



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

## **CENTRO DI RIABILITAZIONE**

**Sede di Varazze**



# **CARTA DEI SERVIZI**

“

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

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

”

# Indice

INTRODUZIONE .....	4
<b>1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO .....</b>	<b>5</b>
L'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA" E LA SUA "MISSION" .....	5
LA STORIA DEL CENTRO DI VARAZZE .....	7
INFORMAZIONI UTILI .....	8
LO STILE DEL SERVIZIO .....	9
STRUTTURE ED ATTREZZATURE .....	10
BACINO D'UTENZA .....	11
PATOLOGIE TRATTATE .....	11
MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO .....	11
PERCORSO RIABILITATIVO (DALL'ACCETTAZIONE ALLA DIMISSIONE) .....	12
SERVIZI IN REGIME DI SOLVENZA.....	12
STRUTTURA ORGANIZZATIVA .....	21
FIGURE PROFESSIONALI .....	22
FORMAZIONE DEL PERSONALE .....	22
<b>2. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI .....</b>	<b>22</b>
<b>3. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA .....</b>	<b>24</b>
D. LGS. 231/2001 .....	25
INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE ALL'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA" .....	26
<b>4. ALLEGATI .....</b>	<b>27</b>

## **INTRODUZIONE**

Gentili utenti, famiglie, lettori,

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

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

La Presidente  
dell'Associazione "La Nostra Famiglia"

**Luisa Minoli**

# 1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

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

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

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

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

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

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

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

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

L'Associazione:

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

## **LA STORIA DEL CENTRO DI VARAZZE**

L'Associazione La Nostra Famiglia opera in Varazze (Savona) dal 1952 inaugurata il 14 maggio alla presenza del fondatore, il sacerdote ambrosiano don Luigi Monza, come "Istituto medico pedagogico per bambini con minorazioni psichiche".

In un primo tempo la struttura fu totalmente a disposizione di bambini fisicamente gracili provenienti dalla Regione Lombardia, già in trattamento a tempo pieno presso gli Istituti di Veduggio (Varese) e di Ponte Lambro (Como), primi Centri dell'Associazione per bambini con ritardo mentale di vario grado.

Solo all'inizio degli anni '60 cominciarono ad esservi accolti alcuni bambini della Regione Liguria che divennero sempre più numerosi, soprattutto dal 1971, quando fu affidata la direzione medica dell'Istituto al Prof. Giorgio Moretti, neuropsichiatra genovese.

Accanto all'attività di riabilitazione, allora orientata prevalentemente al recupero delle funzioni mentali o, comunque al loro miglioramento, era indispensabile una attività scolastica speciale, adeguata alle capacità di apprendimento dei bambini ospiti. Nell'ottobre 1960 si ottenne la parificazione della Scuola.

In quei tempi l'Istituto di Varazze era convenzionato con vari Enti assistenziali, con i Comuni e le Province, fino al passaggio al Ministero della Sanità delle competenze della riabilitazione di soggetti affetti da minorazioni psichiche.

L'autorizzazione al funzionamento per la convenzione con il Ministero venne rilasciata dal Medico Provinciale di Savona nel 1968 a sensi della legge 625 del 6 agosto 1966.

Con l'avvento della L. 833 del 23 dicembre 1978 - istitutiva del Servizio Sanitario Nazionale - l'Istituto è entrato nel novero delle strutture ex art. 26 ed in tale ambito venne compreso nel settore sanitario.

Con l'accoglimento di soggetti della zona si cominciarono ad accogliere bambini in trattamento diurno e, successivamente, alla fine degli anni '70 l'Istituto cominciò ad offrire anche trattamenti ambulatoriali. I minori accolti erano ormai tutti provenienti dalla Regione Liguria.

La trasformazione più importante, ed ultima in termini di tempo, avvenne nel 1995.

La situazione politico-amministrativa della Regione Liguria ha permesso alla nostra Sede di Varazze di portare a compimento la sua ristrutturazione in Centro di riabilitazione ambulatoriale, dandogli la possibilità di attestarsi e qualificarsi nel territorio come:

- a) risposta sanitaria specialistica ambulatoriale;
- b) punto di interesse specifico di una rete che vede le AASSLL responsabili del progetto complessivo di risposta all'utenza;
- c) apporto specialistico integrativo, non sovrapponibile ad altri, di programmi di intervento promossi dalle AASSLL e realizzati con l'apporto a rete delle varie componenti interessate.

