



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

CENTRO DI RIABILITAZIONE LECCO



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
L'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA" E LA SUA "MISSION"	5
LA STORIA DEL CENTRO	7
INFORMAZIONI UTILI	8
LO STILE DEL SERVIZIO	9
STRUTTURE ED ATTREZZATURE	10
1. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI.....	11
BACINO D'UTENZA	11
PATOLOGIE TRATTATE	11
MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO	11
PERCORSO RIABILITATIVO (DALL'ACCETTAZIONE ALLA DIMISSIONE)	12
SERVIZI IN REGIME DI SOLVENZA.....	12
TIPOLOGIA DEI SERVIZI	13
TRATTAMENTO IN REGIME AMBULATORIALE	13
TRATTAMENTO IN CICLO DIURNO CONTINUO	13
TRATTAMENTO IN REGIME DOMICILIARE	14
LINEE DI PATOLOGIA	15
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	18
FIGURE PROFESSIONALI	19
FORMAZIONE DEL PERSONALE	19
2. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	20
3. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA	20
D. LGS. 231/2001	21
INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE ALL'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA"	22
4. ALLEGATI.....	23

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 Lecco 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

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

Il Centro di Educazione Motoria di san Giovanni di Lecco è stato inaugurato il 21 marzo 1970. La sua finalità era di proporsi come un'esperienza pilota per orientare gli operatori della sanità e condurre i bambini "motoneurolesi" all'inserimento nella vita sociale e al massimo recupero funzionale possibile. Il Centro, realizzando modalità di interventi a semiconvitto, secondo i principi della pedagogia più avanzata, permetteva a molti bambini, abitanti a Lecco o negli immediati dintorni, di evitare lo spostamento per la riabilitazione nella sede di Ponte Lambro, consentendo così la loro permanenza in famiglia.

Il trattamento ambulatoriale facilitava le cure ai bambini più gravi realizzandole anche a domicilio. Nel settembre 1973 l'Ospedale di Lecco fece richiesta all'Associazione di collaborare in un servizio specialistico per diagnosi e trattamento precoce dei bambini nati a rischio. Dal 1977 al 1994 il Centro, in linea con il progetto originario, estendeva i propri interventi agli adolescenti, con l'istituzione di corsi di formazione professionale.

Per la crescente richiesta di presa in carico di bambini con problematiche emozionali e relazionali, nel 1993 si è aperto il Centro di Psicoterapia dell'Infanzia e dell'Adolescenza che offre ancora oggi un servizio di consultazione terapeutica, terapia individuale e della coppia madre-bambino. Si avvale della collaborazione dell'IRCCS "E. Medea" del Polo di Bosisio Parini ed è da ritenersi "laboratorio specialistico" dello stesso Istituto Scientifico.

Attualmente si configura come un'opportunità terapeutica riabilitativa mirata e specifica, rivolta alla diagnosi e alla cura delle patologie e disabilità neuro-psichiche prevalentemente dell'età evolutiva, operando nell'area della neuropsichiatria infantile e della fisiatria.

La scelta terapeutica specifica per l'età evolutiva si ritrova non solo nell'adesione ad un modello tecnico di terapia (metodo), ma nella fusione tra la ricerca della strategia tecnica più idonea e significativa in quel momento per quel soggetto e la percezione empatica dell'individualità e originalità di quel bambino con la sua storia e le sue emozioni, i suoi affetti, le sue fatiche di crescita.

INFORMAZIONI UTILI

DENOMINAZIONE	Centro di Riabilitazione
INDIRIZZO	Via Belfiore 49 – LECCO
TELEFONO	0341/495564
E-MAIL	lecco@lanostrafamiglia.it
ANNO DI INIZIO ATTIVITÀ	1970 (sede Corso Matteotti) / 2015 (sede via Belfiore)
VOLUMI DI ATTIVITÀ	38932 prestazioni ambulatoriali
	34 posti a ciclo diurno continuo
	2771 prestazioni trattamento domiciliare

FIGURE DI RESPONSABILITÀ

RESPONSABILE DI DISTRETTO	Stefano Milesi
REFERENTE DI SEDE	Alessandra Bonanomi
RESPONSABILE MEDICO PROGETTO IN CICLO DIURNO CONTINUO	Emanuela Baraldi Francesca Cera Marino Gloria
DIRETTORE SANITARIO DI POLO E REGIONALE	Elisabetta Brunello

ORARIO DI APERTURA AMBULATORIO

da lunedì a venerdì	dalle ore 08.00 alle ore 18.30
---------------------	--------------------------------

ORARIO DI APERTURA CICLO DIURNO CONTINUO

da lunedì a venerdì	dalle ore 08.30 alle ore 16.30
---------------------	--------------------------------

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

LO STILE DEL SERVIZIO

Il servizio offerto dal Centro di Riabilitazione di Lecco 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 nel quartiere di Germanedo della città di Lecco. Lo stabile è di proprietà dell'Ente.

