LA NOSTRA FAMIGLIA
CURA RIABILITAZIONE E RICERCA
DALLA PARTE DEI BAMBINI

CARTA DEI SERVIZI

L'AQUILONE

SERVIZIO RESIDENZIALE
TERAPEUTICO-RIABILITATIVO
A MEDIA INTENSITÀ PER MINORI (SRTR-M)

LA NOSTRA FAMIGLIA
BOSISIO PARINI

“

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
PRESENTAZIONE DEL CENTRO 6
L'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA" E LA SUA "MISSION" 6
LA STORIA DEL CENTRO DI BOSISIO PARINI 7
INFORMAZIONI UTILI 8
FIGURE DI RESPONSABILITA' IN SEDE 9
SEGUICI 9
RECENSIONI 9
LO STILE DEL SERVIZIO 10
STRUTTURE ED ATTREZZATURE 10
INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI 12
STRUTTURA ORGANIZZATIVA 12
FIGURE PROFESSIONALI 13
FORMAZIONE DEL PERSONALE 13
BACINO D'UTENZA 13
L'AQUILONE 14
SERVIZIO RESIDENZIALE TERAPEUTICO-RIABILITATIVO A MEDIA INTENSITÀ PER MINORI (SRTR-M) 14
DESTINATARI DEL SERVIZIO 14
ORARI DEL SERVIZIO 14
ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE 15
MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO 15
"GIORNATA TIPO" 16
TIPOLOGIE DI ATTIVITA' 16
ORARI DI VISITA 17
MENU' 17
CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITÀ DI GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA 18
DIMISSIONE 18
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI 19
SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA 19
REALTÀ COLLEGATE ALL'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA" 22
ALLEGATI 23
ALLEGATO 1 - MENÙ ESTIVI E INVERNALI DEL SERVIZIO RESIDENZIALE 23
ALLEGATO 2 - STANDARD DI QUALITÀ 23

ALLEGATO 3 – MODULO SEGNALAZIONI U.R.P. 25
ALLEGATO 4 – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI MINORI AMBULATORIALI, RESIDENTI, DIURNI26
ALLEGATO 5 – RICHIESTA COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA..... 31

INTRODUZIONE

Gentilissimi, Gentilissime,

questa Carta dei Servizi è una presentazione dell'Associazione "La Nostra Famiglia" di Bosisio Parini, 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 Bosisio Parini 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

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 BOSISIO PARINI

Nell'area di oltre 236 mila mq in cui è collocato il complesso di Bosisio Parini, sono sorte dal 1963 ad oggi, strutture integrate che coprono funzioni diverse e complementari: il Centro di Riabilitazione con i relativi ambulatori e il Ciclo Diurno Continuo integrato con la scuola statale, il progetto di Sperimentazione Case Management, i laboratori didattici per i percorsi di formazione professionale dei ragazzi, l'Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) Eugenio Medea (unico Istituto Scientifico italiano riconosciuto per la ricerca e la riabilitazione nell'età evolutiva), gli ambulatori diagnostici, i laboratori di clinica e di ricerca, i servizi di supporto, le aule per la formazione continua degli operatori e i corsi di laurea universitari in convenzione con l'Università degli Studi di Milano

Facoltà di Medicina e Chirurgia per corsi di laurea triennale in “Terapia della neuro e psicomotricità dell’età evolutiva”, “Educazione professionale” e “Logopedia”.

Le suddette attività sono così suddivise nei diversi padiglioni:

Primo padiglione: Ciclo Diurno Continuo - Formazione Professionale con i Percorsi Personalizzati per Allievi con Disabilità (PPD)

Terzo padiglione: Riabilitazione Ambulatoriale - Ciclo Diurno Continuo

Quarto padiglione: Unità Organizzative Cliniche – Polo Territoriale di Neuropsichiatria Infantile (Npia) - Servizi Diagnostici e di ricerca - Riabilitazione Ambulatoriale – Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo per Minori (SRTRM)

Quinto padiglione: Riabilitazione Ambulatoriale

Sesto padiglione: Polo Didattico Universitario, Area Formazione, Comunicazione, Sala Convegni

Settimo padiglione: Unità Organizzative Cliniche - Servizi Diagnostici e di ricerca

Tutti i servizi svolti nel Polo di Bosisio Parini sono accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale.

INFORMAZIONI UTILI

DENOMINAZIONE	Servizio Residenziale Terapeutico-Riabilitativo per Minori (SRTR-M)
INDIRIZZO	Via don Luigi Monza, 20 – Bosisio Parini (Lc)
TELEFONO	031/877111
FAX	031/877223
E-MAIL	srtrm.bosisio@lanostrafamiglia.it
ANNO DI INIZIO ATTIVITÀ	1963
VOLUMI DI ATTIVITÀ	40 posti letto accreditati SRTRM

FIGURE DI RESPONSABILITA' IN SEDE

DIRETTORE SANITARIO DI POLO E REGIONALE	Dr.ssa Elisabetta Brunello
RESPONSABILE DEL SERVIZIO SRTRM	Dr.ssa Maria Nobile
RESPONSABILE DI POLO	Ing. Ivan Snider
REFERENTE UFFICIO REGIONALE RISORSE UMANE	Paola Galvalisi
DIRETTORE AMMINISTRATIVO REGIONALE	Maurizio Sala

SEGUICI

IRCCS EUGENIO MEDEA · LA NOSTRA FAMIGLIA	lanostrafamiglia.it emedea.it
	emedea_lanostrafamiglia
	emedea.lanostrafamiglia
	associazione-la-nostra-famiglia
	@Ass_LaNostraFamiglia
Beato Luigi Monza	luigimonza.it

RECENSIONI

Inquadra il Qr code e lascia la tua recensione

LO STILE DEL SERVIZIO

Il servizio offerto dal Centro 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 al Centro e l'ubicazione delle diverse aree all'interno dello stesso sono chiaramente indicati. Nel piano seminterrato del 7° padiglione, è predisposta un'area di parcheggio riservata all'utenza.