E'interessante notare l'evoluzione, nel tempo, degli interventi di riabilitazione nel Centro di Varazze, in parte sovrapponibile a quella nazionale ed al progresso della scienza e della tecnica, con modalità di presa in carico dei minori in relazione alla variazione del bisogno del territorio e alle sue richieste.

## INFORMAZIONI UTILI

<b>DENOMINAZIONE</b>	Associazione “ La Nostra Famiglia” Sede di Varazze
<b>INDIRIZZO</b>	Strada Romana, 53 – 17019 – Varazze (Sv)
<b>TELEFONO</b>	01997274 - 01995216
<b>FAX</b>	-----
<b>E-MAIL</b>	<a href="mailto:varazze@lanostrafamiglia.it">varazze@lanostrafamiglia.it</a>
<b>ANNO DI INIZIO ATTIVITÀ</b>	1952

### **FIGURE DI RESPONSABILITÀ IN SEDE**

<b>RESPONSABILE MEDICO DIRETTORE SANITARIO</b>	Dr.ssa Sabrina Facchinetti
<b>DIREZIONE OPERATIVA</b>	Dr.ssa Paola Mori
<b>RESPONSABILE AMMINISTRATIVO</b>	Dr.ssa Elisa Liserre

### **ORARIO DI APERTURA**

<b>DA LUNEDÌ A GIOVEDÌ</b>	dalle ore 08.00 alle ore 17.30
<b>VENERDÌ</b>	dalle ore 08.00 alle ore 15.30

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 Varazze si qualifica per le seguenti caratteristiche specifiche:

- **PRESA IN CARICO “GLOBALE”:** la cura è estesa ai vari aspetti delle difficoltà della persona, specie se in età evolutiva. Non è limitata, quindi, ad interventi e cure di carattere sanitario, ma mira ad ottenere il benessere esistenziale individuale e familiare, tenendo conto delle difficoltà scolastiche e sociali dovute alle disabilità (o minorazioni) ed alle problematiche ambientali, offrendo i supporti tecnici e sociali per il miglior inserimento possibile in famiglia e nell’ambiente di vita.
  
- **LAVORO D’ÉQUIPE:** è svolto in modo coordinato da specialisti medici, psicologi, assistenti sociali, operatori della riabilitazione. Ogni specialista od operatore offre il proprio contributo specifico agli altri componenti il gruppo di lavoro, per la diagnosi, il progetto ed il programma riabilitativo che vengono a costituire il risultato di apporti multidisciplinari.
  
- **AFFIDABILITÀ E PROFESSIONALITÀ:** gli interventi medico-riabilitativi sono basati su concezioni, metodi e tecniche affermati e/o validati scientificamente; essi vengono continuamente verificati ed aggiornati e possono diventare oggetto di studio e di ricerca.

## STRUTTURE ED ATTREZZATURE

Il Centro occupa un'area di 374 mq coperti (a disposizione delle attività riabilitative), dispone di parcheggio esterno di 1026 mq e di un'ampia area verde, in parte alberata, di 1486 mq che circonda l'intero edificio. Nell'area verde è presente uno spazio giochi per i bambini.

La struttura è collocata in zona residenziale a 2 Km dal centro abitato. Garantisce l'accesso e la completa fruibilità dei servizi da parte di tutti i possibili utenti con disabilità.

A suo tempo casa privata, ha tuttora un aspetto familiare ed accogliente.

