

**PRESIDIO DI RIABILITAZIONE
INTENSIVA EXTRAOSPEDALIERA
CONEGLIANO**



CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

SEDE DI CONEGLIANO

PRESIDIO DI RIABILITAZIONE INTENSIVA EXTRAOSPEDALIERA

Introduzione	pag.	3
A. Presentazione del Presidio	pag.	5
La “Mission” dell’Ass. “La Nostra Famiglia”	pag.	5
La storia del Presidio	pag.	7
Lo stile del nostro servizio	pag.	8
Volontariato	pag.	9
Assistenza religiosa	pag.	9
B. Informazioni sulla struttura e i servizi forniti	pag.	10
Informazioni generali	pag.	10
Bacino di utenza	pag.	11
Come raggiungerci	pag.	14
Struttura organizzativa	pag.	15
Il Comitato Esecutivo di Polo	pag.	16
Il personale	pag.	17
Patologie trattate	pag.	18
Tipologia dei servizi e prestazioni erogate	pag.	19
Servizio riabilitativo extramurale	pag.	20
Servizio riabilitativo domiciliare	pag.	20
Servizio riabilitativo a ciclo diurno	pag.	20

Servizio riabilitativo a ciclo continuo	pag.	23
Servizio riabilitativo ambulatoriale	pag.	24
1. Fisioterapia	pag.	25
2. Neuropsicomotricità	pag.	26
3. Logopedia	pag.	27
4. Terapia Occupazionale	pag.	28
5. Riabilitazione Neuropsicologica	pag.	29
6. Psicologia	pag.	29
7. Pedagogia	pag.	31
8. Settore Educativo	pag.	32
9. Servizio Sociale	pag.	33
10. Centro Ausili	pag.	33
Progetti riabilitativi specifici	pag.	34
Percorso riabilitativo	pag.	37
1. Richiesta di visita	pag.	37
2. Presa in carico	pag.	38
3. Dimissioni	pag.	39
C. Standard di qualità, impegni e programmi	pag.	40
D. Sistemi e procedure di tutela dell'utente	pag.	41
E. Informazioni su realtà collegate all'Ass. La Nostra Famiglia	pag.	44

INTRODUZIONE

Gentili utenti, famiglie, lettori,

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

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

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

A. PRESENTAZIONE DEL PRESIDIO

LA “MISSION” DELL’ASSOCIAZIONE “LA NOSTRA FAMIGLIA”

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

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

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

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

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

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

L’Associazione è presente sul territorio nazionale in 6 Regioni (Campania, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Puglia e Veneto) con 29 sedi e collabora con l’Organismo di Volontariato per

la Cooperazione Internazionale OVCI-La Nostra Famiglia in 5 Paesi del Mondo.

L'Associazione:

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

sviluppo delle competenze professionali degli operatori dell'Associazione garantendone l'aggiornamento continuo rispetto alle più recenti acquisizioni scientifiche secondo lo stile e i valori dell'Associazione.

LA STORIA DEL PRESIDIO

Il 1963 è l'anno nel quale nasce l'idea di poter realizzare in provincia di Treviso un Centro Specializzato che possa farsi carico dell'assistenza e della cura di minori disabili.

L'allora Assessore dell'Assistenza della provincia di Treviso sig.ra Dina Orsi, prende contatti con la Direzione de La Nostra Famiglia, affinché l'Associazione venga coinvolta nella realizzazione dell'opera. Vengono sensibilizzati i Comuni del trevigiano per il reperimento dell'area adatta alla costruzione dell'edificio da offrire gratuitamente a La Nostra Famiglia.

Il Comune di Conegliano, città natale della Orsi, decide di offrire per l'erigenda costruzione un'area di circa 35.000 mq sul colle di Costa Alta.

Il Presidio di Riabilitazione di Conegliano inizia la sua attività nell'ottobre del 1968. Accoglie soggetti in età evolutiva da 0 a 18 anni, affetti da disabilità psichiche, fisiche e sensoriali. Offre prestazioni di indagine diagnostica e trattamenti riabilitativi, secondo programmi personalizzati che tengono conto della persona disabile nella sua globalità.

Il Presidio di Riabilitazione di Conegliano è autorizzato all'esercizio con Decreto n. 162 del 18/12/2013 e accreditato con il Servizio Sanitario con DGR n. 2263 del 30.12.2016; in data 27.06.2017, con DGR 1007, è stato confermato l'accreditamento istituzionale per il rilascio della diagnosi e della certificazione dei disturbi specifici dell'apprendimento DSA.

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

LO STILE DEL NOSTRO SERVIZIO

Il servizio offerto dal Presidio di Riabilitazione di Conegliano si qualifica per le seguenti caratteristiche specifiche:

- *PRESA IN CARICO GLOBALE*: la cura è estesa ai vari aspetti delle difficoltà della persona, specie se in età evolutiva. Non è limitata quindi ad interventi e cure di carattere sanitario ma mira ad ottenere il benessere esistenziale individuale e familiare, tenendo conto delle difficoltà scolastiche e sociali dovute alle disabilità (o minorazioni) e alle problematiche ambientali, offrendo i supporti tecnici e sociali per il miglior inserimento possibile in famiglia e nell'ambiente di vita;
- *LAVORO D'E'QUIPE*: 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 ed il progetto ed il programma riabilitativo che vengono a costituire il risultato di apporti multidisciplinari;
- *AFFIDABILITA' E PROFESSIONALITA'*: gli interventi medico-riabilitativi sono basati su concezioni, metodi e tecniche affermate e di quelle che hanno ottenuto una validazione scientifica, che sono continuamente verificati ed aggiornati e che possono diventare oggetto di studio e di ricerca.

Volontariato

L'Associazione La Nostra Famiglia in collaborazione con l'Associazione di Volontariato *"Don Luigi Monza"* promuove iniziative di volontariato, esperienze di un *"tempo per prendersi cura"*, sia nell'accostarsi a persone in difficoltà che nel mettersi a loro disposizione, passando dal *"fare per qualcuno"* allo *"stare con ciascuno e con tutti"*. L'obiettivo è quello di stabilire relazioni con gli altri in una dimensione di dono gratuito, qualsiasi attività si ponga in essere per l'utilità comune.

