



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

CENTRO DI RIABILITAZIONE Sede di Como



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
1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO	5
L'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA" E LA SUA "MISSION"	5
LA STORIA DEL CENTRO	7
INFORMAZIONI UTILI	7
LO STILE DEL SERVIZIO	9
STRUTTURE ED ATTREZZATURE	10
2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI.....	12
BACINO D'UTENZA.....	12
PATOLOGIE TRATTATE	12
MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO	12
PERCORSO RIABILITATIVO (DALL'ACCETTAZIONE ALLA DIMISSIONE).....	14
SERVIZI IN REGIME DI SOLVENZA.....	14
TIPOLOGIA DEI SERVIZI	15
TRATTAMENTO IN REGIME AMBULATORIALE	15
SETTORI RIABILITATIVI/PERCORSI CLINICI DI PATOLOGIA	16
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	25
FIGURE PROFESSIONALI	26
FORMAZIONE DEL PERSONALE	26
3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	27
4. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA	28
D. LGS. 231/2001	29
INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE ALL'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA"	30
DIRITTI/DOVERI DELLE PERSONE ASSISTITE.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
PRESENTAZIONE DELLA SEZIONE SCIENTIFICA IRCCS "E. MEDEA"	Errore. Il segnalibro non è definito.
5. ALLEGATI.....	31

INTRODUZIONE

Gentili utenti, famiglie, lettori,

questa Carta dei Servizi è una presentazione dell'Associazione "La Nostra Famiglia" di ..., 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 Como 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 COMO

Il Centro di Riabilitazione “La Nostra Famiglia” opera dal 1971 nella città di COMO attraverso un servizio di riabilitazione a carattere ambulatoriale. Nell’aprile 1994 trasferisce la sua attività presso la sede di Via del Doss e dal mese di Marzo 2021 presso la nuova sede in Via Canturina,97.

Dal 2007 il servizio è accreditato nel Servizio Sanitario Regionale come Centro di Riabilitazione Ambulatoriale: eroga prestazioni per la riabilitazione e il recupero funzionale e sociale di soggetti prevalentemente in età evolutiva, offrendo prestazioni sanitarie e strategie adattive che permettano di recuperare quanto più possibile le autonomie funzionali, sia di ordine fisico che psichico, in un contesto di integrazione sociale.

INFORMAZIONI UTILI

DENOMINAZIONE	Centro di Riabilitazione di Como
INDIRIZZO	Via Canturina, 97
TELEFONO	031/52.57.55
E-MAIL	amb.como@lanostrafamiglia.it
ANNO DI INIZIO ATTIVITÀ	1971
VOLUMI DI ATTIVITÀ	29.000 prestazioni

FIGURE DI RESPONSABILITÀ IN SEDE

DIRETTORE SANITARIO DI POLO R REGIONALE	Dott.ssa Elisabetta Brunello
RESPONSABILE DI SEDE	Lorenzo Besana
RESPONSABILE AMMINISTRATIVO TERRITORIALE	Fabio Pellizzoni

ORARIO DI APERTURA

DA LUNEDÌ A VENERDÌ	dalle ore 08.00 alle ore 18.30
----------------------------	--------------------------------

Per ulteriori informazioni consultare il sito: www.lanostrafamiglia.it alla pagina dedicata alla Sede.

LO STILE DEL SERVIZIO

Il servizio offerto dal Centro di Como 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 (vedi mappa) nei pressi della piscina Olimpica (Muggiò). La struttura è di proprietà dell'Ente.

Nella struttura sono presenti sale di attesa ed aree per l'accogliimento e l'informazione dell'utenza. Non sono presenti barriere architettoniche.