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

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

La Sede dispone di attrezzature adeguate ai bisogni dell'utenza e alle diverse tipologie di attività:

- risorse tecnologiche atte allo svolgimento di prestazioni riabilitative;
- attrezzature informatiche e di rieducazione funzionale negli ambienti dedicati, utilizzate per le attività riabilitative individuali e/o di gruppo;
- attrezzature elettromedicali per la terapia fisica e strumentale.

È possibile raggiungere la Sede:

- con mezzi privati
- in autobus: linea 8
- in treno: linea Milano-Lecco



1. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

BACINO D'UTENZA

Gli utenti che afferiscono al Centro provengono dalla provincia di Lecco e dalle province limitrofe: Sondrio, Bergamo, Como, Milano e Monza.

PATOLOGIE TRATTATE

Il Centro si occupa

- della diagnosi funzionale e della riabilitazione neuromotoria e neuropsichiatrica dell'età evolutiva;
- dell'inserimento sociale e scolastico di bambini affetti da disabilità fisiche, psichiche e sensoriali.

Nella sede è attivo un settore di riabilitazione motoria e neuromotoria per adulti.

Per l'approfondimento diagnostico-funzionale dei soggetti in età evolutiva, la cui situazione di disabilità risulti particolarmente peculiare, è operativo un collegamento con l'Istituto Scientifico "Eugenio Medea" del Polo di Bosisio Parini (Lecco), Sezione Scientifica dell'Associazione "la Nostra Famiglia".

Vengono presi in carico soggetti minori che presentano:

- disabilità neuromotorie e neuropsichiche per encefalopatie non evolutive ed evolutive, congenite ed acquisite;
- disturbi primari del linguaggio;
- disturbi dell'apprendimento;
- disturbi generalizzati dello sviluppo;
- disturbi emozionali e di relazione;
- disturbi sensoriali e neurosensoriali complessi;
- ritardo mentale.

Vengono presi in carico soggetti minori adulti con:

- patologie neurologiche e fisiatrici/ortopediche.

Per i pazienti adulti che presentano patologie neuro-motorie emendabili e che non possono essere trasportati presso il Centro ambulatoriale, è attivo un servizio di trattamento fisioterapico domiciliare

MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO

Il Responsabile di Distretto 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 per l'effettuazione di una prima visita specialistica con impegnativa del Medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta.

Gli utenti in età evolutiva effettuano la prestazione in forma gratuita.

Gli adulti, se non hanno diritto ad esenzione, sono soggetti al pagamento del ticket.

L'utente può richiedere un appuntamento telefonicamente o presentandosi di persona presso la Sede, specificando la richiesta.

Il nominativo viene inserito nella lista d'attesa e la persona viene ricontattata dalla struttura per concordare la data dell'appuntamento.

Sono necessari i seguenti documenti:

- **IMPEGNATIVA** emessa su ricettario unico regionale dal medico (PLS – MMG);
- **TESSERA SANITARIA;**
- **CODICE FISCALE**

La lista d'attesa si genera principalmente su un *criterio temporale*. I criteri *anagrafico, di priorità clinica e di continuità di cura*, valutati dal Neuropsichiatra, sono motivi di precedenza sul criterio temporale.

La prenotazione della visita al Centro può avvenire telefonicamente, rivolgendosi all'Assistente Sociale o tramite e-mail all'indirizzo lecco@lanostrafamiglia.it

È possibile visitare il Centro durante l'orario di apertura, facendone richiesta alla Referente di Sede

PERCORSO RIABILITATIVO (DALL'ACCETTAZIONE ALLA DIMISSIONE)

Dopo aver effettuato la visita, se c'è un esito di accoglimento, il medico formula il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) che viene sottoscritto per accettazione dal genitore del minore o dall'utente stesso, se maggiorenne.

Il nominativo dell'utente viene inserito nella specifica lista di attesa relativa al percorso di patologia nel quale l'utente è inserito.