I volontari vengono specificatamente formati sugli atteggiamenti e sulle attività che possono svolgere e non sostituiscono il personale dell'Associazione.

Assistenza religiosa

La Nostra Famiglia è un Ente ecclesiastico. Ogni utente ha piena libertà di culto e religione.

Ai bambini e ai ragazzi cattolici che frequentano il Presidio di Riabilitazione a ciclo diurno e a ciclo continuo vengono offerti specifici percorsi di catechesi in preparazione ai sacramenti dell'iniziazione cristiana e di formazione ai tempi liturgici forti durante l'anno.

B. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E

I SERVIZI FORNITI



INFORMAZIONI GENERALI

La struttura è di proprietà dell'Associazione La Nostra Famiglia.

La struttura è collocata in zona collinare a 1 Km circa dal centro di Conegliano, con un ampio parcheggio di 6 mila mq. a terrazza.

L'area interna comprende una superficie di 5.790 mq suddivisa in 5 padiglioni, i principali sono noti come "P. Circolare" e "P. Moccia Battistella".

L'area esterna, con una superficie di circa 15 mila mq di spazi verdi, è adibita a verde attrezzato con zone pedonali, parco giochi per

bambini, spazi per attività sportive e per la riabilitazione in ambiente naturale e il gioco.

È possibile raggiungere il Presidio di Riabilitazione in automobile, in treno, in autobus, in aereo come indicato in ultima pagina.

Il Presidio dispone di attrezzature adeguate ai bisogni dell'utenza e alle diverse tipologie di attività per definire la diagnosi e l'iter riabilitativo di ogni singolo bambino e ragazzo:

- risorse tecnologiche atte allo svolgimento di prestazioni riabilitative;
- attrezzature informatiche e di rieducazione funzionale;
- ausili per l'apprendimento e la mobilità.

L'attività diagnostica strumentale si effettua in regime di ricovero presso l'IRCCS "E. Medea", all'interno della struttura.

IL BACINO D'UTENZA

Il bacino di utenza copre prevalentemente il territorio della provincia di Treviso – Azienda ULSS2 Marca Trevigiana (con distribuzione degli utenti riferita in particolare all'area dell'ex ULSS 7 e ex ULSS 8).

Tuttavia, Accedono al Presidio anche utenti provenienti dai territori delle ULSS confinanti, in particolare dalla AULSS 1 "Dolomiti" e dalla ULSS 4 "Veneto Orientale".

DENOMINAZIONE	Presidio di Riabilitazione intensiva extraospedaliera di Conegliano “La Nostra Famiglia”
INDIRIZZO	Via Costa Alta, 37 Conegliano (TV)
TELEFONO	0438-4141
FAX	0438-410101
E-MAIL	conegliano@lanostrafamiglia.it
E-MAIL PEC	conegliano@pec.lanostrafamiglia.it
SITO INTERNET	www.lanostrafamiglia.it
ANNO INIZIO ATTIVITA’	1968



ORARIO DI APERTURA DEL PRESIDIO	
<i>SERVIZIO AMBULATORIALE</i>	
da lunedì al venerdì	dalle ore 8:30 alle ore 18:30
il sabato	dalle ore 8:30 alle ore 12:00
<i>SERVIZIO A CICLO DIURNO</i>	
da lunedì al venerdì	dalle ore 8:30 alle ore 15:30
il sabato	dalle ore 8:30 alle ore 12:30
<i>SERVIZIO A CICLO CONTINUO</i>	
da lunedì al sabato	Nell'arco delle 24 ore





COME RAGGIUNGERCI

È possibile raggiungere il Presidio di Riabilitazione in automobile, in treno, in autobus, in aereo come indicato in ultima pagina.

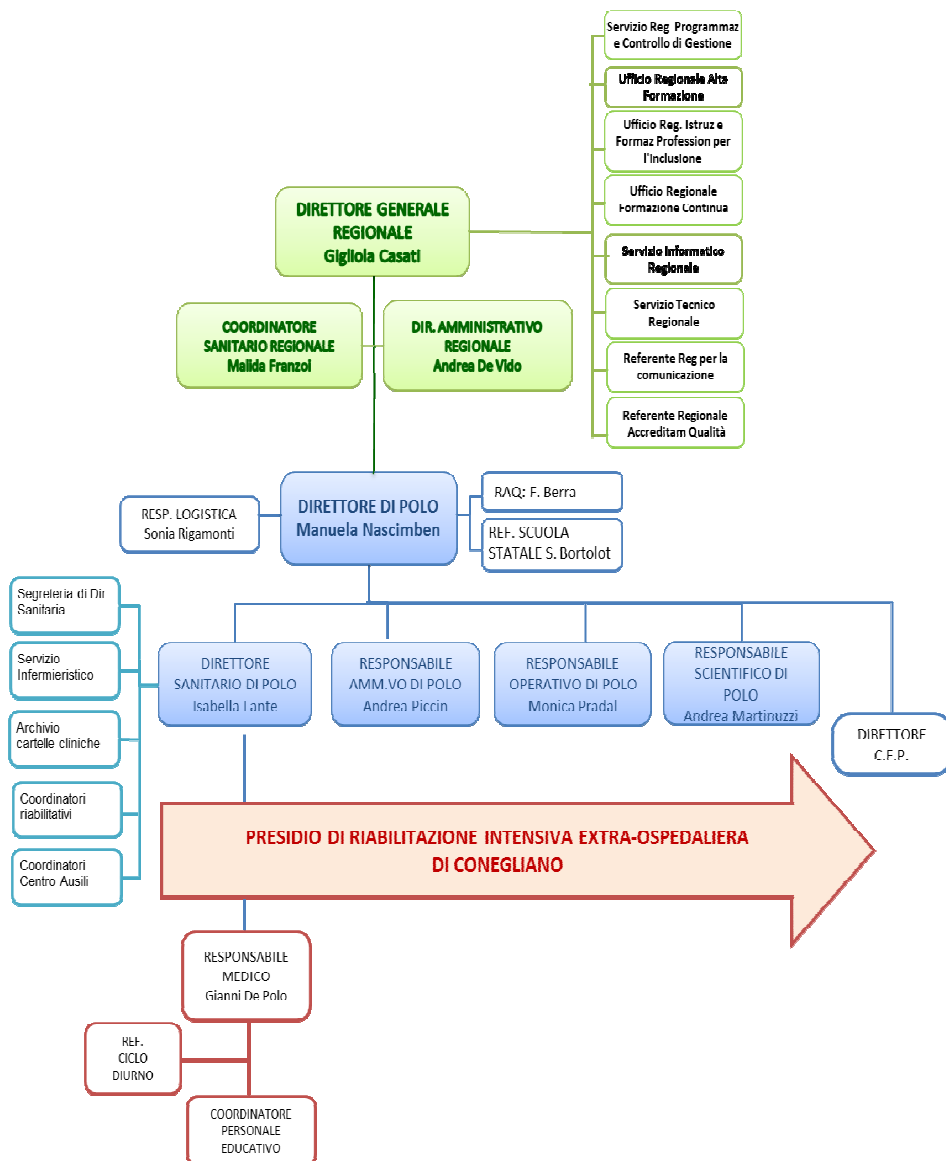
✚ **in automobile:** autostrada A27 Venezia/Belluno, uscita Conegliano direzione centro città, seguire indicazioni stradali per “La Nostra Famiglia”;