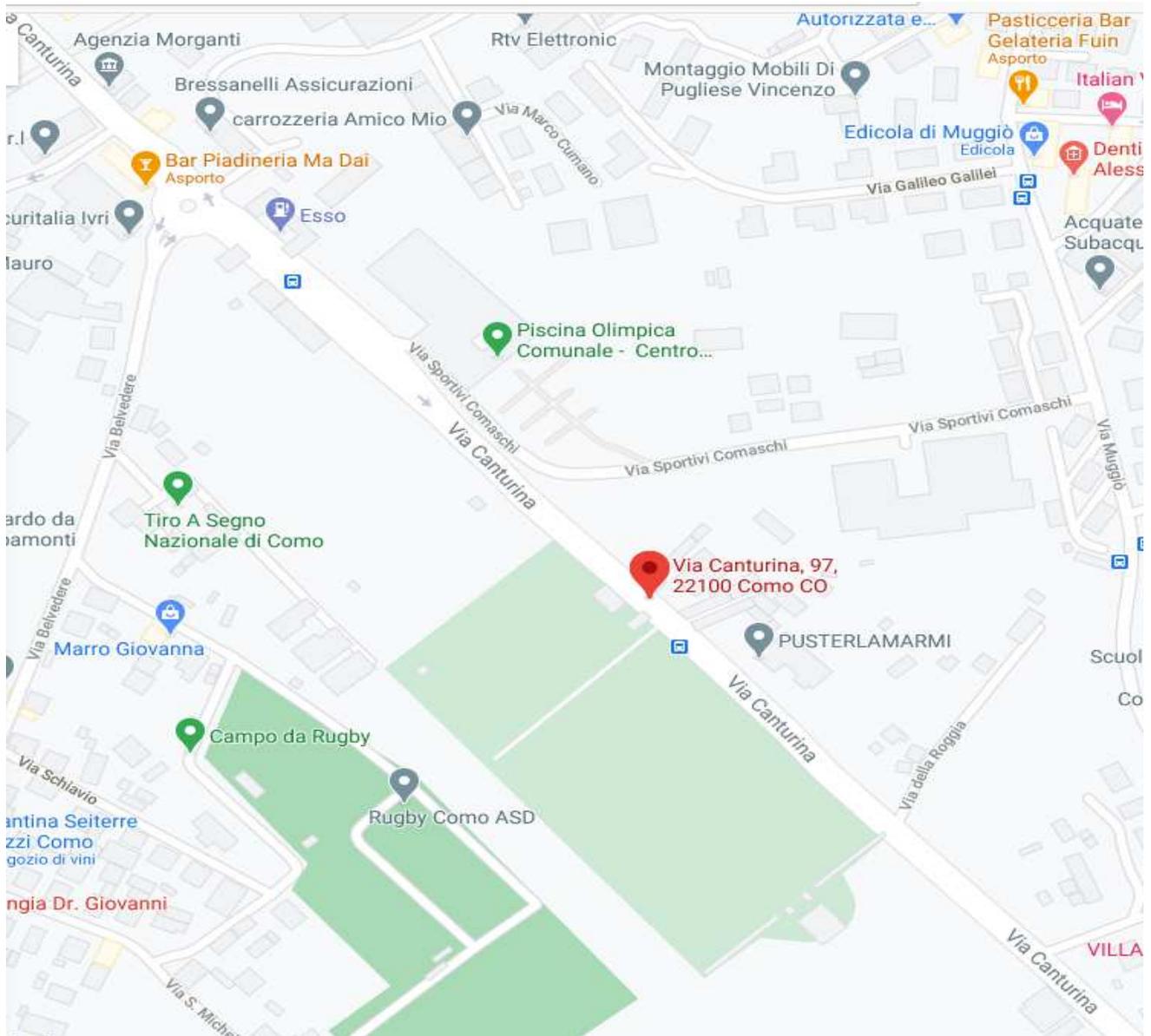
I locali destinati alle attività riabilitative sono identificati da colorazioni differenti. È presente uno spazio destinato all'area break per utenti e operatori e anche una sala polifunzionale destinata ad incontri, corsi per il personale ed utenti.

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
- con BUS: ASF – Linea 6 e 11 e C50
- con treno: F.N.M. - linea COMO – MILANO (La fermata ferroviaria più vicina è situata a Camerlata a 15 min. dal Centro).



VISITE AL CENTRO

È possibile visitare il Centro durante l'orario di apertura, facendone richiesta al Responsabile di sede, esclusivamente tramite e-mail all'indirizzo amb.como@lanostrafamiglia.it

2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

BACINO D'UTENZA

Gli utenti che afferiscono al Centro provengono in particolare dalla ATS INSUBRIA, in minor numero da Milano o dal territorio lecchese.

PATOLOGIE TRATTATE

Il Centro si occupa di:

- ❖ Disabilità neuromotorie e paralisi cerebrali infantili
- ❖ Patologie muscoloscheletriche dell'età evolutiva
- ❖ Disturbi Primario del Linguaggio (DPL)
- ❖ Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA)
- ❖ Disturbi emozionali e di relazione
- ❖ Disabilità intellettiva, Sindromi e Patologie rare
- ❖ Disturbi dello spettro autistico

MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO

Il Responsabile di Sede 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 di Riabilitazione effettuando una prima visita specialistica Neuropsichiatrica e/o Fisiatrice che potrà svolgersi:

1. attraverso il canale convenzionato con prescrizione del medico di medicina generale (MMG) o del pediatra di libera scelta (PLS) o del medico specialista di struttura autorizzata alla emissione di impegnative con il SSR (per l'attivazione di specifici interventi riabilitativi)
2. In regime di solvenza
 - per richiesta di parere specialistico (consulto NPI o Fisiatico)
 - per richiesta di valutazioni / approfondimenti funzionali
 - per attivazione di brevi cicli riabilitativi nelle problematiche di gravità medio-lieve

I criteri di definizione della lista d'attesa sono:

per la prima visita

Di norma il Centro Ambulatoriale di COMO è in grado di rispondere in tempi brevi (un mese circa) alla richiesta di prima visita, non generando liste d'attesa.

Le richieste di bambini da 0 a 5 anni, in età prescolare, accedono alla prima visita con PRIORITA'.

per la presa in carico riabilitativa

1. urgenza clinica e/o riabilitativa
2. età del minore (per questo aspetto si fa riferimento alle linee guida nazionali e interne, tenendo presente che più l'intervento è precoce e maggiori sono i risultati che si possono raggiungere).
3. gravità della patologia
4. ordine cronologico della richiesta

Per accedere al Centro, sono necessari i seguenti documenti:

In regime convenzionato

- impegnativa del medico di base
- tessera sanitaria
- codice fiscale
- eventuale documento di esenzione dal ticket
- la documentazione clinica in possesso del genitore (inclusi i referti di esami diagnostici) che definisce la diagnosi clinica e le indicazioni di trattamento riabilitativo

In regime di solvenza

- codice fiscale
- eventuale documentazione clinica e precedenti referti di esami diagnostici

La prenotazione della visita al Centro può avvenire:

- personalmente, presso la segreteria del Centro
- telefonicamente (*tel. segreteria 031-525755*)

MERCOLEDI dalle 15.00 alle 17.00

- via e-mail (dopo aver inviato una documentazione diagnostica che specifica la necessità di trattamento) al seguente indirizzo di posta elettronica: amb.como@lanostrafamiglia.it

PERCORSO RIABILITATIVO (DALL'ACCETTAZIONE ALLA DIMISSIONE)

Al termine della prima visita, lo specialista redige il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) e il programma riabilitativo individuale (pri) che viene **sottoscritto per accettazione** dal genitore o dall'utente stesso, se maggiorenne, ed a cui viene rilasciata una copia dei due documenti.

