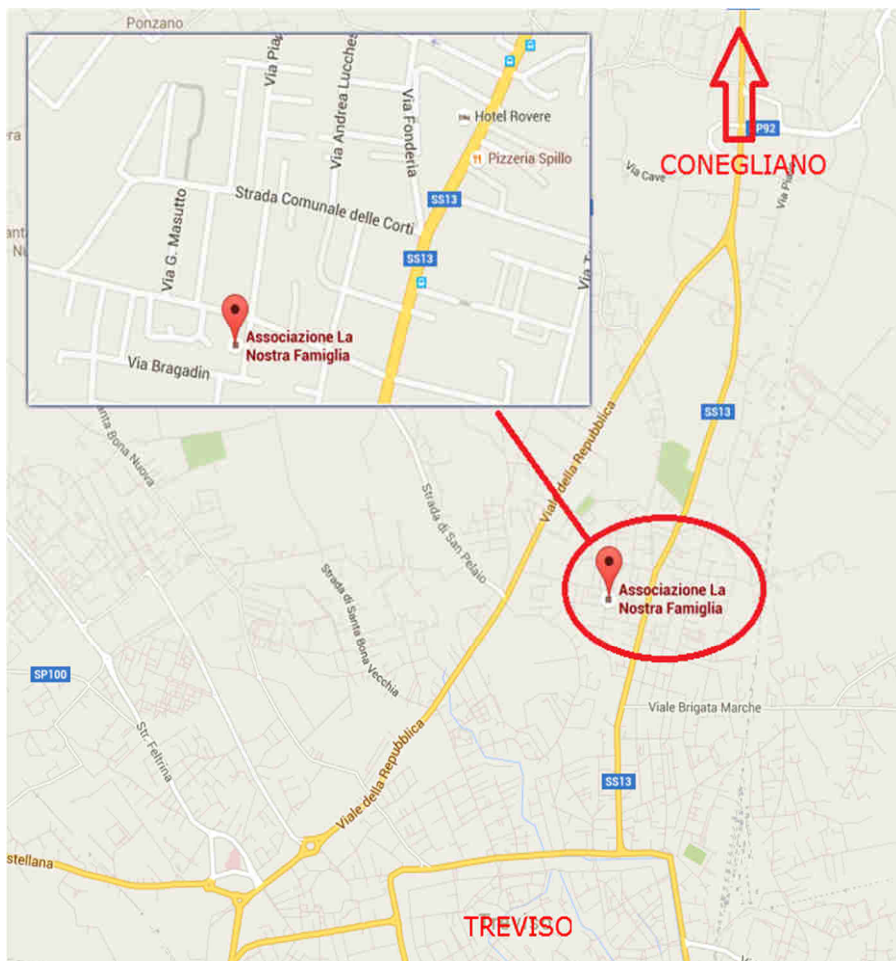
I locali destinati alle attività riabilitative vengono utilizzati sia per l'attività ambulatoriale sia per quella diurna. Per l'attività diurna, sono disponibili aree di gioco, interne ed esterne, sale per la refezione, locali per le attività educative e scolastiche svolte in convenzione con l'Ufficio Regionale Scolastico.

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 e/o di gruppo;
- attrezzature elettromedicali per la terapia fisica e strumentale.

È possibile raggiungere la Sede:

- con mezzi privati: uscita autostradale consigliata di Treviso Nord, seguendo poi Strada Pontebbana (SS13) direzione Treviso Centro, percorrendo poi Viale Fellisent fino alla località di Santa Maria del Rovere;
- in autobus: linea numero 1 urbana;



## **2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI**

### ***BACINO D'UTENZA***

Gli utenti che afferiscono al Centro prevalentemente dal 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.

### ***MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO***

La Direzione ha regolamentato l’organizzazione delle attività nel rispetto dei ritmi e delle abitudini di vita degli utenti ed ha reso

operanti modalità di erogazione delle attività clinico-assistenziali nel rispetto dei valori e del credo religioso degli utenti.