✚ **in treno:** scendere stazione ferroviaria di Conegliano, poi prendere autobus n. 5.

✚ **in aereo:**

- dall’aeroporto di Venezia prendere mezzi pubblici o taxi fino alla stazione ferroviaria di Mestre (linea diretta a Conegliano).
- dall’aeroporto di Treviso prendere mezzi pubblici o taxi fino alla stazione ferroviaria di Treviso (linea diretta a Conegliano)

STRUTTURA ORGANIZZATIVA



IL COMITATO ESECUTIVO DI POLO

Il Comitato Esecutivo di Polo è l'organismo responsabile della conduzione del Presidio ed ha il compito di elaborare e dare attuazione al progetto di Sede in accordo con le linee e le disposizioni del Direttore Generale Regionale.

Il Comitato Esecutivo di Polo è composto dal Direttore di Polo, dal Direttore Sanitario, dal Responsabile Operativo, dal Responsabile medico e dal Responsabile Amministrativo.

L'attività del Presidio di Riabilitazione viene gestita dal Tavolo di Coordinamento composto dal Direttore di Polo, dal Responsabile Medico, dal Responsabile Operativo e dal Responsabile amministrativo di Sede.

DIRETTORE DI POLO	Dr.ssa Manuela Nascimben e-mail: manuela.nascimben@lanostrafamiglia.it
DIRETTORE SANITARIO	Dr.ssa Isabella Lante e-mail: direttoresanitario.veneto@lanostrafamiglia.it
RESPONSABILE MEDICO	Dr. Gianni De Polo e-mail: gianni.depolo@lanostrafamiglia.it
RESPONSABILE OPERATIVO	Dr.ssa Monica Pradal e-mail: monica.pradal@lanostrafamiglia.it
RESPONSABILE AMMINISTRATIVO	Dr. Andrea Piccin e-mail: andrea.piccin@lanostrafamiglia.it

IL PERSONALE

Presso il Presidio di Riabilitazione prestano servizio circa 200 operatori in ambito medico, sanitario, riabilitativo, psicologico, educativo, assistenziale, amministrativo

Il Presidio di Riabilitazione provvede alla formazione continua e all'aggiornamento degli operatori in sede usufruendo del Servizio di Formazione Continua nazionale e regionale dell'Associazione La Nostra famiglia.

Inoltre, favorisce la partecipazione degli operatori a corsi, seminari e convegni programmati da altre agenzie formative, enti, associazioni presenti sul territorio regionale e nazionale. Il processo di erogazione della formazione continua è certificato secondo la normativa UNI EN ISO 9001.

Il personale è indentificato attraverso il cartellino di riconoscimento.



PATOLOGIE TRATTATE

Il Presidio svolge attività di diagnosi, cura e riabilitazione dell'età evolutiva (0-18 anni) nell'ambito delle seguenti patologie neuromotorie e neuropsichiche:

- Paralisi cerebrali infantili e traumi cranio-encefalici;
- Dismorfismi dell'apparato osteoarticolare e patologie neuromuscolari;
- malattie dismetaboliche o cromosomiche;
- disturbi sensoriali e neurosensoriali complessi, in particolare visivi, disturbi del linguaggio e della comunicazione di origine centrale;
- disabilità intellettiva;
- sindromi epilettiche;
- disturbi dell'apprendimento;
- disturbi comportamentali, emozionali e di relazione;
- ritardi motori e psicomotori, disarmonie dello sviluppo.

Il Presidio si occupa della diagnosi, certificazione e presa in carico di bambini e ragazzi con disturbi degli apprendimenti scolastici e della loro integrazione sociale e scolastica.

TIPOLOGIA DEI SERVIZI E PRESTAZIONI EROGATE

Il primo accesso al Presidio avviene attraverso una visita specialistica del neuropsichiatra infantile o del fisiatra secondo le necessità del bambino o ragazzo.

Il servizio fisiatrico comprende: l'esame neuromotorio, la prescrizione di esami strumentali, la prescrizione e il collaudo di ausili e di ortesi.

Il servizio neuropsichiatrico comprende: l'esame neurologico, l'osservazione psicodiagnostica, il colloquio con i genitori, la prescrizione di esami strumentali e la prescrizione di farmacoterapia.

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

Il medico referente del caso, dopo il percorso valutativo, definisce gli obiettivi di intervento, l'èquipe di presa in carico, il tipo di prestazioni (ambulatoriali, domiciliari, a ciclo diurno, a ciclo continuo) e il numero dei trattamenti.