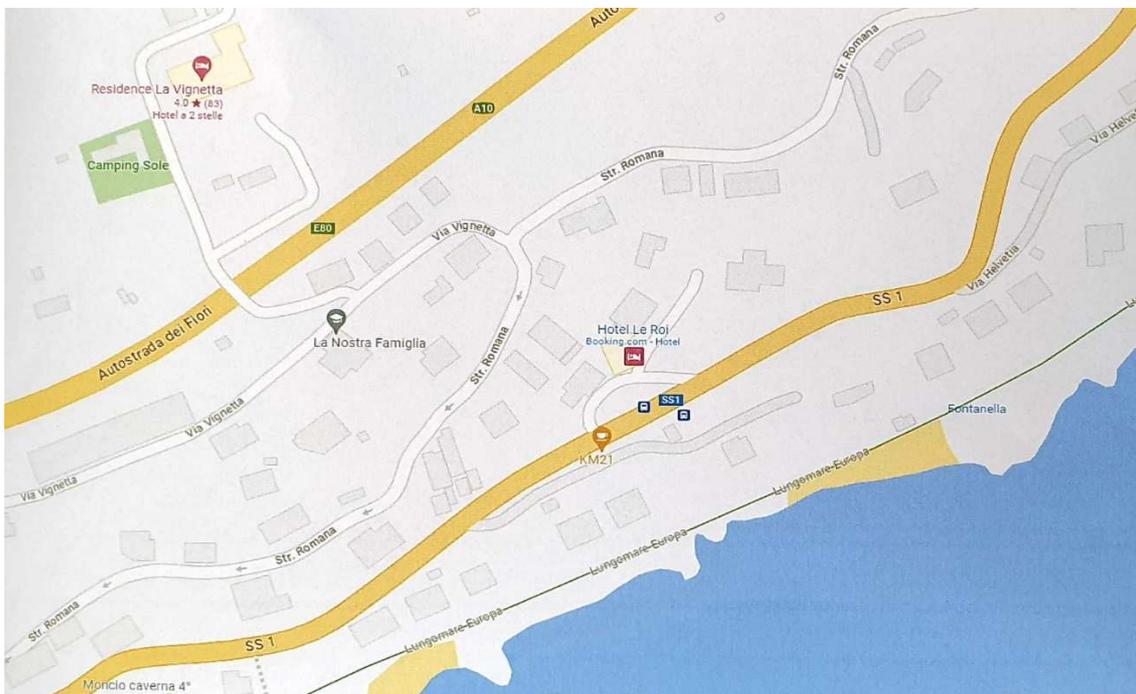
L'accesso al Centro e l'ubicazione dei servizi e settori di intervento all'interno dello stesso sono chiaramente indicati.

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.

È possibile raggiungere la Sede:

- con mezzi privati o con trasporti organizzati dagli Enti locali (su specifica richiesta), Cooperative o altro
- Le fermate dei mezzi pubblici distano 900 mt. dalla Sede (linea 30 TPL; linea 708 AMT)



## **BACINO D'UTENZA**

Gli utenti che afferiscono al Centro provengono dall'Asl n.2 "Savonese" (provincia di Savona e dall'Asl n.3 "Genovese" (Città Metropolitana di Genova area di ponente).

## **PATOLOGIE TRATTATE**

Il Centro si occupa della riabilitazione nella fascia dell'età evolutiva (0 – 18 anni) per le seguenti patologie:

- Disabilità neurologiche per esiti di paralisi cerebrali infantili e patologie neurologiche differenti, sindromi malformative e genetiche, patologie neuromuscolari;
- Ritardo psicomotorio ed intellettivo
- Disturbi dell'apprendimento
- Disturbo dello Spettro autistico
- Disturbi della comunicazione e del linguaggio
- Disturbi sensoriali e neurosensoriali complessi
- Disturbi emozionali e di relazione
- Disabilità neuropsichiatriche sia per danni encefalici stabilizzati che evolutivi

## **MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO**

**L'accesso a carico del Servizio Sanitario regionale avviene attraverso la lista di attesa Regionale.**

### **MODALITÀ:**

- Si accede all'inserimento nelle liste di attesa regionali esclusivamente attraverso i Servizi di Neuropsichiatria Infantile del territorio.
- È necessario prenotare la visita specialistica del Neuropsichiatra Infantile presso il Servizio di Neuropsichiatria di riferimento del proprio ambito territoriale
- Il Centro può essere scelto dalle famiglie residenti sia nel territorio della ASL2 del Savonese sia in quello della ASL3 Genovese.

### **PRESA IN CARICO**

I trattamenti riabilitativi autorizzati sono a totale carico della Asl di residenza del minore.

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

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

Il Centro può effettuare attività di 1<sup>A</sup> visita solo ed esclusivamente come attività in solvenza; la visita con il NPI del Centro non è sostitutiva di quella presso il servizio di NPIA della ASL.