Il Centro è ubicato in zona verde nel territorio del Comune di Bosisio Parini, al confine con i comuni di Molteno e Rogeno. Lo stabile è di proprietà dell'Ente.

Nella struttura sono presenti sale di attesa ed aree per l'accoglienza 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 e residenziale. 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.

Il Centro 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 il Centro di Riabilitazione di Bosisio Parini in:

AUTO	Da Milano, da cui dista circa 40 km, Superstrada Milano/Lecco (SS36), uscire a Molteno nord, prendere Viale Consolini A., Via Don Luigi Monza e Via Erba - Molteno/Via Provinciale/SP47. **N.B. INGRESSO PRINCIPALE** e per navigatore satellitare: Via Provinciale, 2 – Rogeno (Lc)
TRENO	• da Milano Stazione Centrale, con le Ferrovie dello Stato, linea Milano/Lecco, fermata Lecco (distante 11 km dall'Istituto). • da Milano Garibaldi/Greco Pirelli, con le Ferrovie dello Stato, linea Sesto S. Giovanni/Monza/Lecco, fermata Molteno (distante 2 km dall'Istituto). • da Milano Cadorna, con le Ferrovie Nord, linea Milano/Asso, fermata Erba (distante 7 km dall'Istituto).
AEREO	L'AEROPORTO DI MILANO LINATE, distante circa 40 Km dall'Istituto, è collegato con la Stazione Ferroviaria Centrale di Milano da un autobus. L'AEROPORTO DI MILANO MALPENSA, distante circa 60 Km dall'Istituto, è collegato: • con la Stazione Ferroviaria Centrale di Milano da una navetta (Bus Malpensa Shuttle). Tempo di percorrenza: circa 50 minuti; • con la Stazione Cadorna, Ferrovie Nord-Milano. Tempo di percorrenza: 40 minuti.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO

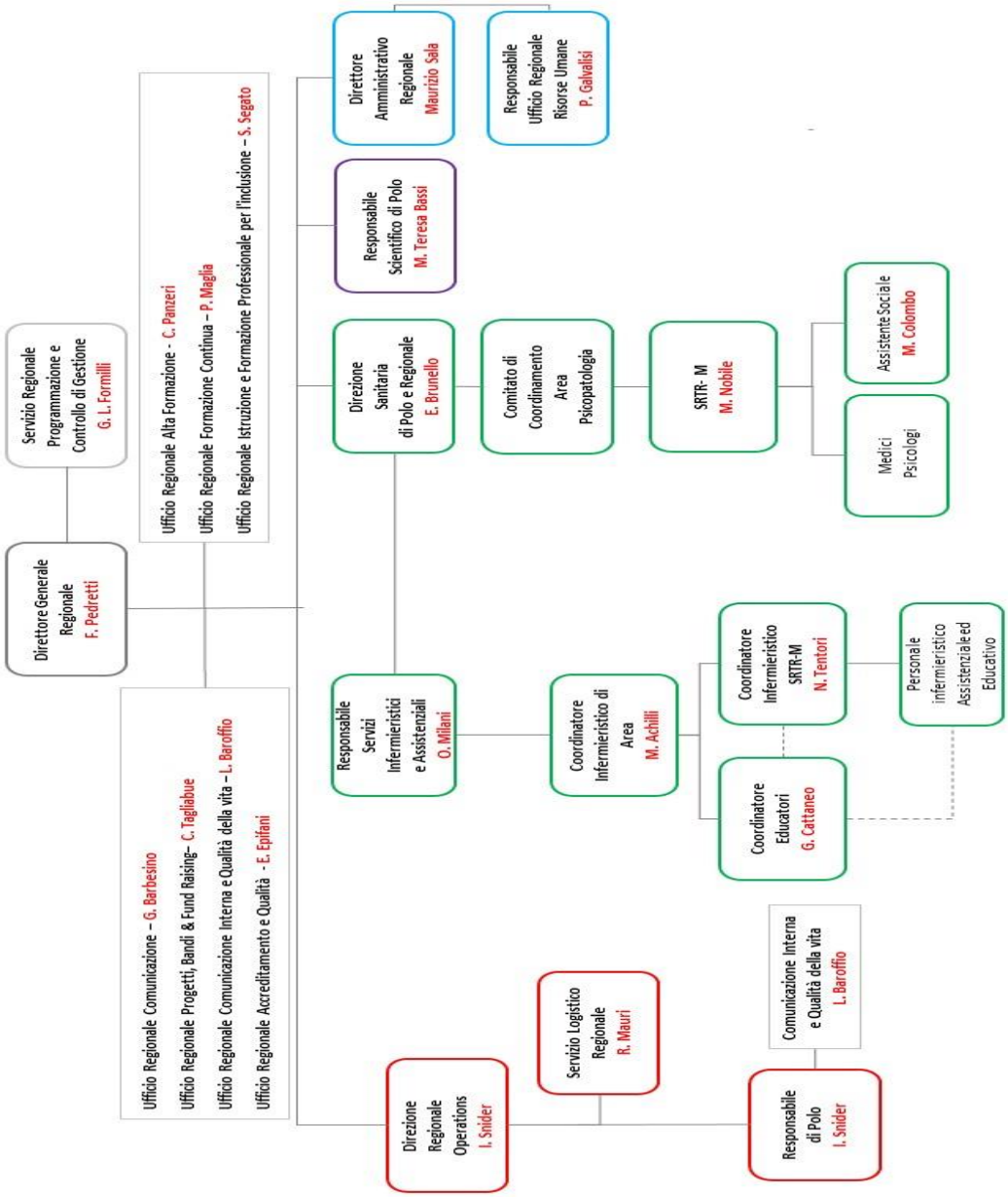


FIGURE PROFESSIONALI

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

Le diverse professionalità presenti lavorano in continua integrazione tra loro per la risposta ai bisogni di persone con disabilità.

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 dell'Associazione.

BACINO D'UTENZA

L'utenza proviene, in prevalenza, da alcune ATS della Regione Lombardia:

- ATS della Brianza (Monza e Lecco)
- ATS Insubria (Como e Varese)
- ATS della Città Metropolitana di Milano
- ATS Bergamo
- ATS Brescia

È possibile visitare il Servizio durante l'orario di apertura, facendone richiesta al Referente dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'AQUILONE
SERVIZIO RESIDENZIALE TERAPEUTICO-RIABILITATIVO A MEDIA INTENSITÀ PER MINORI (SRTR-M)

Nel Centro di Bosisio Parini, il Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo a media intensità per minori (SRTR-M) si colloca all'interno dell'Area di Psicopatologia dello Sviluppo. Esso si occupa di bambini con disturbi del neurosviluppo e disabilità complesse/pluri-disabilità in area motoria, intellettiva, sensoriale, della comunicazione, del comportamento che trascinano bisogni complessi di assistenza e cura in associazione a barriere ambientali, relative al contesto sociale e/o familiare, che rendono non realizzabile un intervento integrato e personalizzato (come richiesto dalle Linee Guida per questo grado complesso di disabilità) esclusivamente in un contesto domiciliare.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il Servizio accoglie:

- bambini e ragazzi di età compresa tra i 6 e i 14 anni con possibilità di prosecuzione, in casi particolari, fino ai 17 anni;
- con disturbi del neuro-sviluppo e disabilità complesse in area motoria, intellettiva, sensoriale, comunicativa, comportamentale, con grave compromissione del funzionamento personale e sociale;
- Difficoltà sociali e familiari, tali per cui i genitori non riescono ad offrire aiuto e supporto ai propri figli

ORARI DEL SERVIZIO

Il Servizio Residenziale terapeutico-riabilitativo per minori a media intensità e aperto 365 giorni all'anno, 24 ore al giorno.

ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE

La presa in carico è di tipo multidisciplinare attraverso un'équipe che opera in un contesto di elevata integrazione multi-professionale comprendente le seguenti figure professionali: Neuropsichiatra Infantile, Psicologo, Assistente Sociale, Educatore Professionale o altro professionista della Riabilitazione, Infermiere, Operatore Socio Sanitario.

Al fine di garantire la continuità con i Servizi territoriali, l'Assistente Sociale cura i rapporti tra l'équipe del Servizio ed i Servizi clinici e Sociali territorialmente competenti.

La presa in carico avviene secondo le fasi di seguito descritte.

- **OSSERVAZIONE**: periodo di osservazione finalizzato alla valutazione puntuale dell'utente, finalizzata a verificare l'opportunità dell'inserimento nel Servizio attraverso delle scale di valutazione appositamente definite ed alla successiva definizione degli obiettivi specifici individualizzati.
- **DEFINIZIONE DEL PROGETTO**: conclusa la fase di osservazione, si prosegue con la definizione del Piano di Intervento Individuale, con gli obiettivi specifici per ciascun utente.

Il progetto individualizzato è condiviso con l'esercente la responsabilità genitoriale e sottoscritto per accettazione.

- **ATTUAZIONE DEL PROGETTO**: Il progetto è attuato dall'équipe multidisciplinare del Servizio Terapeutico-Residenziale per Minori.