Nel percorso riabilitativo sono previsti momenti di verifica e di confronto sul caso da parte dell'èquipe riabilitativa per il monitoraggio dell'evoluzione del singolo paziente e del programma terapeutico.

Il Presidio è accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale ed effettua interventi riabilitativi a totale carico dello stesso.

Durante la presa in carico riabilitativa può essere previsto **l'approfondimento diagnostico-funzionale** iniziale o per la rivalutazione della diagnosi in regime di ricovero ospedaliero presso l'IRCCS "E. Medea" - Unità Operativa per le Gravi Disabilità in Età Evolutiva (UGDE) all'interno della medesima struttura.

SERVIZIO RIABILITATIVO EXTRAMURALE

La presa in carico extramurale prevede l'erogazione di trattamenti riabilitativi presso una struttura esterna. Il medico specialista con l'équipe multidisciplinare elabora per ogni singolo utente un Progetto Riabilitativo Individuale.

SERVIZIO RIABILITATIVO DOMICILIARE

La presa in carico domiciliare è rivolta a bambini e ragazzi affetti da quadri patologici gravi tali che non consentono di usufruire dei trattamenti in forma ambulatoriale presso il Presidio ma a domicilio. Per ciascun utente viene redatto il Progetto Riabilitativo Individualizzato da parte del medico specialista e dell'équipe riabilitativa.

SERVIZIO RIABILITATIVO A CICLO DIURNO

La presa in carico a ciclo diurno si rivolge a bambini e ragazzi con disabilità complesse dal punto di vista organico, sensoriale, neurologico, cognitivo, relazionale e comportamentale.

La riabilitazione prevede la presa in carico da parte di un'équipe multidisciplinare e necessita di un intervento integrato e intensivo.

Il servizio a ciclo diurno è rivolto a soggetti in età evolutiva da 3 a 18 anni e si basa sul modello bio-psico-sociale di riabilitazione.

L'intervento riabilitativo a **ciclo diurno** è previsto per:

1. disabilità complesse appartenenti alla sfera della pluridisabilità, definita dalla presenza contemporanea di gravi patologie motorie, sensoriali e cognitive;
2. disabilità complesse appartenenti alla sfera della pluridisabilità con importanti bisogni di tipo assistenziale e infermieristico;

3. disabilità complesse appartenenti alla sfera del ritardo mentale associato a disturbi relazionali, del comportamento e/o forte disagio sociale;
4. quadri gravi di disturbo misto dello sviluppo.

I diversi progetti a ciclo diurno sono strutturati in modo flessibile per durata e frequenza, in accordo con la famiglia ed i servizi del territorio.

L'intervento riabilitativo a ciclo diurno in età evolutiva può prevedere l'accesso a sezioni statali della scuola dell'infanzia e l'assolvimento dell'obbligo scolastico in virtù di specifica convenzione sottoscritta con l'Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto (scuola primaria statale), di accordo per il "Progetto Ponte" con la scuola secondaria "Cima" di Conegliano (scuola secondaria di primo grado) e di convenzione con la Regione del Veneto (Centro di Formazione Professionale).

In particolare, sono disponibili le seguenti proposte riabilitative:

- ✓ diurnato riabilitativo con scuola statale dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado;
- ✓ diurnato riabilitativo integrato con scuola del territorio;
- ✓ diurnato riabilitativo con frequenza ai corsi di formazione professionale (CFP).

L'intervento didattico viene condiviso con l'équipe multidisciplinare e il progetto pedagogico si integra con quello del personale riabilitativo del Presidio di Riabilitazione.

Qualora venisse proposto un percorso riabilitativo a ciclo diurno con frequenza alla scuola pubblica annessa al Presidio di Riabilitazione, il genitore dovrà effettuare l'iscrizione alla scuola dell'obbligo. In tale progetto il percorso riabilitativo vedrà l'integrazione con l'attività didattica.

L'intervento formativo proposto nei corsi di formazione professionale (CFP) si caratterizza per l'integrazione tra questo e gli interventi riabilitativo ed educativo, per la flessibilità e personalizzazione dei percorsi e per l'accompagnamento del ragazzo all'inserimento nel mondo del lavoro.

Progetti specifici a ciclo diurno vengono sviluppati:

- nell'orario pomeridiano per i bambini e ragazzi con disabilità inseriti nelle scuole del territorio che necessitano di interventi riabilitativi ed educativi intensivi finalizzati ad accompagnarli nel percorso di inclusione scolastica e a prevenire eventuali disagi psichici;
- nel periodo estivo per bambini e ragazzi che necessitano di brevi percorsi intensivi in piccolo gruppo per specifiche patologie motorie e/o cognitive, per disabilità complesse appartenenti alla sfera delle pluridisabilità con importanti bisogni di tipo assistenziale e infermieristico e per disabilità complesse appartenenti alla sfera della disabilità intellettiva e associata a disturbi relazionali, del comportamento e/o forte disagio sociale.



SERVIZIO RIABILITATIVO A CICLO CONTINUO

La presa in carico riabilitativa a ciclo continuo è rivolta a bambini e ragazzi di età tra i 3 e i 18 anni con disabilità complesse appartenenti alla sfera delle pluridisabilità (definite dalla presenza contemporanea di gravi patologie motorie, sensoriali e cognitive) o che presentano quadri gravi di disturbo misto dello sviluppo, con problematiche di rilievo nell'ambito linguistico, prassico-motorio, emotivo-comportamentale. Al quadro clinico complesso possono associarsi problematiche di grave disagio sociale e familiare.

Per questi pazienti la presa in carico riabilitativa prevede interventi riabilitativi – educativi che si articolano nell'intera giornata di presenza al Presidio di Riabilitazione.

Il progetto riabilitativo viene sempre definito in intesa con la famiglia e concordato con i Servizi sociali e sanitari del Territorio attraverso l'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale (UVMD).