Il Medico NPI in sede di prima visita consegna alla famiglia la comunicazione di identificazione del Case Manager di riferimento spiegandone funzione e ruolo, provvede a far firmare il PRI per l'accettazione del trattamento riabilitativo

Il numero settimanale dei trattamenti erogati è stabilito dal Piano Riabilitativo Individuale autorizzato dal Servizio NPIA dell'ASL di residenza dell'utente

In base alla tempistica dettata dalle liste d'attesa, la calendarizzazione di giorni e orari di avvio del trattamento viene comunicata alla famiglia dalla Segreteria

L'intervento riabilitativo prevede:

- applicazione dei protocolli riabilitativi stilati sulla base delle Linee Guida validate dalla comunità scientifica
- interventi di monitoraggio valutativo diversificati per Settore finalizzati a misurare l'efficacia del trattamento riabilitativo mediante indicatori standardizzati
- interventi complementari, servizi che integrano ed accompagnano i processi riabilitativi. Per gli utenti inseriti nella scuola, l'équipe del Centro è coinvolta nella stesura dei Profili di Funzionamento e dei Piani Educativi Individuali (P.E.I.) in collaborazione con gli insegnanti, presenza ai Gruppi di Lavoro Operativo e ai Gruppi di lavoro per l'Inclusione.

Le dimissioni dell'utente possono essere:

- programmate con passaggio al Servizio NPIA del territorio: tale modalità si inserisce all'interno di un progetto condiviso dell'équipe con la famiglia ed eventualmente con i Servizi del Territorio al fine di favorire la continuità delle cure e la progettualità.
- programmate senza passaggio al Servizio NPIA in caso di risoluzione delle problematiche presenti al momento della presa in carico.
- su esplicita richiesta della famiglia.

In tutti i casi è prevista la redazione della lettera di dimissione.

## **SERVIZI IN REGIME DI SOLVENZA**

In caso di necessità è possibile effettuare sia un approfondimento diagnostico sia il trattamento riabilitativo in regime di solvenza.

Le prestazioni in solvenza vengono erogate sulla base di un piano valutativo / riabilitativo predisposto dal medico specialista in sede di visita ed in seguito all'accettazione formale del preventivo da parte della famiglia

Il pagamento dei servizi erogati in regime di solvenza avviene secondo tariffario esposto in bacheca presso la Sede. Il pagamento può avvenire in contanti e tramite POS presso gli uffici preposti in sede.

## ***TIPOLOGIA DEI SERVIZI***

I trattamenti vengono erogati in forma **ambulatoriale**.

Il trattamento **ambulatoriale** viene effettuato attraverso un programma di accesso giornaliero al Centro con frequenza settimanale variabile. Il programma è presentato, condiviso e accettato da parte del genitore esercente la responsabilità; inoltre durante il trattamento riabilitativo sono previsti differenti incontri con tra personale riabilitativo/medico e genitori, al fine di favorire il coinvolgimento dei familiari nel percorso di cura dell'utente.

Il percorso riabilitativo consta di trattamenti specifici e prestazioni collaterali quali la consulenza a scuola ed il sostegno alla famiglia.

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

Il percorso riabilitativo consta di trattamenti specifici e prestazioni collaterali quali la consulenza alla Scuola e il sostegno alla famiglia.

Vengono erogati i seguenti trattamenti riabilitativi:

- fisioterapia
- psicomotricità
- logopedia
- neuropsicologia
- trattamento psicoeducativo
- psicologia
- neurovisione

## 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. Questo intervento è rivolto al bambino.

L'intervento è sempre personalizzato.

#### *OBIETTIVI*

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

#### *METODOLOGIA OPERATIVA*

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

#### *OPERATORI*

Fisiatra – Fisioterapista.

### ⇒ NEUROPSICOMOTRICITÀ

È il trattamento che favorisce l'evoluzione emozionale e cognitiva del bambino attraverso l'attività senso motoria ed il gioco.

La pratica psicomotoria che si esprime presso il Centro è la riabilitazione psicomotoria.

#### **RIABILITAZIONE PSICOMOTORIA:**

settore in cui si trattano sia le disarmonie (i ritardi dello sviluppo neuromotorio e neuropsicologico) che i ritardi mentali secondari a cerebropatie o sindromi genetiche

mediante proposte di gioco corporeo, utilizzando materiale non strutturato in spazi ampi e accoglienti, che favoriscano l'espressività e la creatività del bambino, la maturazione personale, la comunicazione e la simbolizzazione.

Sono inoltre possibili interventi psicomotori a valenza relazionale, rivolti a soggetti con disarmonie dello sviluppo e problematiche comunicativo relazionali.

### *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.
- ✓ metodo P.E.C.S. integrato all'A.B.A. per la cura del disturbo generalizzato dello sviluppo;

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

#### *OPERATORI*

Logopedisti.