Al termine del percorso riabilitativo il medico redige la lettera di dimissione per il medico di fiducia o inviante, con ogni utile informazione sullo stato di salute e, in particolare, sul decorso clinico, sui trattamenti praticati e le loro risultanze, sulle conclusioni diagnostiche e di prognosi, sulle eventuali indicazioni terapeutiche.

SERVIZI IN REGIME DI SOLVENZA

Alcuni percorsi riabilitativi in regime ambulatoriale sono erogati anche in solvenza:

per pazienti in età evolutiva:

- cicli di trattamento brevi, per bisogni riabilitativi lievi (logopedia, neuropsicologia);
- consultazioni psicodiagnostiche per problematiche emotivo comportamentali;
- pacchetti valutativi per lo screening di disturbi primari del linguaggio e dell'apprendimento.

per pazienti adulti:

- cicli di trattamento brevi nel settore fisiiatrico per bisogni riabilitativi lievi.

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 (vedi Allegato n. 1)

Il pagamento può avvenire in contanti e tramite POS presso gli uffici preposti in sede.

TIPOLOGIA DEI SERVIZI

TRATTAMENTO IN REGIME AMBULATORIALE

Il trattamento ambulatoriale si configura come opportunità terapeutica-riabilitativa mirata e specifica, rivolta alla cura delle patologie/disabilità neuropsichiche dell'età evolutiva.

L'offerta pluridisciplinare consente la ricerca e il potenziamento dei diversi aspetti maturativi e funzionali del soggetto, grazie all'integrazione e al reciproco scambio tra operatori e professionisti di diverse discipline.

L'obiettivo finale del servizio vuole porsi nella direzione di favorire la crescita e la costruzione armonica di un Sé per il bambino, grazie anche al guadagno della sua maggior possibile espressione funzionale e, conseguentemente, della sua autonomia personale e sociale. È attivo il servizio di fisiatria e fisioterapia per il recupero delle funzioni motorie nelle patologie dell'adulto.

Le principali aree di intervento sono:

- *Area neuromotoria*

Si rivolge alla diagnosi funzionale, alla cura e alla riabilitazione delle patologie neuromotorie da danno centrale, delle patologie periferiche, muscolari, o secondarie a gravi disturbi sensoriali.

- *Area della comunicazione e dell'apprendimento.*

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

- *Area della relazione*

Si rivolge alla diagnosi funzionale e alla cura dei disturbi dell'area psico-emotiva e adattiva dell'età evolutiva, in particolare là dove coesistano fattori predisponenti quali disabilità neuromotorie e sensoriali, ritardi globali di sviluppo, disturbi della comunicazione e dell'apprendimento, ritardi mentali, o altre patologie organiche potenzialmente psicopatogene quali cardiopatie congenite e malformazioni. L'offerta riguarda anche i lievi disturbi della relazione monosintomatici, le difficoltà della relazione fra fratelli e nella famiglia, e il disagio psico-sociale. Si privilegia pertanto l'offerta a disagi di tipo «misto» e all'età tre-dodici anni.

TRATTAMENTO IN CICLO DIURNO CONTINUO

Il Ciclo Diurno Continuo si configura come un'opportunità terapeutica intensiva rivolta a soggetti in età evolutiva che presentano patologie neuropsichiche e per i quali è preferibile predisporre una presa in carico riabilitativa intensa e che preveda più interventi educativo riabilitativi.

Il servizio garantisce:

- cura e tutela sanitaria circa le condizioni cliniche dei bambini;
- risposta specialistica alla varietà sintomatologica dei quadri che essi presentano;
- somministrazione, al bisogno e in accordo con la famiglia, di terapie farmacologiche.

L'offerta pluridisciplinare consente la ricerca e il potenziamento dei diversi aspetti maturativi e funzionali del soggetto, grazie all'integrazione e al reciproco scambio tra operatori e professionisti di diverse discipline.

L'obiettivo finale la costruzione di un sé, seppur parziale, per ogni bambino e la sua espressione al miglior livello di autonomia possibile, personale e sociale.

Il servizio a ciclo diurno continuo si avvale di 3 proposte a seconda dell'età e delle patologie.