SERVIZIO RIABILITATIVO AMBULATORIALE

La presa in carico ambulatoriale fornisce, oltre alla visita specialistica iniziale, una serie di valutazioni funzionali necessarie per verificare e definire l'ipotesi diagnostica.

Viene proposto un percorso riabilitativo, condiviso e concordato con la famiglia, che prevede trattamenti diretti sul minore e altre prestazioni quali: sostegno psicologico alla famiglia, consulenza pedagogica e orientamento educativo, supporto agli insegnanti e altri operatori del territorio.

Si rivolge a soggetti in età evolutiva da 0 a 18 anni operando nei seguenti ambiti:

1. fisioterapia
2. neuropsicomotricità
3. logopedia
4. terapia occupazionale
5. riabilitazione neuropsicologica
6. psicologia
7. pedagogia
8. settore educativo
9. servizio sociale
10. centro ausili

1. Fisioterapia

La Fisioterapia si focalizza sull'Abilitazione-riabilitazione funzionale dei problemi di movimento, attuata mediante tecniche di facilitazione neuromotoria, terapia robot-mediata, uso di ortesi e ausili personalizzati. Essa è l'insieme delle metodiche messe in atto dal professionista specifico, il fisioterapista, per trattare una serie di patologie.



Obiettivi

- 1) Effettuare la valutazione funzionale per ogni stadio ed ogni quadro clinico, ricorrendo a strumenti di indagine qualitativa e quantitativa per la definizione del programma di riabilitazione;
- 2) intervenire attraverso l'esercizio terapeutico per migliorare la funzionalità del paziente;
- 3) proporre l'adozione di ausili ed ortesi, addestrarne all'uso e verificarne l'efficacia in collaborazione con il Centro Ausili.

Metodologie

- protocolli di valutazione validati generici o specifici per patologia;
- attrezzatura specifica.

Operatori

- Fisioterapista
- Fisiatra
- Neuropsichiatra infantile

2. Neuropsicomotricità

La neuropsicomotricità tratta le disarmonie evolutive della motricità, della relazione, della comunicazione e dell'apprendimento.

Obiettivi

1. favorire l'evoluzione armonica delle potenzialità globali del bambino,
2. migliorarne la relazione, gli apprendimenti e la socializzazione,
3. favorirne l'adeguamento alle regole sociali,
4. facilitarne il passaggio dal gioco motorio alla rappresentazione mentale, al simbolismo.

Metodologie

- Luogo specifico ampio e accogliente, uso di materiali non strutturati;
- Test standardizzati

Operatori

- Terapista della neuropsicomotricista in età evolutiva
- Psicologo
- Neuropsichiatra infantile



3. Logopedia

La Logopedia si occupa del Trattamento dei disturbi della comunicazione, dell'espressione e della comprensione verbale, del linguaggio orale e scritto, degli apprendimenti neurolinguistici, delle ipoacusie e della funzione orale.



Obiettivi

1. favorire l'evoluzione armonica delle abilità finalizzate alla comunicazione e alle capacità simbolico-espressive del paziente;
2. migliorarne la qualità della voce, l'articolazione, la produzione e la comprensione verbale;
3. migliorarne le competenze cognitivo- linguistiche;
4. sostenerne le abilità strumentali di letto-scrittura;
5. favorire la decodifica della lettura e delle funzioni neuropsicologiche verbali;
6. migliorare le abilità mio-funzionali del distretto orofacciale;
7. impostare la comunicazione aumentativa alternativa, anche con ausili informatici.

Metodologie

- Materiale specifico per le valutazioni: si avvale di materiale strutturato, oggettuale, iconografico personalizzato e di strumenti informatici.

Operatori

- Logopedista
- Psicologo
- Neuropsichiatra infantile
- Foniatra

4. Terapia occupazionale

La Terapia Occupazionale è un intervento riabilitativo che porta il bambino/ragazzo a raggiungere il miglior livello funzionale possibile nella cura di sé e nell'autonomia. È rivolta a soggetti con disabilità fisiche, mentali, emozionali, di sviluppo.



È una terapia che adopera come mezzo privilegiato il dedicarsi allo svolgimento di **molteplici attività della vita quotidiana**: essa consiste nel trattamento delle difficoltà motorie e prassiche che compromettono l'evoluzione dell'autonomia, delle attività funzionali, dell'inserimento scolastico, lavorativo e sociale del soggetto.

Obiettivi

- 1) migliorare le funzionalità del paziente;
- 2) facilitarne l'evoluzione delle attività prassiche, senso-percettive e grafo-motorie;
- 3) individuare ortesi e ausili, anche informatici, per migliorarne le autonomie funzionali e favorirne l'inserimento sociale.

Metodologie

- nel settore di terapia occupazionale si lavora per progetti brevi, personalizzati, in relazione alla patologia del paziente, alle sue attitudini, abilità residue e richieste ambientali.

Operatori

- Terapista occupazionale
- Psicologo
- Neuropsichiatra infantile

5. Riabilitazione neuropsicologica

La Riabilitazione Neuropsicologica cura i disturbi di apprendimento, in particolare nell'area logico-matematica.

Obiettivi

1. tracciare il profilo cognitivo del soggetto considerandone le funzioni "superiori": l'attenzione, la memoria, il linguaggio, le funzioni esecutive, la capacità prassico-costruttiva, la percezione nelle differenti modalità sensoriali, l'orientamento spazio-temporale, il calcolo e la soluzione di problemi, la categorizzazione, il ragionamento logico.
2. individuare strategie e strumenti per il superamento del disturbo specifico in base alle potenzialità di recupero individuali.

Metodologie

- Materiale strutturato, anche di tipo informatico, per la valutazione e il trattamento.

Operatori

- Psicologo esperto in neuropsicologia clinica
- Neuropsichiatra infantile

6. Psicologia

La presenza di psicologi con differente formazione psicodinamica/psicoanalitica, sistemico/relazionale, cognitivo/comportamentale, consente di offrire agli utenti interventi differenziati a seconda dei quadri clinici e quindi delle necessità dei diversi soggetti.