È possibile accedere al Centro tramite visita specialistica neuropsichiatrica infantile o fisiatrica a seconda della patologia.

### ⇒ Prenotazione

La prenotazione della visita al Centro può avvenire telefonicamente o di persona, rivolgendosi al servizio sociale per le visite neuropsichiatriche e al CUP per le visite fisiatriche.

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.

I criteri di definizione della lista di attesa sono definiti e, periodicamente aggiornati, secondo specifica procedura di Sede sulla base dei bisogni rilevati nel territorio.

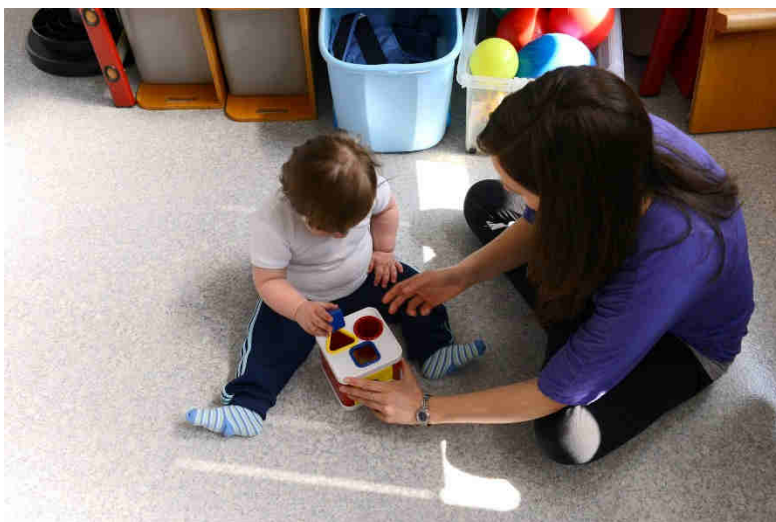
È possibile visitare il Centro durante l'orario di apertura, facendone richiesta alla Direzione Operativa.

### ⇒ **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.





## **PERCORSO RIABILITATIVO (DALL'ACCETTAZIONE ALLA DIMISSIONE)**

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

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

### ⇒ **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.

I professionisti del Centro sono attenti a curare il rapporto ed il coinvolgimento delle famiglie affinché possano essere parte integrante del progetto riabilitativo per il bambino, sostenendone potenzialità e risorse.

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

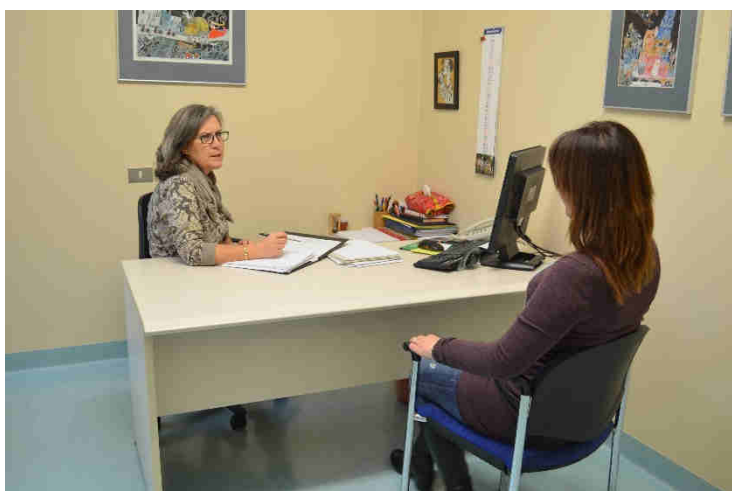
Anche il bambino ha diritto di essere informato sulle proprie condizioni di salute e sulle procedure a cui verrà sottoposto, con un linguaggio comprensibile ed adeguato al suo sviluppo e alla sua maturazione. Il personale si impegna ad instaurare con il bambino e la sua famiglia una relazione improntata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

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

## ⇒ Dimissioni

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

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



## ***TIPOLOGIA DEI SERVIZI***

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

Il servizio è organizzato in équipe di lavoro multiprofessionale per ambiti di patologie e disturbi: neuromotori, dello sviluppo, autismo, ADHD, linguaggio – DSA, domiciliare

## ***TRATTAMENTO IN REGIME AMBULATORIALE***

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 servizio ambulatoriale fornisce, oltre alla 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.