1. Il **Progetto Scuola Primaria**: si rivolge a bambini di età scolare e associa l'intervento riabilitativo-educativo di competenza sanitaria alla frequenza della Scuola Primaria. Viene infatti garantito il diritto allo studio attraverso un iter educativo scolastico.
2. Il **Progetto NOAH Scuola Primaria**: si rivolge a bambini in età scolare con Disturbo dello Spettro Autistico e si configura come proseguimento del percorso intrapreso nel progetto NOAH prescolare. Prevede per una parte della giornata, la frequenza delle scuole primarie del territorio, per l'altra parte della giornata la frequenza al Centro per gli interventi riabilitativi ed educativi che fanno riferimento all'analisi applicata del comportamento.
3. Il **Progetto Ponte Riesco**: si rivolge a ragazzi di età compresa fra gli 11 e i 14 anni e prevede per una parte della giornata, la frequenza delle scuole secondarie di primo grado del territorio, per l'altra parte della giornata la frequenza al Centro per gli interventi riabilitativi ed educativi.

L'accoglimento fa riferimento ai seguenti criteri:

- *territorialità*: Lecco e province limitrofe;
- *età*: non inferiore ai 6 anni, non oltre i 14 anni;
- *clinica*: tutte le patologie neuropsichiche dell'età evolutiva con eccezione di gravi compromissioni invalidanti che richiedano assistenza infermieristica continuativa e di gravi alterazioni della condotta con rischio sull'incolumità;
- *funzionale*: condizione basilare il primo sviluppo cognitivo collocabile intorno ai 24/30 mesi o superiore.

L'idoneità all'accoglimento viene definita dalla visita neuropsichiatrica.

Al termine del tempo previsto di presa in carico, viene concordata con la famiglia la dimissione che si progetta in un contesto di rete istituzionale. (All.3 Menù)

TRATTAMENTO IN REGIME DOMICILIARE

Il Centro è accreditato per effettuare trattamenti domiciliari, rivolti a pazienti per i quali si ritiene ci siano i presupposti per un recupero funzionale, ma sono impossibilitati a raggiungere il Centro in autonomia o con mezzi comuni a causa della patologia di cui sono affetti.

Il trattamento domiciliare comprende visite specialistiche e prestazioni di riabilitazione a domicilio. Il servizio si avvale di un Medico fisiatra e dei Fisioterapisti.

LINEE DI PATOLOGIA

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 counselling 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 E DELL'ADULTO

Obiettivo di questa linea è la presa in carico di patologie ortopediche sia di pazienti in età evolutiva, sia adulti.

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.

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

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

- formula diagnosi finalizzata alla richiesta del sostegno;
- fornisce una diagnosi funzionale e concorre alla determinazione del profilo dinamico-funzionale e del Piano Educativo Individualizzato;
- elabora e pianifica le linee di intervento psicoeducativo personalizzate da attuare sia in ambito scolastico che familiare per superare le difficoltà di apprendimento e di comportamento e le disabilità che condizionano l'inserimento nelle attività dei coetanei;
- svolge funzione di consulenza e di orientamento agli insegnanti.

⇒ SERVIZI DI SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA

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

Sollecita la collaborazione dei genitori e aiuta la partecipazione al progetto riabilitativo e di inserimento scolastico e sociale. Alla famiglia vengono offerti servizi:

- in ambito clinico, con colloqui con i medici e gli psicologi per interventi di sostegno alla genitorialità;
- in ambito psico-educativo, con incontri individuali e di gruppo per interventi di aiuto per problematiche comportamentali;
- in ambito sociale, con colloqui ed eventuali interventi di rete coi servizi presenti nel territorio.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