Il Coordinatore riceve dal medico specialista il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) con l'indicazione della tipologia di trattamento.

Sulla base di questa indicazione, inserisce il nominativo dell'utente nelle liste di attesa del Centro, differenziate per linea di patologia, secondo una progressiva successione temporale.

L'informazione all'utenza dei tempi di attesa relativi ai diversi settori riabilitativi è affidata al coordinatore dei settori riabilitativi.

Il Progetto Riabilitativo Individuale (P.R.I.) ed il programma riabilitativo individuale (pri), redatti dal medico specialista, definiscono gli obiettivi che si vogliono raggiungere.

L'inizio del trattamento necessita di una nuova impegnativa che viene emessa dallo stesso medico specialista ed avviene nel rispetto dei tempi di attesa.

Il trattamento si attua con i riabilitatori del Centro, secondo un orario assegnato dal Coordinatore. La proposta di un ulteriore ciclo riabilitativo è in relazione alla situazione clinica ed alla sua modificabilità.

La dimissione dell'utente avviene per il raggiungimento degli obiettivi previsti nel PRI.

In tal caso, il medico compila la lettera di dimissione al medico inviante riportante l'iter svolto e gli obiettivi che sono stati raggiunti, le conclusioni diagnostiche ed eventuali ulteriori indicazioni.

SERVIZI IN REGIME DI SOLVENZA

Presso il Centro è possibile effettuare le seguenti prestazioni in Regime di Solvenza:

- visita per richiesta di parere specialistico (consulto NPI o Fisiatrico)
- valutazioni / approfondimenti funzionali
- brevi cicli riabilitativi nelle problematiche di gravità medio-lieve

Il pagamento dei servizi erogati in regime di solvenza avviene secondo tariffario esposto in bacheca presso la Sede e allegato alla presente Carta dei Servizi (Allegato n. 2). Il pagamento può avvenire in contanti e tramite POS presso la segreteria della sede.

TIPOLOGIA DEI SERVIZI

Presso la Sede di Como è presente il Servizio in Regime Ambulatoriale.

L'utente accede al Centro per effettuare il trattamento riabilitativo prescritto secondo un calendario programmato.

TRATTAMENTO IN REGIME AMBULATORIALE

Il servizio ambulatoriale fornisce la visita specialistica iniziale, fisiatrica o neuropsichiatrica infantile, a cui può far seguito una serie di valutazioni funzionali all'interno del percorso riabilitativo.

I trattamenti riabilitativi rivolti ai minori si svolgono nei seguenti ambiti:

- Fisioterapia
- Logopedia
- Neuropsicomotricità
- Riabilitazione neuropsicologica e neurovisiva
- Counseling psicologico
- Accompagnamento scolastico e sociale

LINEE DI PATOLOGIA

I Centri Lombardi dell'Associazione La Nostra Famiglia sono organizzati secondo una logica per linea di patologia al fine di garantire il miglior approccio all'inquadramento diagnostico e il massimo risultato del percorso riabilitativo in termini di outcome clinico. A tal fine, medici, terapisti e coordinatori hanno il medesimo approccio in tutti i Centri. Questa attenzione al processo riabilitativo permette di rendere più efficace e sinergico l'intervento dei nostri terapisti che, adottando scale metodologiche innovative (GAS - Scala di valutazione per il raggiungimento degli obiettivi; ICF - Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute), riescono a mantenere un elevato standard di servizio per tutti i bambini e ragazzi che frequentano i nostri Centri.

LINEA DI PATOLOGIA AUTISMO

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

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

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

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

LINEA DI PATOLOGIA DISTURBO PRIMARIO DEL LINGUAGGIO E DELL'APPRENDIMENTO

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

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

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

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

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

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

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

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

Le figure coinvolte sono il NPI, lo psicologo con specifica formazione (neuropsicologi), logopedisti e terapisti della neuro psicomotricità (TNPEE)

La presa in carico si compone di:

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

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

LINEA DI PATOLOGIA DISABILITA' INTELLETTIVA, SINDROMI e MALATTIE RARE

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

La Metodologia operativa comprende:

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

2)Criteri di accesso uniformi nei vari Centri. Il modulo di richiesta di presa in carico è da compilarsi a carico dei genitori del paziente. Viene richiesto di allegare la documentazione clinica (diagnostica-funzionale) in possesso, da far pervenire al coordinatore e/o al servizio sociale di sede che ne valuta la completezza ed eventualmente richiede integrazioni. In caso di mancanza di documentazione completa, i genitori vengono invitati a recarsi presso servizio specialistico (Struttura ospedaliera/UONPIA territoriale/IRCCS "E.Medea" o altri IRCCS) per effettuare l'iter diagnostico.