### ⇒ **NEUROPSICOLOGIA**

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

#### *OBIETTIVI*

- ✓ Facilitare l'approccio al compito, l'analisi e l'utilizzo di strategie risolutorie. Migliorare il metodo d'apprendimento
- ✓ Incrementare le capacità di attenzione e di motivazione

- ✓ Migliorare la coordinazione oculo-manuale
- ✓ Favorire lo sviluppo delle abilità neuropsicologiche di base, quali l'organizzazione spazio-temporale, l'analisi-sintesi percettiva, le capacità mnestiche
- ✓ Promuovere il pensiero logico, le capacità di rappresentazione mentale e di astrazione fino ad arrivare al pensiero formale
- ✓ Incrementare le capacità di strutturazione ed elaborazione delle informazioni, favorendone l'integrazione e la loro correlazione
- ✓ Promuovere o potenziare la motivazione all'apprendimento

#### *METODOLOGIA OPERATIVA*

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

#### *OPERATORI*

Terapista della neuro-psicomotricità, Psicologo

### ⇒ **RIABILITAZIONE NEUROVISIVA**

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

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

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

#### *OBIETTIVI*

- Analizzare l'acuità visiva, l'abilità visuo-motoria e la percezione visiva;
- stimolare la percezione visiva;

- migliorare l'attenzione visiva;
- facilitare l'analisi e l'esplorazione visiva;
- fornire sistemi di compenso per le difficoltà gnosiche.

### *STRUMENTI*

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

### *OPERATORI*

Terapista della riabilitazione neurovisiva.

## ⇒ **TRATTAMENTO PSICOEDUCATIVO**

Gli interventi effettuati dagli educatori, individualmente o in collaborazione con gli psicologi ed altri terapisti della riabilitazione, mirano ad occuparsi della situazione complessiva del soggetto, delle sue capacità di autonomia personale e sociale e delle sue relazioni con l'ambiente di riferimento

### *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
- materiali inerenti l'educazione cognitivo-affettiva ;
- materiali specifici disponibili in letteratura.

#### OPERATORI

Educatori professionali e Psicologi.

### ⇒ **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;
- partecipa ai Gruppi di Lavoro Operativi e ai Gruppi di Lavoro Interistituzionali
- 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.
- Per i minori frequentanti le Scuole del territorio senza insegnante di sostegno l'équipe del Centro si impegna a realizzare periodici incontri con gli insegnanti, previa autorizzazione degli esercenti la potestà genitoriale.