Partendo da una valutazione degli aspetti affettivo-relazionali del soggetto con il suo contesto familiare si giunge ad individuare le strategie migliori per affrontare situazioni problematiche.

Obiettivi

1. favorire lo sviluppo armonico del bambino dal punto di vista cognitivo-affettivo-relazionale;

2. sviluppare modalità di gestione delle situazioni problematiche più funzionali al processo di cambiamento;
3. sostenere le risorse del contesto nel quale l'individuo è inserito per favorirne l'integrazione;
4. sostenere e supportare i genitori.

Metodologie

- Colloquio clinico;
- osservazione;
- gioco;

somministrazione di scale valutative standardizzate specifiche per età e tipologia del disturbo.

Operatori

Psicologo e Psicoterapeuta – Neuropsichiatra infantile



7. *Pedagogia*

L'intervento pedagogico è orientato a creare un'efficace collaborazione fra gli operatori della riabilitazione e la scuola, allo scopo di favorire la miglior integrazione possibile del minore in ambito scolastico ed offrire agli insegnanti indicazioni sulle scelte educativo-didattiche e formative più indicate per il minore stesso.

Offre consulenza alla famiglia per l'orientamento scolastico e il supporto educativo.

E' il referente per l'integrazione scolastica dei minori nel loro territorio di vita a cui è assegnato un insegnante di sostegno o un operatore addetto all'assistenza scolastica.

Obiettivi

1. Individuare strategie pedagogiche che valorizzino le potenzialità e favoriscano l'inclusione sociale;
2. favorire l'acquisizione delle strumentalità scolastiche di base;
3. accompagnare l'adattamento sociale dei soggetti disabili nella famiglia, nella scuola, nelle esperienze di tempo libero, nelle scuole di avviamento professionale;
4. prevenire il disagio sociale e psichiatrico;
5. stimolare la relazione di gruppo.

Metodologie

- Osservazione diretta;
- test di apprendimento standardizzati;
- attività di gioco libero o strutturato, singolo o in gruppo.

Operatori

- Pedagogista
- Educatore professionale sanitario
- Neuropsichiatra infantile

8. Settore educativo

Il settore educativo offre a bambini e ragazzi spazi e occasioni per favorire il loro benessere psicologico e relazionale attraverso attività riabilitative in un contesto ludico, laboratoriale e/o ricreativo.

Gli interventi effettuati dagli educatori professionali, svolti individualmente o in compresenza con altri terapisti, sono volti a promuovere lo sviluppo equilibrato delle capacità di autonomia personale e sociale del minore e la sua integrazione nell'ambiente di vita.

Obiettivi

Si distinguono in trattamenti terapeutici individuali o in piccolo gruppo al fine di:

1. favorire il benessere del bambino e ragazzo e la sua crescita psico-fisica;
2. potenziarne le abilità socio-relazionali e comunicative,
3. favorire lo sviluppo di attività che rafforzino l'autostima e l'immagine di sé;
4. stimolare l'iniziativa personale e la capacità propositiva;
5. favorire lo sviluppo e il rinforzo delle competenze ed interessi individuali mediante attività pratico-manuali ed espressive;
6. avviare il processo di adattamento ed apprendimento di requisiti per l'inserimento sociale, lavorativo\occupazionale.

Operatori

- Educatori professionali sanitari
- Pedagogista
- Psicologo
- Neuropsichiatra infantile

9. Servizio Sociale

L'assistente sociale accoglie la prima richiesta di visita e aiuta/sostiene la famiglia nell'inserimento nella struttura riabilitativa.

La *finalità* del servizio sociale è di garantire una migliore qualità di vita alla persona con disabilità e alla sua famiglia, attraverso interventi di sostegno, di tutela e di integrazione nel proprio ambiente di vita, sia valorizzando competenze e abilità sociali, sia favorendo l'attivazione di risorse personali, istituzionali e territoriali.

L'assistente sociale si fa carico della famiglia e delle sue problematiche.

L'attività dell'assistente sociale si articola in:

- attività di informazione;
- interventi di segretariato sociale;
- presa in carico sociale: analisi dei bisogni, elaborazione di valutazioni e di progetti sociali;
- colloqui con i familiari;
- coordinamento con i servizi territoriali.

10. Centro ausili

Durante il percorso riabilitativo è possibile avvalersi della consulenza del Centro Ausili per l'individuazione di soluzioni per il miglioramento dell'autonomia nelle attività della vita quotidiana.

Il Centro Ausili si occupa di:

- fornire informazione/orientamento alla famiglia e alla scuola;
- effettuare valutazioni in ambito di assistenza, mobilità, comunicazione, cura di sé, della vita quotidiana e attività del tempo libero;
- valutare l'accessibilità dell'ambiente;
- erogare percorsi formativi per favorire l'autonomia della persona con disabilità.

PROGETTI RIABILITATIVI SPECIFICI

Progetto “Laboratorio Espressivo-Prestazionale”

È una proposta riabilitativa, rivolta a bambini/ragazzi con disabilità o difficoltà di relazione, che hanno un vissuto di inadeguatezza e bassa autostima.

Stimolare l'apprendimento attraverso il “fare” è l'obiettivo del laboratorio: le attività proposte permettono di sviluppare nel bambino/ragazzo una percezione positiva di sé, di entrare attivamente in un progetto che parte da una fase di ideazione e si sviluppa attraverso un percorso che favorisce il pensare, il risolvere problemi concreti, il manipolare e trasformare materiali vari per arrivare alla realizzazione di oggetti significativi.

Frequentano il laboratorio i bambini/ragazzi nella fascia di età tra gli 8 e i 12 anni.

Metodologie

- Spazi attrezzati,
- materiale specifico per la valutazione,
- materiale non strutturato, materiale strutturato e personalizzato.
- Supporti informatici.