Periodicamente il coordinatore di sede e il NPI del CDR valutano le richieste pervenute escludendo quelle non appropriate. Il paziente accede a questo punto alla prima visita NPI a cui segue stesura del PRI e attivazione presa in carico, garantita entro i 3 mesi successivi. Fino alla data della prima visita il paziente può rivolgersi ad altri erogatori di servizio

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

*Dopo i 36 mesi: rivalutazione funzionale per la messa a punto di nuovi obiettivi riabilitativi o sospensione dei trattamenti (follow-up periodici/inserimento presso CDC o strutture assistenziali). Attivazione di percorsi integrati in ambito sociale e psicologico (integrazione scolastica oppure interventi diretti al sostegno famiglia e/o bambino).

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

LINEA DI PATOLOGIE MUSCOLOSCELETRICHE ETA' EVOLUTIVA

Obiettivo di questa linea è la presa in carico di patologie ortopediche di pazienti in età evolutiva. Tali quadri nosologici saranno di carattere primariamente ortopedico e non secondari a patologie neurologiche e/o sindromiche. Rientrano nella linea tutti i distorsioni della colonna (scoliosi, cifoscoliosi, ecc.), rachialgie di varia origine, torcicolli muscolari e posturali, osteogenesi imperfetta, esiti di traumatismi muscolo-scheletrici. Le figure coinvolte sono il medico fisiatra, il terapeuta della riabilitazione, lo psicologo e il tecnico ortopedico.

LINEA DI PATOLOGIA NEUROMOTORI E PARALISI CEREBRALI INFANTILI

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

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

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

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

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

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. 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 psicomotricità e Terapista della neuro-psicomotricità.

⇒ **LOGOPEDIA**

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

OBIETTIVI

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

METODOLOGIA OPERATIVA

- Valutazione logopedica, esame del linguaggio;
- valutazione lettura/scrittura – abilità matematiche;
- terapia miofunzionale, rieducazione della voce, allenamento della coordinazione respiratoria e pneumofonica;
- logopedia, ortofonia;
- metodo P.E.C.S. integrato all'A.B.A. per la cura del disturbo generalizzato dello sviluppo;
- training specifico dei disturbi della sfera linguistica e dell'apprendimento;
- 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

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. 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

Terapista della neuropsicologia e Terapista della neuro-psicomotricità.

⇒ **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.

⇒ **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.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