## ***TRATTAMENTO IN REGIME 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.

## ***TRATTAMENTO IN REGIME DOMICILIARE***

Il trattamento domiciliare è riservato a soggetti affetti da quadri patologici gravi, tali da rendere impossibile lo spostamento presso il Centro.



## ***SETTORI RIABILITATIVI***

### **⇒ 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. 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**

Fisioterapista.

## **⇒ NEUROPSICOMOTRICITÀ**

È il trattamento che favorisce l'evoluzione emozionale e cognitiva del bambino attraverso l'attività senso motoria ed il gioco. Essa si esprime in due ambiti:

### **1. TERAPIA PSICOMOTORIA RELAZIONALE**

Si rivolge a bambini affetti da disarmonie e difficoltà emotivo-relazionali, sia primarie che secondarie.

Attraverso la mediazione corporea, il movimento ed il gioco si favoriscono la ripresa e l'evoluzione armonica dello sviluppo evolutivo, il miglioramento delle capacità comunicative, la strutturazione della personalità e l'acquisizione di un rapporto armonico con la realtà esterna ed interna.

## **2. RIEDUCAZIONE PSICOMOTORIA**

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 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;
- logopedia;
- metodi CAA - P.E.C.S. per la cura del disturbo generalizzato dello sviluppo;
- training specifico dei disturbi della sfera linguistica e dell'apprendimento
- training specifico metacognitivo – Programma di Arricchimento Strumentale;
- 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***

Logopedista.



## ⇒ 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. Predisporre 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**

Psicologo.

## ⇒ **TERAPIA OCCUPAZIONALE**

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

### ***OBIETTIVI***

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

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".

### ***METODOLOGIA OPERATIVA***

Materiale strutturato e non strutturato.

## **OPERATORI**

Terapista Occupazionale.

### **⇒ TRATTAMENTO PSICOEDUCATIVO**

Nasce principalmente come settore dedicato a soggetti con disturbi dello spettro autistico con problemi di comportamento e di comunicazione e con difficoltà socio-relazionali. Il settore si estende anche ad interventi mirati alle difficoltà comportamentali presenti in diversi disordini del neurosviluppo (ADHD, disabilità intellettiva, ...). Il trattamento psico-educativo si ispira ai principi della filosofia T.E.A.C.C.H. (autonomia e indipendenza, flessibilità di pensiero, individualizzazione dell'intervento, collaborazione con la famiglia, istituti scolastici e servizi territoriali).

#### **OBIETTIVI**

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

## **MODALITÀ OPERATIVE E STRUMENTI**

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

- materiale strutturato rispondente alle esigenze del singolo soggetto realizzato dagli stessi operatori (storie sociali, agenda visiva, quaderno di immagini);
- personal computer e tablet;
- materiali inerenti l'educazione cognitivo-affettiva;
- materiali specifici disponibili in letteratura;

## **OPERATORI**

Educatore professionale e Psicologo.

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

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

- formula diagnosi finalizzata alla richiesta del sostegno;
- fornisce una diagnosi funzionale e concorre alla determinazione del profilo dinamico-funzionale e del Piano Educativo Individualizzato;
- elabora e pianifica le linee di intervento psicoeducativo personalizzate da attuare sia in ambito scolastico che familiare per superare le difficoltà di apprendimento e di comportamento

e le disabilità che condizionano l'inserimento nelle attività dei coetanei;

- svolge funzione di consulenza e di orientamento agli insegnanti.