Per ogni utente è identificato il Neuropsichiatra referente del caso ed il case manager che si occupa del monitoraggio complessivo del progetto dell'utente.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

I minori possono essere inviati da:

- servizi di Neuropsichiatria Infantile e dell'adolescenza (UONPIA);
- IRCCS Pubblici o Privati.
- La domanda deve essere inviata al Servizio Sociale di riferimento del Centro, corredata dalla seguente documentazione:
- Diagnosi clinica

- Valutazione della gravità clinica (CGI-S; CGAS)
- Relazione e valutazione sociale dei Servizi territoriali referenti

"GIORNATA TIPO"

La giornata "tipo" del Servizio Residenziale è strutturata per alternare i diversi momenti della vita quotidiana di un bambino/ragazzo con i necessari interventi educativi/riabilitativi:

8.00-9.00	• alzata e colazione
9.00-12.00	• attività riabilitative ed educative integrate con attività scolastica o formativa
12.00- 13.30	• pranzo e ricreazione
13.30-16.00	• attività riabilitative/educative integrate con attività scolastica o formativa
16.00-16.30	• merenda
16.30-18.00	• attività educative
18.00-19.00	• doccia-igiene personale
19.00-19.30	• cena
19.30-21.00	• tempo libero e preparazione per il riposo notturno
21.00-8.00	• riposo notturno

Durante il fine settimana o nei giorni festivi, il programma subisce modifiche per consentire agli ospiti di usufruire di più tempo da dedicare alle attività personali, ludico-ricreative e sportive.

TIPOLOGIE DI ATTIVITA'

- **PERCORSI ABILITATIVI/RIABILITATIVI** volti a facilitare il bambino/ragazzo nel raggiungimento e mantenimento di obiettivi relativi alle autonomie personali e alle competenze adattive di base:

- Autonomie e abilità personali;
- Autonomie domestiche;
- Stimolazione e potenziamento cognitivo

- **INTERVENTI RIABILITATIVI**. Se previsto nel piano individualizzato, sono attuati anche gli interventi riabilitativi nei seguenti settori: Fisioterapia, Logopedia, Neuropsicomotricità, Neuropsicologia, Terapia occupazionale

- **PERCORSI SPORTIVI**: nuoto, calcio, basket, atletica in collaborazione con l'ASD Viribus Unitis e l'Associazione Briantea84

- **ATTIVITA' ESPRESSIVE E TEATRALI**

- **PERCORSI OCCUPAZIONALI** volti a favorire l'acquisizione e il mantenimento di competenze professionali e trasversali utili all'occupazione e a tutte le attività lavorative. Questa tipologia di attività può aiutare i ragazzi a sviluppare le attitudini personali e favorire il loro futuro inserimento in contesti lavorativi protetti:
  - Giardinaggio
  - Orto
  - Autolavaggio automobili
  - Ciclofficina (biciclette e moto)
  - Ricamo e cucito

- **GESTIONE DEL TEMPO LIBERO e ATTIVITA' DI SVAGO**

ORARI DI VISITA

Le visite e gli accessi di genitori e familiari sono da concordare con l'Assistente Sociale del Servizio.

MENU'

A titolo esemplificativo si allegano i menù estivi e invernali del Servizio Residenziale (Allegato 1).

CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITÀ DI GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA

Indichiamo di seguito i criteri di priorità per l'inserimento in lista d'attesa, individuati in una specifica istruzione operativa:

1. proposta di inserimento di un servizio di Npia corredata da diagnosi di disturbo del neurosviluppo e punteggio CGI- S e Cgas compatibile con i requisiti della delibera;
2. presenza di condizioni di fragilità dei contesti, con priorità a quelli con in corso provvedimenti di tutela;
3. età inferiore ai 14 anni al momento della presentazione della richiesta;
4. assenza di fattori di instabilità clinica come valutato dal team SRTR-M.

Sulla base di questi criteri, il responsabile medico inserisce il minore in lista d'attesa.

DIMISSIONE

La dimissione avviene al termine del ciclo di trattamento. All'atto della dimissione è prodotta una lettera di dimissione finalizzata a favorire la continuità di cura ed assistenziale sul territorio di provenienza.

Il medico referente redige la lettera di dimissione per servizio inviante, con ogni utile informazione sullo stato di salute e, in particolare, sul decorso clinico, sul percorso effettuato nel servizio, sul progetto individuale e gli obiettivi raggiunti, sulle conclusioni prognostiche e sulle eventuali indicazioni terapeutiche.

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 2 alla Carta dei Servizi sono definiti gli STANDARD DI QUALITÀ, approvati e verificati dal Responsabile di Polo.

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 il 7° padiglione, piano 0, accanto al CUP. L'accesso allo sportello è possibile:
  - di persona, previo appuntamento chiamando il numero 031877462
  - telefonicamente nei seguenti giorni ed orari: da lunedì a giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.00; venerdì dalle ore 15.00 alle ore 16.30, chiamando il numero 031877462
  - scrivendo una e-mail: urp.bosisio@lanostrafamiglia.it

Le segnalazioni vengono prese in carico nell'immediato dal personale dedicato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico. La gestione dei reclami prevede un'analisi della situazione e delle cause che l'hanno provocata; in ogni caso, per ogni reclamo scritto è garantita risposta entro 30 giorni dal ricevimento.

In seguito, la figura preposta in sede avvia apposita procedura coinvolgendo i soggetti interessati. L'utente, oltre che rivolgendosi direttamente all'URP, può esprimere segnalazioni/apprezzamenti anche in maniera anonima attraverso apposita modulistica a disposizione presso la Sede (Allegato 3).