ORGANIGRAMMA DELLA SEDE

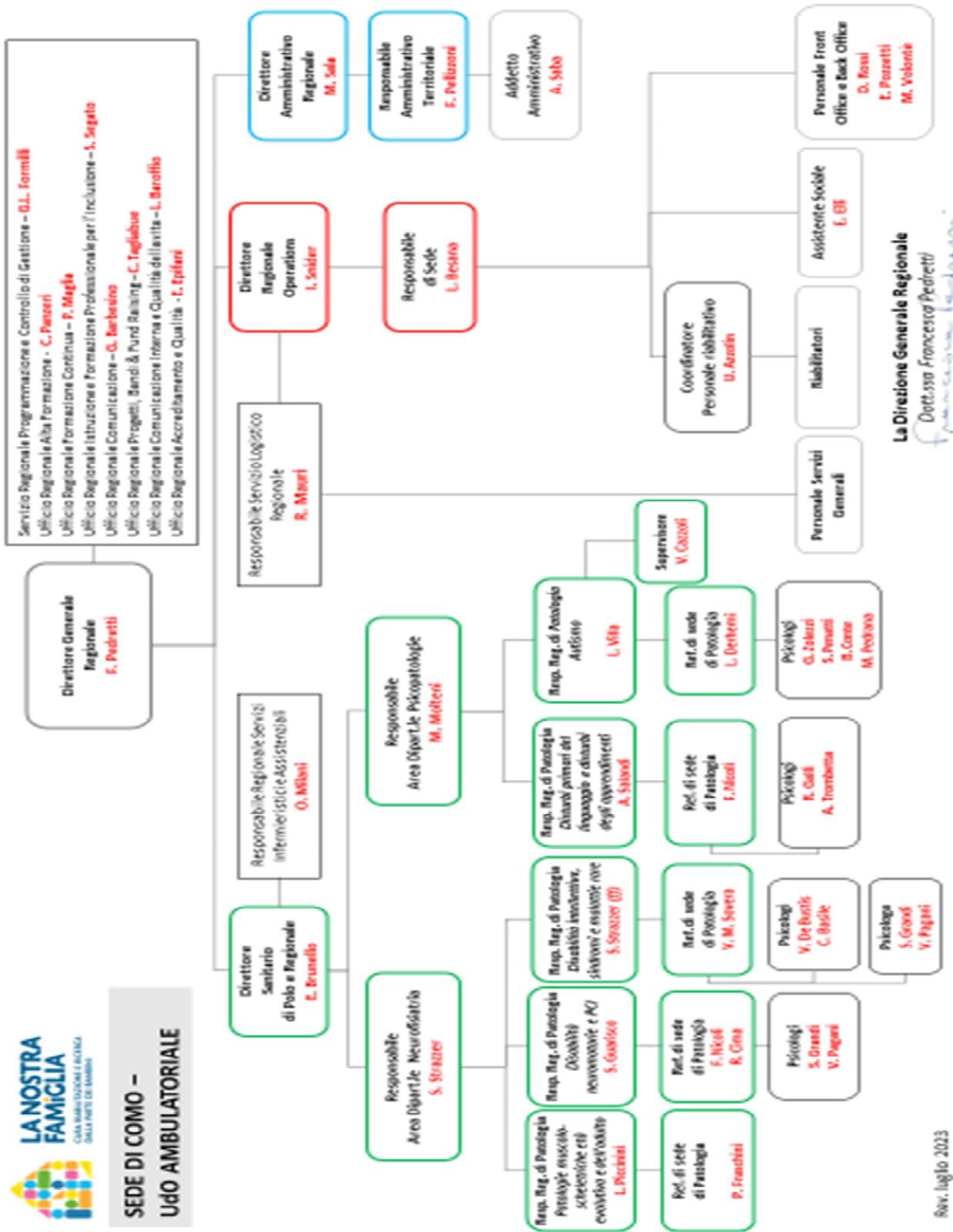


FIGURE PROFESSIONALI

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

- ❖ Medici Neuropsichiatri
- ❖ Medici fisiatri
- ❖ Coordinatore dei Terapisti
- ❖ Psicologi
- ❖ Neuropsicologi
- ❖ Assistente sociale
- ❖ Fisioterapisti
- ❖ Logopedisti
- ❖ Terapisti della Neuropsicomotricità dell'età evolutiva
- ❖ Psicometrista
- ❖ Impiegati amministrativi

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

FORMAZIONE DEL PERSONALE

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

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

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

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 Responsabile di Sede.

L'impegno del Centro a garantire un servizio di qualità è descritto nell'allegato n. 1.



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 al Responsabile della Sede per le decisioni nel merito. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha sede presso l'Ufficio del Responsabile di sede; l'orario di apertura dell'Ufficio è il seguente:

martedì, dalle 9:00 alle 12:00, su appuntamento

Le segnalazioni vengono prese in carico nell'immediato dal Responsabile di Sede. La gestione dei reclami prevede un'analisi della situazione e delle cause che l'hanno provocata; in ogni caso, per ogni reclamo scritto è garantita risposta entro 30 giorni dal ricevimento. In seguito, la figura preposta in sede avvia apposita procedura coinvolgendo i soggetti interessati. L'utente, oltre che rivolgendosi direttamente all'URP, può esprimere segnalazioni/apprezzamenti anche in maniera anonima attraverso apposita modulistica a disposizione presso la Sede (Allegato n.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. 5). 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. 4).
- Un sistema di iniziative volte a promuovere la massima interazione tra servizio e famiglie:
 1. ospitando la sede della Sezione Locale dell'Associazione Genitori de "La Nostra Famiglia";
 2. 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 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 al Responsabile di sede.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta dal Responsabile di Sede.

5. ALLEGATI

ALLEGATO 1

**Associazione “La Nostra Famiglia”
Centro di Riabilitazione di Como - anno 2023
Allegato alla Carta dei Servizi - Rev. 16**

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

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

IMPEGNI/FATTORI	STANDARD	VERIFICA
Migliorare la gestione e l'organizzazione dei percorsi riabilitativi	Implementazione della piattaforma elettronica 2CARE	Verifica periodica da parte del Responsabile di sede e del Direttore Operations
Diffondere il carisma e la spiritualità del Beato Luigi Monza nei confronti degli utenti e degli operatori	Almeno 2 iniziative per la diffusione della nostra Mission	Partecipazione alle iniziative proposte
Fornire una formazione specifica su tematiche inerenti la disabilità ai genitori che frequentano il Centro	Ciclo di incontri in modalità online condotti da professionisti interni all'Associazione	Verifica del grado di soddisfazione dei partecipanti da parte del Responsabile di sede
Garantire un elevato grado di accoglienza dei bambini e dei famigliari	Mantenimento della percentuale del 90% degli utenti che si dichiarano soddisfatti del servizio di riabilitazione erogato dal Centro	Verifica annuale del livello di soddisfazione degli utenti desumibile dai questionari di gradimento
Aiutare i bambini ad orientarsi negli spazi del Centro e a comprendere la segnaletica di emergenza attraverso l'uso di icone del sistema di comunicazione alternativo aumentativo	Esposizione delle icone nei vari spazi del Centro	Verifica periodica da parte del Responsabile di sede