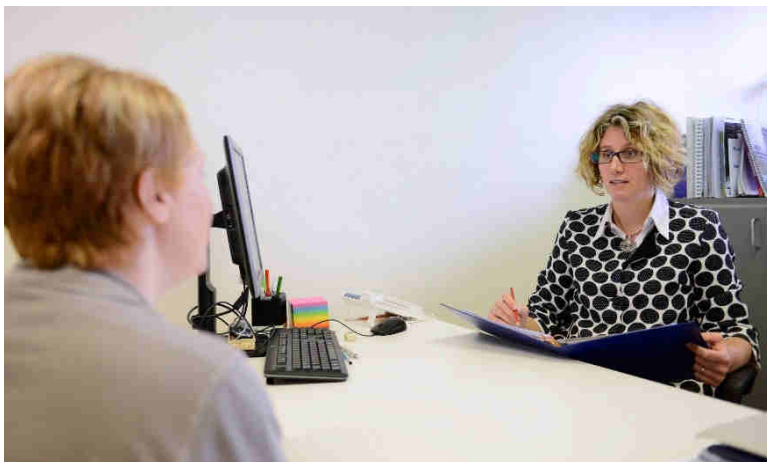
## ⇒ **SERVIZI DI SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA**

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.

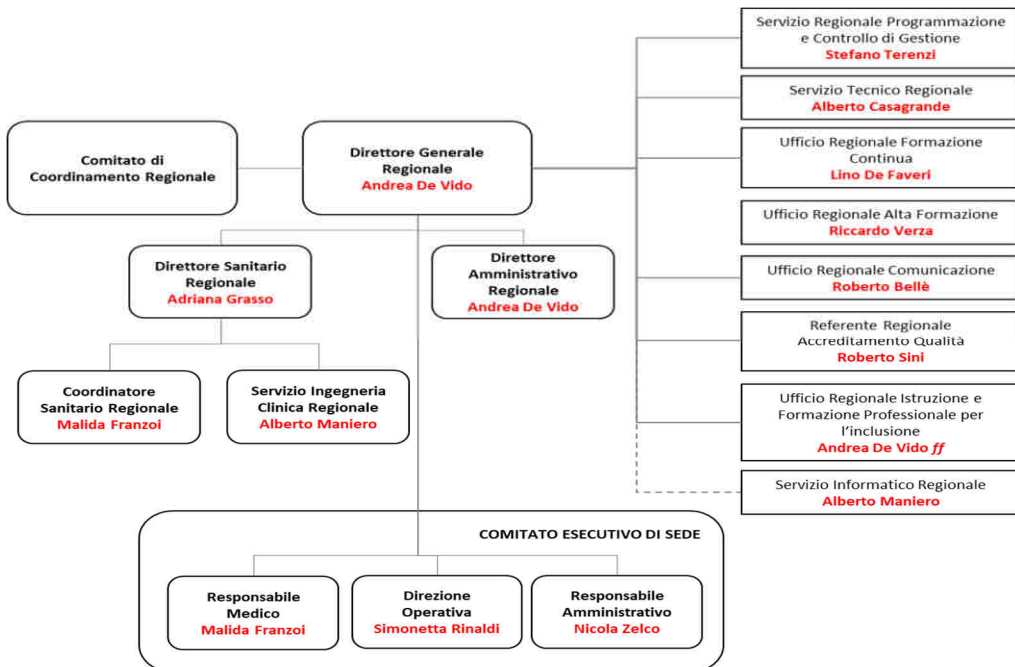
Alla famiglia vengono offerti servizi:

- 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

## ORGANIGRAMMA DELLA SEDE



## **FIGURE PROFESSIONALI**

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

- medici: neuropsichiatra infantile e fisiatra;
- tecnici laureati: psicologo, psicoterapeuta, assistente sociale;
- personale di riabilitazione: fisioterapista, logopedista, educatore professionale, terapeuta della neuropsicomotricità dell'età evolutiva, terapeuta occupazionale;
- coordinatore dell'area riabilitativa e diurna;
- personale di assistenza sanitaria: infermiere, O.S.S., accompagnatore assistente disabili;
- personale amministrativo;
- servizi generali: manutentore.