- Il **Servizio sociale**, che assicura la disponibilità di un Assistente Sociale presente in sede per rispondere, direttamente o telefonicamente, mediante colloqui, anche su appuntamento, ai bisogni di informazione e di orientamento dell'utenza.
- Il **grado di soddisfazione degli utenti/delle famiglie**, che viene rilevato annualmente tramite la somministrazione del questionario di gradimento (Allegato n. 4). L'analisi dei questionari permette ai Responsabili 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 (Allegato n. 5).
- Un **sistema di iniziative** volte a promuovere la massima interazione tra servizio e famiglie:
  - favorendo la presenza e l'attività di Organismi di volontariato
  - attivando un sistema semplificato di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso
  - attivando un modello organizzativo che abbia per obiettivo specifico la tutela dell'utente.

D. LGS. 231/2001

"DISCIPLINA DELLA RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA DELLE PERSONE GIURIDICHE, DELLE SOCIETÀ E DELLE ASSOCIAZIONI ANCHE PRIVE DI PERSONALITÀ GIURIDICA"

Il Decreto Legislativo 231/2001 è una legge dello Stato che regola la responsabilità di un'organizzazione (associazione) qualora persone, operando in nome e per conto e nel suo interesse, per trascuratezza dell'organizzazione medesima, commettano certi tipi di reato. Non tutti i reati comportano responsabilità, ma solo quelli previsti dalla norma; tra i più comuni ed importanti vi sono i reati di corruzione di soggetti pubblici, concussione, corruzione tra privati, infiltrazione della malavita organizzata, gravi reati in materia di salute e sicurezza sul lavoro, reati ambientali. Per ridurre la probabilità che questi reati possano essere commessi, l'Associazione si è dotata di uno specifico Modello di Organizzazione e Gestione (MOG) e di un Codice Etico. Sul rispetto del MOG e del Codice Etico è stato incaricato di vigilare l'Organismo di Vigilanza (OdV).

Tutti coloro che vengano a conoscenza di un comportamento che è, o potrebbe essere, scorretto rispetto a tali documenti, ovvero della commissione o sospetta commissione di uno dei reati previsti dal D. Lgs. 231/2001, possono farne segnalazione all'OdV.

L'OdV dell'Associazione è contattabile per le segnalazioni all'indirizzo e-mail odv@lanostrafamiglia.it o all'indirizzo postale *Organismo di Vigilanza - Associazione "La Nostra Famiglia" - via Don Luigi Monza, 1 - 22037 Ponte Lambro (CO)*.

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

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

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:

Associazione Genitori de La Nostra Famiglia Regione Lombardia ODV – tutela i diritti fondamentali della persona disabile e della sua famiglia. Contatti: assgen.nostrafamiglia@gmail.com

Associazione Sportiva Dilettantistica "Viribus Unitis" – promuove l'integrazione delle persone disabili mediate lo sport. Contatti: 031/877932 - fax 031/877511 - piscina.bosisio@lanostrafamiglia.it

Gruppo Amici di don Luigi Monza – sostiene l'Associazione con iniziative di sensibilizzazione, solidarietà e aiuto. Contatti: 031 625111 – amici@lanostrafamiglia.it

Fondazione Orizzonti Sereni – FONOS Onlus – fornisce consulenza per la definizione del progetto esistenziale della persona adulta con disabilità e/o della sua famiglia e offre servizi di residenzialità sul territorio nazionale. Contatti: 031 865851 - info@fonos.org

OVCI - la Nostra Famiglia (Organismo di Volontariato per la Cooperazione Internazionale) – organismo non governativo di cooperazione allo sviluppo presente in Brasile, Cina, Ecuador, Marocco, Sudan e Sud Sudan. Contatti: www.ovci.it - info@ovci.org

ALLEGATI

ALLEGATO 1 - MENÙ ESTIVI E INVERNALI DEL SERVIZIO RESIDENZIALE

ASSOCIAZIONE LA NOSTRA FAMIGLIA

MENU' ESTIVO DIURNATO CDC - Sede di Bosisio Parini

		LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
SETTIMANA	1°	Pizza Formaggio fresco spalmabile 50 gr Carote julienne FRUTTA	Pasta al pesto e fagiolini Scaloppina di pollo agli aromi (Platessa gratinata) Purè FRUTTA	Passato di verdura con farro Affettato di tacchino (Torta salata caprese) Insalata mista Mousse di Frutta	Pasta integrale al pomodoro Frittata al brie Piselli in umido Banana	Cous-cous zucchine e pomodori Bastoncini di merluzzo Fagiolini all'olio Yogurt
	2°	Pennette al tonno Robiolino Insalata verde con mais FRUTTA	Vellutata di piselli Cotoletta di pollo (Merluzzo pomodoro e origano) Patate al forno Budino Cioccolato/Gelato*	Pasta pomodoro fresco e basilico Hamburger di manzo (Medaglioni di legumi) Zucchine trifolate al pomodoro Mousse di Frutta	Lasagne al pesto di basilico Mozzarella 30gr Pomodori in insalata Banana	Riso con zafferano e piselli Platessa gratinata Carote all'olio Yogurt
	3°	Pasta pomodoro e ricotta Frittata all'ortolana Zucchine all'olio FRUTTA	Ravioli di magro burro e salvia Bocconcini di pollo dorati (Nuggets di pesce) Patate al forno FRUTTA	Pizza margherita Ricottina Carote julienne Mousse di Frutta	Insalata di farro con pesto e pomodorini Arrosto di tacchino olio e limone (Gateaux di patate) Spinaci all'olio Banana	Risotto alla parmigiana Crocchette di tonno e patate Insalata verde e rossa Yogurt
	4°	Pasta alle melanzane Frittata con zucchine Carote baby FRUTTA	Risotto alla milanese Mozzarella Pomodori in insalata Budino Vaniglia/Gelato*	Pasta al ragù di verdure Polpette di manzo al pomodoro (Platessa olio e limone) Fagiolini all'olio Mousse di Frutta	Pasta al pesto Julienne di tacchino agli aromi (Lunette al formaggio) Patate all'olio Banana	Insalata d'orzo con tonno e pomodorini Merluzzo al pomodoro Zucchine all'olio Yogurt