ALLEGATO 2

Tariffario solvenza 2022

AREA	PRESTAZIONE	Costo restazione (IVA compresa se dovuta)
Riabilitazione fisica	SEDUTA INDIVIDUALE DA 30 MINUTI	€ 43,00
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 38,00
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 37,00
	SEDUTA INDIVIDUALE DA 45 MINUTI	€ 56,00
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 53,00
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 51,00
	ULTRASUONI (costo per seduta da 15 minuti)	€ 10,00
	IONOFORESI (costo per seduta da 15 minuti)	€ 10,00
	TENS (costo per seduta da 15 minuti)	€ 10,00
	ONDE D'URTO (costo per seduta da 30 minuti)	€ 38,00
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 6 SEDUTE (costo a seduta)	€ 38,00
	BENDAGGIO DRENANTE	€ 13,00
	GINNASTICA ANTALGICA O CORRETTIVA	€ 17,00
	SEDUTA INDIVIDUALE DA 30' CON TERAPIA RESISTIVA E CAPACITIVA (TECAR) - costo a seduta	€ 43,00
	SEDUTA INDIVIDUALE DA 30' CON TERAPIA RESISTIVA E CAPACITIVA (TECAR) - 10 SEDUTE - costo a seduta	€ 38,00
	SEDUTA INDIVIDUALE DA 30' CON TERAPIA RESISTIVA E CAPACITIVA (TECAR) - 6 SEDUTE - costo a seduta	€ 38,00
LASERTERAPIA (costo per seduta da 15 minuti)	€ 12,00	
Educativa	AVVIO ALLE AUTONOMIE PERSONALI E SOCIALI	€ 179,00
Sociale	COLLOQUIO GENITORI	€ 56,00
	INCONTRO CON SCUOLE E SERVIZI	€ 49,00
Neurovisiva	TRATTAMENTO NEUROVISIVO (costo per seduta da 45 minuti)	€ 56,00
Pedagogica	VALUTAZIONE DIRETTA (Durata 45 minuti)	€ 59,00
	COLLOQUIO GENITORI (Durata 60 minuti)	€ 72,00
	RELAZIONE PEDAGOGICA	€ 132,00
	INCONTRI CON SCUOLE O SERVIZI (Durata 60 minuti)	€ 84,00
	COLLOQUIO PEDAGOGISTA (45 MINUTI)	€ 51,00
Terapia Occupazionale	SEDUTA INDIVIDUALE DA 30 MINUTI	€ 43,00
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 38,00
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 37,00
	SEDUTA INDIVIDUALE DA 45 MINUTI	€ 56,00
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 53,00
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 51,00
	ACCESSO ASSISTITO AL PC E CONTROLLO AMBIENTE	€ 106,00
	VALUTAZIONE AUSILI INFORMATICI	€ 76,00
Psicomotoria	SEDUTA INDIVIDUALE DA 30 MINUTI	€ 43,00
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 38,00
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 37,00
	SEDUTA INDIVIDUALE DA 45 MINUTI	€ 56,00
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 53,00
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 51,00
	INCONTRI CON SCUOLE (DURATA 60 MINUTI)	€ 81,00
	VALUTAZIONE NEUROPSICOMOTORIA	€ 52,00
	PSICOM. RIABILITAZIONE 45 MINUTI 20 SEDUTE (costo a seduta)	€ 49,00

Psicologia	CONSULTAZIONE PSICOLOGICA FAMILIARE (costo a seduta)	€ 89,00
	COUNSELING FAMILIARE (costo a seduta)	€ 94,00
	TERAPIA FAMILIARE (costo a seduta)	€ 213,00
	RELAZIONE SCRITTA AL TERMINE DELLA CONSULTAZIONE	€ 118,00
	SEDUTA DI PSICOTERAPIA	€ 56,00
	COLLOQUIO DI SOSTEGNO PSICOLOGICO	€ 68,00
	DISCUSSIONE DEL CASO CON MEMBRI DELL'EQUIPE	€ 64,00
	COLLOQUIO CON INSEGNANTI (Durata 60 minuti)	€ 83,00
	SEDUTA DI PSICOTERAPIA (Erogata da uno Psicoterapeuta ad elevata specializzazione) - Durata 60 min-	€ 83,00
	SEDUTA DI PSICOTERAPIA -Durata 60 minuti)	€ 64,00
	COLLOQUIO DI SOSTEGNO PSICOLOGICO	€ 68,00
	ESAME PSICODIAGNOSTICO (costo a seduta)	€ 63,00
	OSSERVAZIONE/ VALUTAZIONE PSICOLOGICA (costo a seduta)	€ 68,00
	RELAZIONE SCRITTA AL TERMINE DELLA CONSULTAZIONE O DELLA PSICODIAGNOSI	€ 130,00
	COLLOQUIO DI VERIFICA CON INSEGNANTI o servizi -Durata 60 minuti-	€ 83,00
Riabilitazione Logopedica	SEDUTA INDIVIDUALE DA 30 MINUTI	€ 43,00
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 38,00
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 37,00
	VALUTAZIONE LOGOPEDICA (costo a seduta)	€ 53,00
	SEDUTA INDIVIDUALE DA 45 MINUTI	€ 56,00
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 53,00
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 51,00
	INCONTRI CON SCUOLE - LOGOPEDISTA (60 min)	€ 81,00
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 6 SEDUTE (costo a seduta)	€ 38,00
	LOGOP. RIABILITAZIONE 45 MINUTI 20 SEDUTE (costo a seduta)	€ 49,00
	LOGOP. RIABILITAZIONE 45 MINUTI 20 SEDUTE (costo a seduta)	€ 49,00
	TRAINING CONDIZIONAMENTO AUDIOMETRICO INFANTILE CICLO DI 6 SEDUTE (costo a seduta)	€ 43,00
Valutativa	GRIFFITHS	€ 99,00
	WISC-3 O WAIS-3 O STANFORD	€ 99,00
	WPPSI 3	€ 70,00
	COLUMBIA / MATRICI PROGRESSIVE / RAVEN (CADAUNO)	€ 53,00
	WISC-4	€ 99,00
	VINELAND	€ 53,00
	PREREQUISITI SCOLASTICI	€ 118,00
	PROVE MT ELEMENTARI O MEDIE	€ 43,00
	BATTERIA TRESOLDI CORNOLDI PER DISORTOGRAFIA - DISLESSIA	€ 43,00
	AC MT ELEMENTARI	€ 43,00
	AC MT MEDIE	€ 72,00
	MINI MENTAL STATE	€ 49,00
	TOKEN TEST	€ 49,00
	SEDUTA INDIVIDUALE DA 30 MINUTI	€ 43,00
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 38,00
	RIABILITAZIONE 30 MINUTI PER 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 37,00
	SEDUTA INDIVIDUALE DA 45 MINUTI	€ 56,00
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI PER 10 SEDUTE (costo a seduta)	€ 53,00
	RIABILITAZIONE 45 MINUTI 12 SEDUTE (costo a seduta)	€ 51,00
	PROVE DI CALCOLO ELEMENTARI (costo a seduta)	€ 43,00
	PROVE DI CALCOLO MEDIE (costo a seduta)	€ 72,00
	TEST BDE ELEMENTARI (costo a seduta)	€ 43,00
	TEST BDE MEDIE (costo a seduta)	€ 72,00