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.

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

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

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





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

La funzione relativa alla tutela degli utenti viene svolta attraverso:

- l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che - nell'ambito della propria attività - promuove le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami ed i questionari di soddisfazione degli utenti e ne garantisce l'istruzione e la trasmissione alla Direzione/Responsabile della Sede per le decisioni nel merito. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha sede presso l'Ufficio della Direzione Operativa; gli orari di apertura dell'Ufficio sono i seguenti:
  - lunedì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00
  - martedì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.30
  - mercoledì dalle 8.30 alle 12.30
  - giovedì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00
  - venerdì dalle 8.30 alle 12.30

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

- Il Servizio sociale, che assicura la disponibilità di un Assistente Sociale presente in Sede per rispondere, direttamente o

telefonicamente, mediante colloqui, anche su appuntamento, ai bisogni di informazione e di orientamento dell'utenza.

- ▶ Il grado di soddisfazione degli utenti/delle famiglie, che viene rilevato annualmente tramite la somministrazione del questionario di gradimento. L'analisi dei questionari permette ai Responsabili della Sede di individuare azioni di miglioramento per favorire la qualità di vita dell'utente. Tale analisi è condivisa con gli utenti e con gli operatori.
- ▶ L'utente può rivolgersi al difensore civico territoriale nel caso in cui ritenga che sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni.
- ▶ L'utente o l'esercente la responsabilità genitoriale possono richiedere copia della documentazione sanitaria facendone richiesta sulla modulistica disponibile presso la sede. La copia della documentazione sanitaria sarà consegnata entro 30 giorni.

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

1. ospitando la sede della Sezione Locale dell'Associazione Genitori de "La Nostra Famiglia";
  2. favorendo la presenza e l'attività di Organismi di volontariato;
  3. attivando un sistema semplificato di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso;
  4. attivando un modello organizzativo che abbia per obiettivo specifico la tutela dell'utente.
- ▶ L'Associazione ha istituito un Comitato Etico che salvaguarda i diritti dell'utente relativamente alle procedure medico-riabilitative, anche in riferimento alla ricerca scientifica.

## ***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](mailto:odv@lanostrafamiglia.it) o all’indirizzo postale *Organismo di Vigilanza - Associazione “La Nostra Famiglia” - via Don Luigi Monza, 1 - 22037 Ponte Lambro (CO)*.

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

Il Codice Etico è disponibile sul sito internet dell’Associazione.

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

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

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

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

La presente Carta dei Servizi è stata redatta dal Comitato Esecutivo di Sede con la collaborazione dell'Associazione Genitori de La Nostra Famiglia – sez. Conegliano.

## **L'ISTITUTO DI RICOVERO E CURA A CARATTERE SCIENTIFICO "EUGENIO MEDEA"**

L'I.R.C.C.S. "Eugenio Medea" è la sezione scientifica dell'Associazione "La Nostra Famiglia".

Ha ottenuto il riconoscimento di **Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico** nel 1985 e si dedica alla ricerca, alla cura ed alla formazione nell'ambito delle patologie neurologiche e neuropsichiche dell'età evolutiva.

È oggi l'unico Istituto Scientifico italiano riconosciuto per la ricerca e la riabilitazione nello specifico ambito dell'età evolutiva. L'attività di clinica e ricerca svolta all'interno dei Poli è certificata ISO 9001 da parte dell'Ente di certificazione DNV.

È presente in quattro Regioni:

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

I Poli dell'IRCCS operano in stretta connessione, sia per quanto concerne gli assetti gestionali e organizzativi sia per quanto riguarda le linee guida ed i protocolli clinici concernenti le patologie di riferimento

L'Istituto opera nell'intento di realizzare una **sinergia tra ricerca scientifica e attività di ricovero e cura che favorisca la tutela della dignità ed il miglioramento globale della qualità della vita dei suoi piccoli pazienti**, attraverso specifici interventi di riabilitazione delle persone con disabilità, specie nell'età evolutiva.