MENU' INVERNALE

SETTIMANA	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
1°	Pizza Spalmabile 50 gr Fagiolini in insalata MOUSSE DI FRUTTA	Risotto con crema di spinaci Bocconcini di pollo dorati Patate al forno FRUTTA	Pasta al pomodoro Frittata al formaggio Cannellini all'olio MOUSSE DI FRUTTA	Biete gratinate Spezzatino di vitellone Polenta BANANA	Pasta olio e grana Merluzzo al pomodoro Carote e piselli YOGURT
2°	Pasta al ragù di verdura Tonno all'olio Fagiolini in insalata MOUSSE DI FRUTTA	Pasta al pesto Sformato di ricotta Lenticchie in umido BUDINO VANIGLIA	Risotto alla milanese Cotoletta di pollo Patate al forno FRUTTA	Crema di zucca Polpettine di manzo al pomodoro Piselli in umido BANANA	Orzotto alle verdure Platessa gratinata Carote al vapore YOGURT
3°	Gnocchetti sardi al tonno Ricotta Spinaci all'olio MOUSSE DI FRUTTA	Crema di legumi Frittata di zucchine Patate lesse FRUTTA	Lasagne al ragù di manzo Mozzarella Carote al vapore MOUSSE DI FRUTTA	Pasta al pomodoro Spezzatino di vitellone Piselli in umido BANANA	Risotto alla zucca Bastoncini di pesce Patate al forno YOGURT
4°	Ravioli di magro agli aromi Affettato di tacchino Fagiolini in insalata FRUTTA	Risotto alla milanese Robiola Erbette saltate all'olio BUDINO CIOCCOLATO	Crema di carote con farro Hamburger di manzo Purè MOUSSE DI FRUTTA	Pasta integrale al pomodoro Arrosto di vitellone Broccoli al vapore BANANA	Pasta al pesto Nuggets di Pesce Carote brasate YOGURT

ALLEGATO 2 - STANDARD DI QUALITÀ

IMPEGNI	STANDARD	VERIFICA
Tempi di attesa per le prestazioni sanitarie	I tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali rispondono ai requisiti normativi e sono verificabili presso il CUP e sul sito internet istituzionale	Verifiche periodiche
Consulenza sulle pratiche per l'invalidità civile e la normativa specifica sulla disabilità	Attraverso la consulenza quotidiana del Servizio Sociale	Rilevazione del livello di gradimento degli utenti
Il Centro lo garantisce la presenza di un servizio sociale per facilitare la fase di dimissione ed i rapporti con il territorio	Disponibilità, in fase di dimissione, ad individuare altre strutture del territorio.	Verifiche periodiche
Il Centro cura con attenzione la comunicazione interna ed esterna	Bacheche espositive e diffusione di dépliant informativi	Verifiche periodiche
Incontri regolari per monitorare l'andamento degli obiettivi riabilitativi previsti per gli utenti in regime residenziale	- presenza di un'equipe multidisciplinare con incontri settimanali - definire progetti riabilitativi individualizzati - assicurare la disponibilità di diverse unità d'offerta per la continuità assistenziale - garantire la personalizzazione dell'assistenza infermieristica in base ai bisogni presentati dall'utente	Verifiche periodiche
Sostenere i genitori nella loro funzione educativa	- Realizzazione di incontri informativi/formativi per i genitori afferenti al Servizio	Rilevazione del livello di gradimento degli utenti
Il Centro si impegna a definire progetti su specifiche patologie	Attivazione di percorsi clinici dedicati per patologia	Verifiche periodiche
Il Centro garantisce la presenza di un servizio dietetico interno	Predisposizione e verifica delle diete mediante servizio interno	Rilevazione del livello di gradimento degli utenti
Attenzione e qualità del vitto	Menù estivo ed invernale articolato su 4 settimane	Rilevazione del livello di gradimento degli utenti
Il Centro garantisce spazi gioco esterni per i bambini	Spazi attrezzati con giochi	A vista
Umanizzazione / Accoglienza in Centro	- Presenza di uno sportello Punto Accoglienza all'ingresso della Struttura, con un operatore dedicato a fornire informazioni e orientamento - Progettare iniziative per bambini, ragazzi, familiari - Presenza di un servizio di mediazione culturale per facilitare l'accesso al Servizio ed alle attività previste dal PRI - Migliorare l'orientamento e la segnaletica all'interno del Centro - Ascolto e accompagnamento da parte dell'Associazione Genitori de La Nostra Famiglia Regione Lombardia ODV	

ALLEGATO 3 – MODULO SEGNALAZIONI U.R.P.