Clinica	RELAZIONE MEDICO PER ITER COLLEGIO (sostegno scolastico)	€ 129,00
	CERTIFICATO MEDICO PER ITER COLLEGIO (sostegno scolastico)	€ 24,00
	COLLOQUIO NEUROPSICHIATRICO O PSICHIATRICO	€ 112,00
	COLLOQUIO DI VERIFICA CON INSEGNANTI O SERVIZI (Erogata da un medico)	€ 112,00
	CONTROLLO PLANTARE	€ 29,00
	TEST BDE ELEMENTARI - costo a seduta	€ 43,00
	TEST BDE MEDIE - costo a seduta	€ 72,00
	WISC-3 O WAIS-3 O STANFORD	€ 99,00
	COLLOQUIO NPI PER RACCOLTA ANAMNESI (30 MIN.)	€ 67,00
	INQUADRAMENTO DIAGNOSTICO (composto da 4 prestazioni)	€ 391,00
	RELAZIONE SCRITTA AL TERMINE DELLA CONSULTAZIONE O DELLA PSICODIAGNOSI EFFETTUATA DA NPI	€ 130,00
	COLLOQUIO DI RESTITUZIONE AI GENITORI DA NPI	€ 138,00
	REFERTO FUNZIONALE	€ 62,00
	CERTIFICAZIONE DI FREQUENZA AI FINI DELL'INVALIDITA' CIVILE E INDENNITA' DI FREQUENZA	€ 49,00
	CERTIFICATO PER INVALIDITA' CIVILE E AGGRAVAMENTO	€ 63,00
	CERTIFICAZIONE CON FIRMA DEL MEDICO	€ 24,00
	RELAZIONE PER CONTROVERSIE LEGALI (medico)	€ 126,00
	RELAZIONE PER FINALITA' ASSICURATIVE (medico)	€ 126,00
	RELAZIONE PER INSERIMENTO LAVORATIVO (medico)	€ 126,00
	RELAZIONI PER INVALIDITA' E AGGRAVAMENTO	€ 126,00
Specialistica	VISITA SPECIALISTICA DI ACCERTAMENTO SEGUITA DA TRATTAMENTO	€ 112,00
	VISITA SPECIALISTICA DI ACCERTAMENTO NON SEGUITA DA TRATTAMENTO	€ 112,00
	ASSISTENZA MEDICO SPECIALISTICA PER CONFEZIONAMENTO/COLLAUDO CORSETTO	€ 213,00
	ASSISTENZA MEDICO SPECIALISTICA PER CONTROLLO CORSETTO	€ 59,00
	CONTROLLO SPECIALISTICO	€ 89,00
	VISITA O COLLOQUIO BREVE (20 minuti)	€ 40,00
Amministrativa	ESTRATTO DA CARTELLA CLINICA (CADAUNO) - CDR	€ 7,00
	ESTRATTO DI CARTELLA PAZIENTI NON PIU' IN CARICO	€ 182,00
	FASCICOLI AMBULATORIALI	€ 7,00
	FOTOCOPIA CARTELLA CLINICA (DA 21 A 50 FOGLI) - CDR	€ 21,00
	FOTOCOPIA CARTELLA CLINICA (DA 51 A 100 FOGLI) - CDR	€ 29,00
	FOTOCOPIA CARTELLA CLINICA (FINO A 20 FOGLI) - CDR	€ 14,00
	FOTOCOPIA CARTELLA CLINICA (OLTRE 100 FOGLI per ogni 100 fogli o multiplo) - CDR	€ 35,00
	DICHIARAZIONE DI FREQUENZA CON PERIODO DETTAGLIATO (SENZA DIAGNOSI)	€ 23,00
	DICHIARAZIONE DI FREQUENZA MINORI O ADULTI (*)	€ 0,00

ALLEGATO 3

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

Sede/Polo di _____

data _____

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

TIPOLOGIA

APPREZZAMENTO

LAMENLE

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



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

Ente Ecclesiastico civilmente riconosciuto
con D.P.R. 19.6.1958 n. 765

Centro di Riabilitazione di Como

RICHIESTA COPIA CARTELLA CLINICA / RIABILITATIVA / DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Il sottoscritto/a _____

nato/a _____ il _____

- in proprio e nel pieno possesso della capacità di agire
- in qualità di
 - genitore esercente la responsabilità
 - tutore
 - amministratore di sostegno
 - erede
 - altro _____

di _____

nato/a _____ il _____

- richiede copia della cartella clinica/riabilitativa/documentazione sanitaria propria/della persona indicata
- richiede che copia della documentazione venga inviata con raccomandata A/R con ricevuta di ritorno presso il seguente indirizzo _____

Si impegna a versare la quota di € quale rimborso delle spese di segreteria.