## ⇒ SERVIZI DI SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA

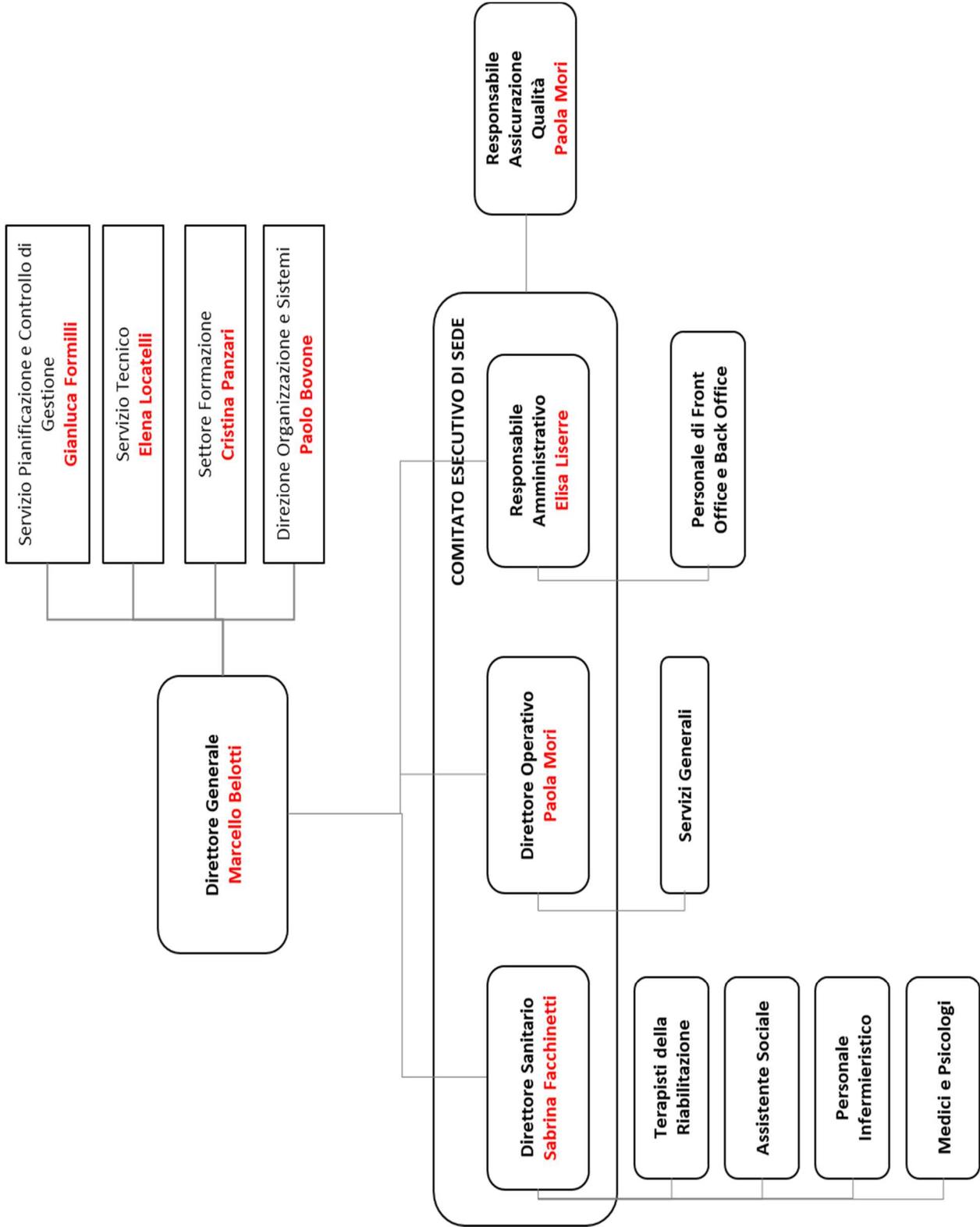
Il Centro di Riabilitazione mette a disposizione risorse per “accompagnare” la famiglia nel difficile percorso di accettazione della situazione di disabilità.

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



## ***FIGURE PROFESSIONALI***

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

### **Medici e tecnici laureati:**

Neuropsichiatra infantile (Direttore Sanitario)

Psicologhe

### **Infermiera**

### **Personale di Riabilitazione:**

Logopedisti

Terapisti della neuro e psicomotricità

Fisioterapisti

Educatori professionali

Ortottista

### **Personale amministrativo**

Responsabile Amministrativo

Impiegate d'ordine

### **Personale Ausiliario**

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.

## **2. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI**

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

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



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

La funzione relativa alla tutela degli utenti viene svolta attraverso:

- L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che - nell'ambito della propria attività - promuove le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami ed i questionari di soddisfazione degli utenti e ne garantisce l'istruzione e la trasmissione 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 9 -12.00 14.30 – 15.00**

**Martedì 9 -11.00 14.00 – 16.00**

**Mercoledì 10.00 – 12.00 15.00 – 16.30**

**Giovedì ----- 14.00 – 15.00**

**Venerdì su appuntamento dalle 9.00 alle 12.00**

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 gg
- 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 a Direzione Operativa

La presente Carta dei Servizi è stata redatta dalla Direzione Operativa con la collaborazione delle seguenti Associazioni:

Associazione Genitori De "La Nostra Famiglia"

Il testo è stato da loro approvato nel corso del Direttivo effettuato in data 26/3/2024