Associazione "La Nostra Famiglia"		
ASSOCIAZIONE la Nostra Famiglia	**MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI APPREZZAMENTI / LAMENTELE / DISSERVIZI**	**QV M 007** **Rev. 4**

Sede/Polo di _____ data_____

Il personale dell'Associazione "La Nostra Famiglia" opera con il massimo impegno al fine di garantirLe il miglior servizio. Nel caso in cui desideri esprimere il suo apprezzamento, può farlo barrando l'apposita casella.
Nell'impegno quotidiano, possono tuttavia verificarsi situazioni di disagio che La invitiamo a segnalare (mediante lamentela o disservizio) così che le Sue indicazioni diventino per noi fonte di verifica e miglioramento.
La preghiamo di compilare il foglio e consegnarlo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o imbucarlo nell'apposita cassetta di raccolta delle segnalazioni.

TIPOLOGIA ☐ APPREZZAMENTO ☐ LAMENTELA ☐ DISSERVIZIO

SEGNALANTE* (dati facoltativi)

Cognome_____ Nome _____
Tel/Cell _____ E-Mail _____
Residente a _____ Via _____

IN QUALITÀ DI:

☐ UTENTE ☐ GENITORE ☐ ACCOMPAGNATORE ☐ FAMILIARE ☐ ALTRO
di*_____ (dato facoltativo)

SETTORE COINVOLTO _____

SEGNALAZIONE:
_____
_____
_____
_____
_____
_____

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

ALLEGATO 4 – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI MINORI AMBULATORIALI, RESIDENTI, DIURNI

Questionario di Soddisfazione Utenti Minori
AMBULATORIALI - RESIDENTI - DIURNI

Cara famiglia,

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

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

Il questionario è anonimo.

Certi di una sua fattiva collaborazione, la ringraziamo anticipatamente.

1. **Compilatore**
   Contrassegni solo una risposta

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

2. **Data** ☐☐ / ☐☐ / ☐☐☐☐

   Esempio: 15/02/2023

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

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

☐ Ambulatorio
☐ Centro Diurno
☐ Residenti

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

☐ medico di base/pediatra
☐ conoscenti
☐ scuola
☐ un altro utente del servizio
☐ servizi territoriali
☐ altro: _____

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

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

A. CURA, RIABILITAZIONE E INTEGRAZIONE SOCIALE

7. **Quanto è soddisfatto del servizio di riabilitazione erogato dal Centro?**
Contrassegni solo una risposta

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

8. **Quanto è soddisfatto delle informazioni sanitarie che sta ricevendo durante i trattamenti riabilitativi e le visite mediche?**
Contrassegni solo una risposta

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

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

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

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

☐ SÌ

☐ NO

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

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

B. RELAZIONE CON LA FAMIGLIA E IL BAMBINO/RAGAZZO

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

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

13. **Quanto è soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?**
Contrassegni solo una risposta

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

14. **Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia del personale nei suoi confronti e nei confronti del bambino/ragazzo? Consideri solo le figure professionali con le quali abitualmente si rapporta.**

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

C. FAMILIARITÀ DELL'AMBIENTE

15. **Quanto è soddisfatto della cura degli ambienti e del comfort del Centro?**
Contrassegni solo una risposta

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

16. **Quanto è soddisfatto della pulizia e dell'igiene?**
Contrassegni solo una risposta

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

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

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

D. DOMANDE CONCLUSIVE

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

☐ SÌ
☐ NO

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

_____

_____

_____

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

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

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

☐ SÌ
☐ NO

22. Perché?

_____

_____

_____

E. CONTATTI

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

- ☐ SÌ
- ☐ NO

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

Cognome e Nome

n° telefono

e-mail

ALLEGATO 5 – RICHIESTA COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

DSM 026 e Rev 1 - 01.01.2011

Spett.le
IRCCS "Eugenio Medea" - Associazione "La Nostra Famiglia" – Bosisio Parini (Lc)
Direzione Sanitaria – Ufficio cartelle cliniche

Io sottoscritto/a: *cognome* _____ *nome* _____
nato/a a _____ (_____) il _____ e residente
a _____ (____) CAP _____ in Via/P.za _____
tel. _____ cell. _____ e-mail _____

in qualità di

☐ **intestatario** della documentazione
☐ **genitore** (naturale o adottivo) dell'intestatario della documentazione
(In questo caso compilare il riquadro sottostante)
☐ **tutore** dell'intestatario della documentazione
(In questo caso compilare il riquadro sottostante)
☐ **amministratore di sostegno** (appositamente incaricato dal decreto di nomina) dell'intestatario della documentazione *(In questo caso compilare il riquadro sottostante)*

cognome _____ nome _____
nato/a a _____ (_____) il _____ e residente
a _____ (____) CAP _____ in Via/P.za _____

CHIEDO COPIA DELLA SEGUENTE DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Cartella/e clinica/che del/dei ricovero/i effettuato/i il: _____	☐ copia semplice	☐ copia autentica
Fascicolo/i ambulatoriale/i dell'/degli /intervento/i effettuato/i il: _____	☐ copia semplice	
Fascicolo/i Ciclo Diurno Continuo dell'/degli /intervento/i effettuato/i il: _____	☐ copia semplice	
Immagini diagnostiche	☐ **Lastra**/e effettuata/e in data: _____ ☐ **RMN** effettuata/e in data: _____	
Altro: _____		