Allegati:

- copia del documento di identità (se la richiesta perviene tramite posta)
- copia dell'atto di nomina tutore/amministratore di sostegno
- atto di notorietà attestante la qualità di erede sopra dichiarata

data _____

In fede _____

Mod. DSR M 035 Rev. 1



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

Ente Ecclesiastico civilmente riconosciuto
con D.P.R. 19.6.1958 n. 765

Centro di Riabilitazione di Como

DA COMPILARE IN CASO DI RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE PERSONALMENTE PRESSO LA SEDE

Il sottoscritto/a _____

nato/a _____ il _____

dichiara di aver ricevuto in data _____ la documentazione richiesta di cui al retro del foglio.

Firma _____

In caso di invio postale della documentazione fa fede copia della ricevuta di ritorno della raccomandata.

DELEGA AL RITIRO

DA COMPILARE SOLO IN CASO DI DELEGA AL RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE

Il sottoscritto/a **delega** il Sig. / la Sig.ra _____

nato/a _____ il _____

al ritiro della documentazione presso la Sede, dietro presentazione di un documento di riconoscimento

Mod. DSR M 035 Rev. 1

ALLEGATO 5

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.....
- ...

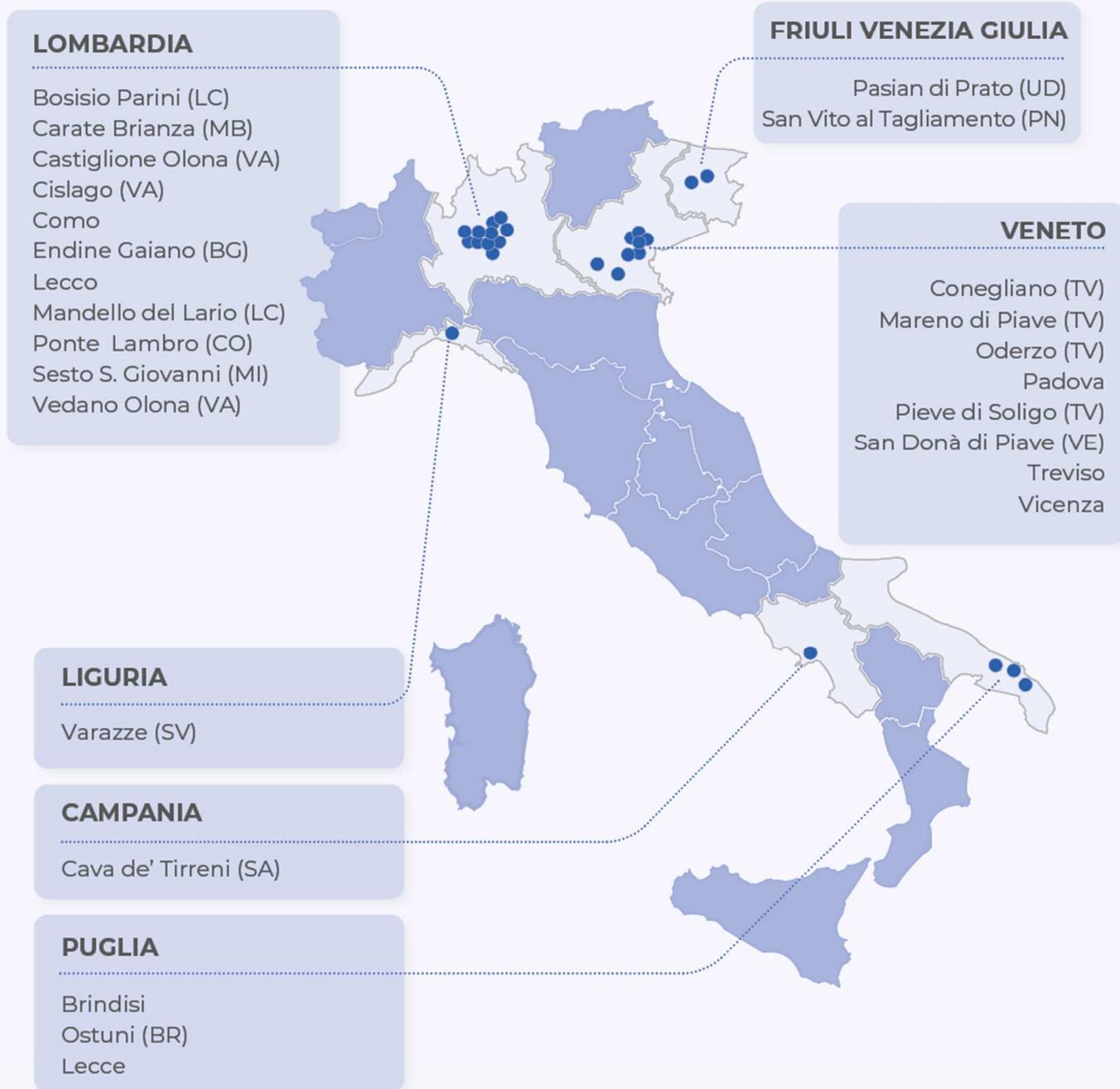
21. Il percorso di cura e riabilitazione che sta facendo il bambino/ragazzo la porta anche ad approfondire valori umani e spirituali?

Contrassegni solo una risposta

- SÌ
- NO

22. Perché?

LA PRESENZA IN ITALIA



E NEL MONDO INSIEME A OVCI

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