## 4. ALLEGATI

ALLEGATO 1: Standard di Qualità : Impegni e programmi

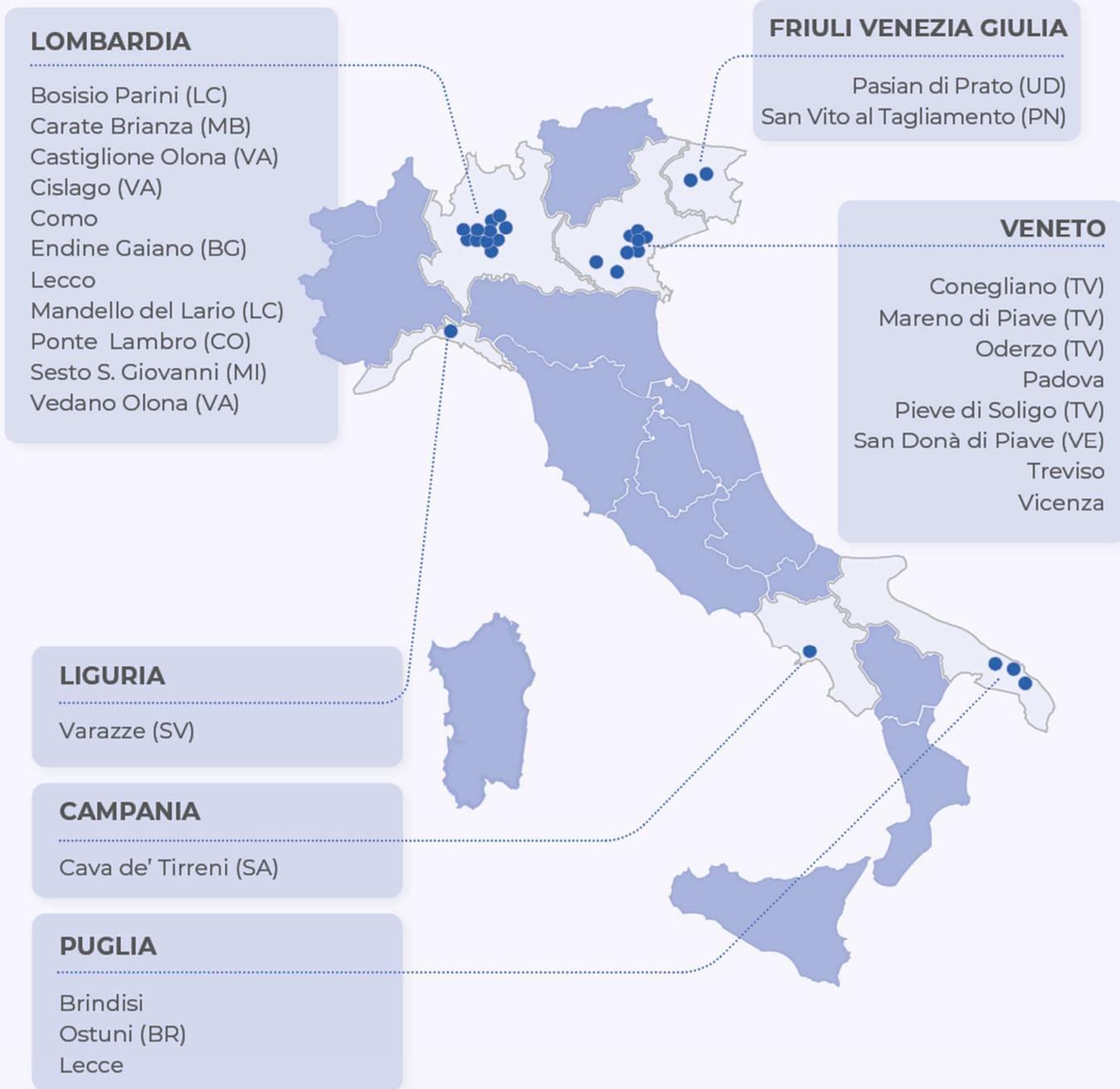
**Associazione “La Nostra Famiglia”**  
**Centro di Riabilitazione di Varazze- anno 2024**  
**Allegato alla Carta dei Servizi - Rev. 7**

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

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

<b>IMPEGNI/FATTORI</b>	<b>STANDARD</b>	<b>VERIFICA</b>
Fornire informazioni chiare e complete sull'evoluzione del Progetto riabilitativo del bambino	Disponibilità del personale medico e riabilitativo	Percentuale soddisfazione Customer satisfaction
Favorire la Rete dei Servizi che si occupano dei bambini ( Scuola, ASL, Educatori domiciliari, Distretti sociali))	Continuità degli incontri di verifica con i nostri operatori	Verifica periodica della D.O:
Fornire al personale riabilitativo spazi di Sintesi e confronto per garantire l'appropriatezza clinica e organizzativa della presa in carico	Cadenza settimanale degli incontri	Verifiche del responsabile medico e verbali degli incontri di settore e Plenari
Presenza sul Territorio attraverso iniziative formative rivolte alla Scuola e iniziative ricreative rivolte agli utenti	Progettualità effettuata in collaborazione con le Scuole e l'Associazione Genitori	Verifiche periodiche D.O. e CES di Sede

# LA PRESENZA IN ITALIA



## 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



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

Rev.8 10 ottobre 2024