**Nell'attività ospedaliera**, l'Istituto ricerca un'organizzazione basata su una visione nuova dell'ospedale, diversa da quella tradizionale

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

**Nell'attività scientifica** l'Istituto si lascia guidare sempre da un forte impegno etico: la ricerca in riabilitazione, infatti, oggi richiede di essere fondata e guidata soprattutto dall'attenzione e dal rispetto per le esigenze del paziente; è quindi una ricerca che non rincorre consensi ad ogni costo e non percorre scorciatoie per ottenere più facili e immediati risultati, ma sa affrontare gli interrogativi veri che la disabilità pone sui vari fronti della prevenzione, della cura e della riabilitazione, senza trascurare la situazione di sofferenza ed i problemi esistenziali connessi.

L'Istituto si caratterizza per:

- la più ampia casistica in Italia nell'ambito dell'età evolutiva;
- la rete dei Centri di Riabilitazione "La Nostra Famiglia", vero e proprio "osservatorio nazionale" nel campo delle disabilità infantili;
- l'ampiezza del campo d'azione: dalla genetica agli aspetti di carattere sociale inerenti la riabilitazione;
- l'approccio multidisciplinare degli specialisti e degli operatori professionali.

## LA PRESENZA IN ITALIA

### LOMBARDIA

Bosisio Parini (LC)  
 Carate Brianza (MB)  
 Castiglione Olona (VA)  
 Cislago (VA)  
 Como  
 Endine Gaiano (BG)  
 Lecco  
 Mandello del Lario (LC)  
 Ponte Lambro (CO)  
 Sesto S. Giovanni (MI)  
 Vedano Olona (VA)

### FRIULI VENEZIA GIULIA

Pasian di Prato (UD)  
 San Vito al Tagliamento (PN)

### VENETO

Conegliano (TV)  
 Mareno di Piave (TV)  
 Oderzo (TV)  
 Padova  
 Pieve di Soligo (TV)  
 San Donà di Piave (VE)  
 Treviso  
 Vicenza

### LIGURIA

Varazze (SV)

### CAMPANIA

Cava de' Tirreni (SA)

### PUGLIA

Brindisi  
 Ostuni (BR)  
 Lecce



## E NEL MONDO INSIEME A OVCI

<b>BRASILE</b>	Santana
<b>CINA</b>	Pechino
<b>ECUADOR</b>	Esmeraldas
<b>MAROCCO</b>	Rabat
<b>SUDAN</b>	Khartoum
<b>SUD SUDAN</b>	Juba

ASSOCIAZIONE  
**la Nostra Famiglia**

Rev. 8 del 10 giugno 2022



**Associazione “La Nostra Famiglia”**  
**Centro di Riabilitazione di Treviso - anno 2022**  
**Allegato 1 alla Carta dei Servizi - Rev. 8**

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

Di seguito è descritto l'impegno della sede a garantire un servizio di qualità. Gli standard vengono annualmente individuati, approvati e verificati dal Comitato Esecutivo di Sede.

<b>IMPEGNI/FATTORI</b>	<b>STANDARD</b>	<b>VERIFICA</b>
Il Centro si impegna a garantire un adeguato e confortevole ambiente di trattamento a beneficio degli utenti e degli operatori	Rinnovo arredamenti e riorganizzazione spazi della Terapia Occupazionale	Verifica grado di soddisfazione utenti e operatori
Il Centro si impegna a garantire un miglior grado di ospitalità ai piccoli utenti, alle mamme e ai fratelli	Realizzazione di un angolo dedicato all’allattamento/pappe di utenti o fratelli	Verifica dell’utilizzo dello spazio messo a disposizione e del grado di soddisfazione
Il Centro si impegna a migliorare gli arredi e i servizi informatici delle aule scolastiche	Installazione wi-fi e acquisto tavoli scolastici multifunzione	Verifica dell’utilizzo e del grado di soddisfazione