CHIEDO CHE LA CONSEGNA AVVENGA CON LE SEGUENTI MODALITÀ

○ **Ritiro personale**
contattatemi quando la documentazione sarà pronta al seguente numero telefonico: _____

○ **Via posta** (tramite assicurata) al seguente indirizzo:
_____ (_____)
Via/P.za *CAP* *Località* *Prov*

data _____ *In fede* _____

RISERVATO ALL'ENTE

operatore che ha ricevuto la richiesta _____ in data _____

presa visione da _____ in data _____

richiesta pervenuta in archivio il _____ numero archivio _____

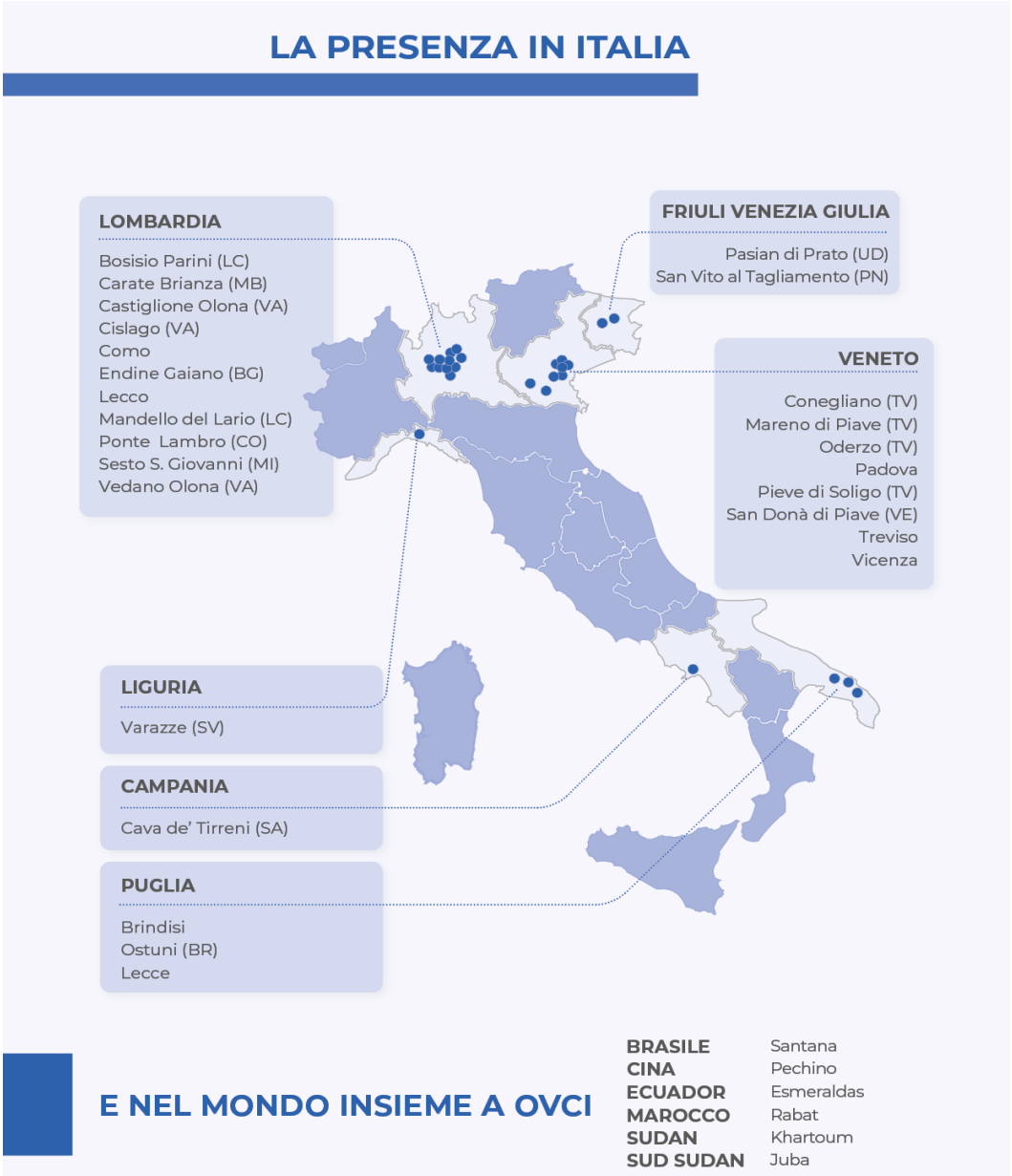
U.O. / Servizio _____

inviato sollecito il _____ documentazione pervenuta in archivio il _____

COPIA/E ☐ CONSEGNATA/E IN ACCETTAZIONE ☐ INVIATA/E VIA POSTA IL _____

corrispettivo € _____

data _____ *firma dell'interessato per ricevuta* _____



La Carta dei Servizi è un documento che ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra Struttura. È possibile che, successivamente al mese di aggiornamento della Carta, si verifichino modifiche pertanto, per ricevere eventuali chiarimenti o informazioni contattare:
Tel. 031 877462 E-mail: urp.bosisio@lanostrafamiglia.it

Rev. 08.08.2025

La presente Carta dei Servizi è stata redatta dal Responsabile di Polo, Ing. Ivan Snider

LA NOSTRA FAMIGLIA