Operatori

- Terapista Occupazionale
- Educatore Professionale
- Neuropsichiatra infantile
- Psicologo

Progetto “Laboratorio psicoeducativo”

Il “laboratorio psicoeducativo” offre dei trattamenti riabilitativi specifici per bambini e ragazzi con disturbi dello Spettro dell’Autismo attraverso operatori che hanno sviluppato una particolare esperienza in quest’ambito. In questo contesto si fa riferimento a metodologie Evidence Based individualizzate in base all’età e al tipo di funzionamento, in collaborazione con famiglia e scuola.

Metodologie

- Spazi attrezzati,
- test per la valutazione,
- materiale specifico (giochi e attività) per il trattamento
- supporti informatici

Operatori

Educatore Professionale - Psicologo

Progetto “Laboratorio neuro-linguistico”

È un trattamento specifico per bambini con difficoltà di accedere alle abilità strumentali della letto-scrittura e della comprensione del testo. Riabilita, attraverso materiale strutturato, i processi deputati all'automatizzazione delle abilità di decodifica e cifratura.

Addotta ed insegna ad utilizzare, anche strumenti informatizzati sia in ottica riabilitativa che compensativa.

L'intervento è individuale e si articola in cicli di trattamento con controlli periodici da parte del pedagogo/psicologo per monitorare e ridefinire gli obiettivi del percorso di riabilitazione.

Metodologie

- osservazione diretta;
- Materiali strutturati e non, adeguatamente predisposti;
- Programmi informatici

Operatori

- Educatore Professionale
- Neuropsichiatra infantile
- pedagogo
- Psicologo

PERCORSO RIABILITATIVO

1. RICHIESTE DI VISITA

La famiglia può prenotare una visita specialistica (neuropsichiatrica o fisiatrica) sia telefonicamente sia presentandosi di persona al Presidio di Riabilitazione presso il CUP.

Gli orari per contattare il CUP sono i seguenti:

C.U.P. – Centro Unico Prenotazioni
giorni feriali: 10.00 – 15.00
📞 0438 – 414249

La visita può essere prenotata:

- 📌 In regime convenzionale con l'impegnativa, per i cittadini della Regione Veneto, previa comunicazione del numero dell'impegnativa dematerializzata emessa dal pediatra di libera scelta/medico di medicina generale;
- 📌 in regime di libera attività professionale a solvenza.

Il giorno della visita è necessario portare:

- l'impegnativa cartacea
- il codice fiscale del minore
- eventuale documentazione clinica di precedenti indagini diagnostiche.

La prima visita si può concludere con i seguenti esiti:

- presa in carico del minore in forma ambulatoriale, a ciclo diurno o a ciclo continuo;
- invio a invio all'IRCCS "Eugenio Medea" –Sezione Scientifica dell'Ass. per consulenza ed approfondimenti;
- consulenza alla famiglia e/o controlli periodici;
- invio ad altre strutture idonee.

Attività a solvenza

L'esercizio dell'attività libero-professionale mira a garantire al cittadino la libertà di scelta delle modalità assistenziali. Principio ispiratore dell'attività intramoenia è l'assoluta identità di cura assistenziale, sia per i pazienti trattati in regime ordinario sia per quelli in regime di attività libero-professionale.

L'unica differenza tra i due regimi di trattamento concerne la possibilità di scegliere il medico che effettuerà la prestazione. La Direzione Sanitaria si fa garante dell'assoluto rispetto di tale disposizione.

2. PRESA IN CARICO

La presa in carico dell'utenza avviene dopo l'emissione dell'impegnativa da parte del pediatra di libera scelta/medico di medicina generale in relazione al Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI), redatto dal medico specialista del Presidio.

Per gli utenti residenti in Regioni diverse dal Veneto è necessaria l'autorizzazione dell'impegnativa da parte della ASL.

L'accoglimento ha di norma le seguenti finalità:

- valutazioni e approfondimenti clinici, soprattutto in chiave funzionale e riabilitativa;
- predisposizione di un Progetto Riabilitativo Individualizzato e sua attuazione;
- predisposizione della Diagnosi Funzionale e collaborazione con le strutture scolastiche del territorio per la definizione del Profilo Dinamico Funzionale e del Progetto Educativo Individuale.

La modalità di presa in carico viene decisa dal medico specialista referente sulla base degli elementi rilevati durante la visita specialistica e in accordo con la famiglia.

Servizi di sostegno alla famiglia

Il Presidio di Riabilitazione mette a disposizione risorse per l'ascolto e l'accompagnamento della famiglia attraverso figure professionali dedicate.

E' presente **l'URP (Ufficio Relazioni Pubblico)** al quale ogni utente/familiare può rivolgersi per informazioni e/o eventuali osservazioni e segnalazioni di disservizi o reclami /encomi, nei seguenti orari:

- lunedì dalle ore 14.00 alle 17.00
- giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Particolare attenzione viene data alle famiglie di bambini e ragazzi stranieri; per questo il Presidio si avvale della presenza di Mediatori Culturali, che favoriscono la comunicazione tra i genitori e le varie figure professionali, in particolar modo partecipando agli incontri di sintesi o visite previste.

3. DIMISSIONI

La dimissione del minore dal Presidio di riabilitazione può avvenire per i seguenti motivi:

- Per raggiungimento della maggiore età del ragazzo: l'èquipe riabilitativa prende contatto con i servizi territoriali per l'età adulta per il passaggio delle informazioni e la descrizione del percorso riabilitativo svolto;
- Per la conclusione dell'iter riabilitativo qualora gli obiettivi riabilitativi previsti dal Progetto Riabilitativo Individualizzato sono raggiunti;
- Per il trasferimento ad altra struttura.

C. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

Standard di qualità di servizio all'utente

Nella definizione dei propri impegni, il Presidio di Riabilitazione delinea obiettivi di qualità legati alla relazione con l'utenza e la sua famiglia, secondo la mission dell'Associazione.

In allegato è descritto l'impegno del Presidio di Riabilitazione a garantire un servizio di qualità esplicitando anche i tempi per la realizzazione degli obiettivi prefissati e le modalità oggettive di verifica.

D. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA

La funzione relativa alla tutela degli utenti si svolge attraverso:

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP):

è uno spazio pensato e dedicato a raccogliere suggerimenti, disagi, elogi ed indicazioni relativi al servizio che viene svolto, ma è anche orientato a dare risposte ed informazioni utili. L'Ufficio ha sede presso la Responsabile Operativa che è disponibile per rispondere, direttamente o telefonicamente, ai bisogni di informazione e di orientamento dell'utenza.

La Responsabile Operativa riceve, preferibilmente previo appuntamento, secondo il seguente orario:

- lunedì dalle ore 14.00 alle 17.00
- giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

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

Per gli utenti stranieri viene garantita la collaborazione con i servizi del territorio preposti alla mediazione culturale.

3. Organismo di vigilanza

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

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

Non tutti i reati comportano responsabilità, ma solo quelli previsti dalla norma; tra i più comuni ed importanti vi sono i reati di corruzione di soggetti pubblici, concussione tra privati, infiltrazione della malavita organizzata, gravi reati in materia SSL, reati ambientali, Per ridurre la probabilità che questi reati possano essere commessi, l'Associazione si è dotata di un Modello di Organizzazione e Gestione (MOG) e di un Codice Etico. Sul rispetto del MOG e del Codice Etico è stato predisposto l'Organismo di Vigilanza (OdV). Tutti coloro che venissero 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.

L'OdV garantisce la riservatezza delle segnalazioni e del segnalante. Il Codice Etico è disponibile sul sito Internet dell'Associazione.

4. Accesso alla documentazione sanitaria

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

5. Questionario di customer sodisfaction

Al fine di poter raccogliere pareri e consigli che ci permettano di offrire ai nostri utenti una sempre maggiore qualità del servizio, è disponibile un questionario di gradimento del servizio.

Il questionario è anonimo e può essere consegnato nell'apposito contenitore posto vicino all'URP.

I dati raccolti vengono elaborati a cura del Settore Comunicazione Interna e Qualità della Vita ed i risultati sono presentati a tutti gli utenti tramite affissione in bacheca. Il Direttore di Polo e il Comitato esecutivo di sede, analizzano gli esiti e procedono successivamente con l'implementazione delle azioni di miglioramento individuate.



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

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

- il Gruppo Amici di don Luigi Monza: sostiene l'Associazione con iniziative di sensibilizzazione, solidarietà e aiuto;
- l'Associazione Genitori de "La Nostra Famiglia": tutela i diritti fondamentali della persona disabile e della sua famiglia;
- la Fondazione Orizzonti Sereni – FONOS: realizza soluzioni valide per il "dopo di noi";
- l'Associazione di Volontariato "Don Luigi Monza": si propone finalità di solidarietà e utilità sociale nell'ambito di servizi organizzati, in particolare presso i Centri de "La Nostra Famiglia";
- l'OVCI-La Nostra Famiglia: è un organismo non governativo che promuove la 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 rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

**Il Presidio di Riabilitazione di Conegliano
si impegna nell'anno 2019/20
al raggiungimento dei seguenti standard di qualità:**

ASPETTI RELAZIONALI		
IMPEGNI / FATTORE	STANDARD	VERIFICA
Garantire un elevato livello di accoglienza della famiglia	Mantenimento della percentuale del 90% di familiari che si dichiarano soddisfatti delle dell'accoglienza ricevuta	Verifica del livello di soddisfazione desumibile dal questionario di gradimento
Prestare attenzione e ascolto alle richieste della famiglia	Mantenimento della percentuale del 90% di familiari che si dichiarano soddisfatti dell'ascolto ricevuto	Verifica del livello di soddisfazione desumibile dal questionario di gradimento
Esprimere disponibilità e cortesia attraverso l'attività dei medici, riabilitatori, assistenti sociali	Mantenimento della percentuale del 90% di familiari che si dichiarano soddisfatti della disponibilità e cortesia da parte di medici, psicologi, terapisti della riabilitazione, educatori ed assistenti sociali	Verifica del livello di soddisfazione desumibile dal questionario di gradimento
INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE		
IMPEGNI / FATTORE	STANDARD	VERIFICA
Fornire informazioni esaustive alla famiglia sin dal primo momento	Mantenimento della percentuale del 85% di familiari che si dichiarano soddisfatti delle informazioni ricevute nel primo accesso	Verifica del livello di soddisfazione desumibile dal questionario di gradimento

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE		
Fornire informazioni chiare anche a famiglie che provengono da Paesi stranieri e che si trovano in difficoltà con la lingua	Attivazione del servizio di mediazione linguistica e culturale entro una settimana dalla richiesta	Verifica a campione sui tempi di attivazione del servizio di mediazione linguistica e culturale
Rendere disponibile al momento della presa in carico riabilitativo un opuscolo informativo	Consegna di materiale informativo all'atto della presa in carico riabilitativa	Consegna di materiale informativo al 100% degli utenti in carico
Fornire le informazioni sui tempi di attesa	Informazioni sui tempi di attesa tramite il Servizio Sociale	Verifica di segnalazioni o reclami
Fornire informazioni chiare sullo stato di salute del bambino / ragazzo e sul percorso riabilitativo in atto	Disponibilità del personale medico e riabilitativo ad incontri con i genitori	Verifica del livello di soddisfazione desumibile dal questionario di gradimento
Mettere a disposizione professionisti per rispondere ai bisogni di informazione e di orientamento dell'utenza anche in relazioni ai diritti delle persone disabili	Presenza continuativa del Servizio Sociale	Presenza del servizio sociale nelle ore di apertura del Presidio di Riabilitazione

UMANIZZAZIONE		
IMPEGNI / FATTORE	STANDARD	VERIFICA
Protezione dei dati personali e tutela della riservatezza	100% dei liari di utenti in co è stato entato il consenso attamento del) in tutte le sue olazioni	Presenza in cartella clinica di moduli che descrivono in modo dettagliato la normativa e le finalità per le quali l'Associazione richiede il consenso al trattamento del dato
A garantire la continuità assistenziale in fase di dimissione	Disponibilità del servizio sociale alla reperibilità di strutture idonee	Effettuazione di indagini