ORGANIGRAMMA DELLA SEDE

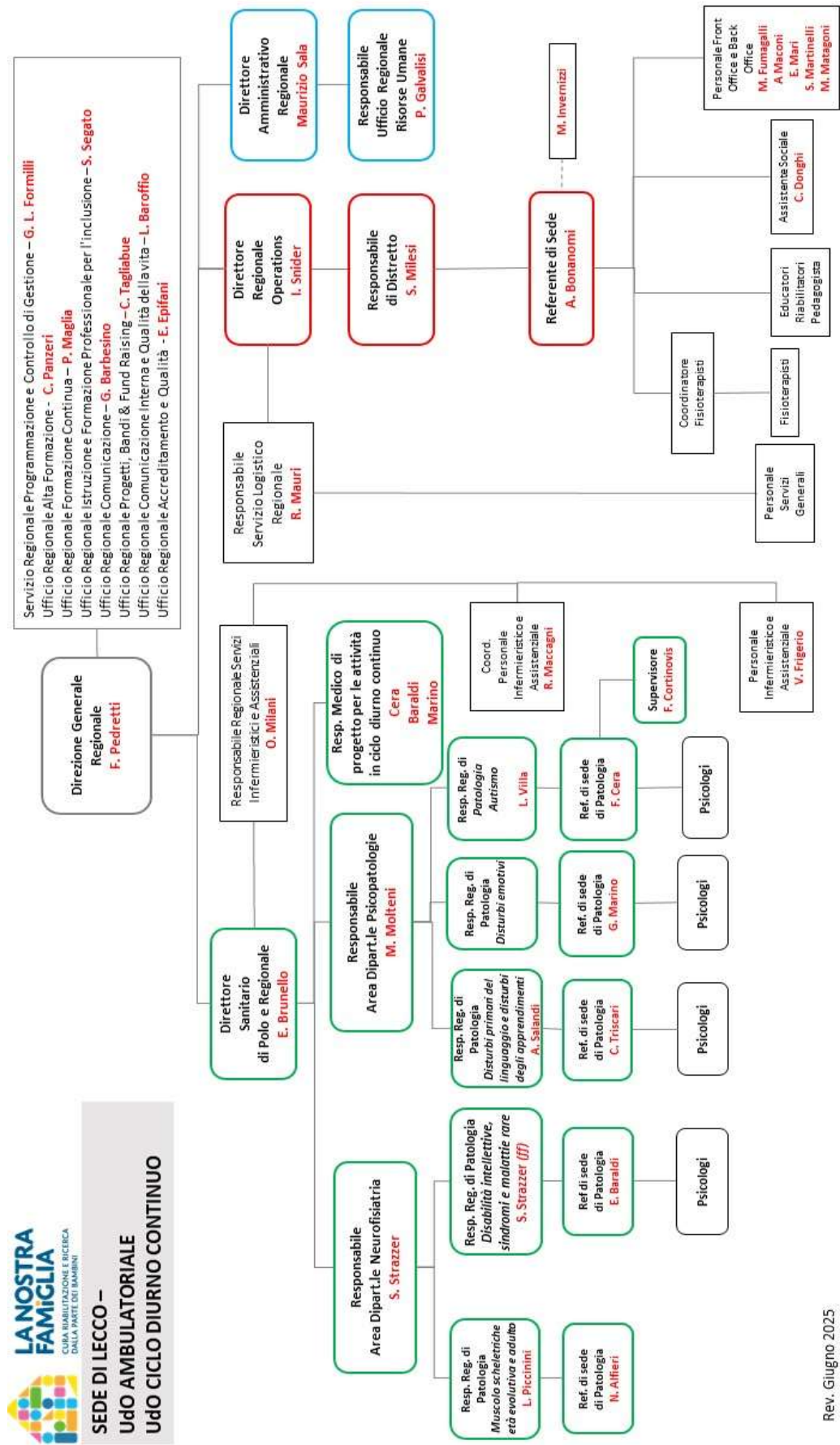


FIGURE PROFESSIONALI

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

neuropsichiatri infantili
psichiatra
fisiatri
psicologi
psicoterapeuti
assistente sociale
pedagogista
fisioterapisti
logopedisti
psicomotricisti
terapisti ABA
terapista occupazionale e della neuropsicologia
infermiera pediatrica
educatori
operatori socio sanitari
assistenti bambini
impiegati amministrativi
personale ausiliario

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

FORMAZIONE DEL PERSONALE

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

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

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

2. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

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

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

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

La funzione relativa alla tutela degli utenti viene svolta attraverso:

- L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che - nell'ambito della propria attività - promuove le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami ed i questionari di soddisfazione degli utenti e ne garantisce l'istruzione e la trasmissione al Responsabile di Distretto per le decisioni nel merito. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha sede presso l'Ufficio della Referente di Sede e dell'Assistente Sociale; gli orari di apertura dell'Ufficio sono i seguenti:
 - ✓ martedì e giovedì dalle 10,00 alle 12,00
 - ✓ mercoledì dalle 13,30 alle 15,30

Le segnalazioni vengono prese in carico nell'immediato dalla Referente 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 3).

- Il Servizio sociale, che assicura la disponibilità di un Assistente Sociale presente in sede per rispondere, direttamente o telefonicamente, mediante colloqui, anche su appuntamento, ai bisogni di informazione e di orientamento dell'utenza.
- Il grado di soddisfazione degli utenti/delle famiglie, che viene rilevato annualmente tramite la somministrazione del questionario di gradimento (Allegato n. 4). L'analisi dei questionari permette ai Responsabili della sede di individuare azioni di miglioramento per favorire la qualità di vita dell'utente. Tale analisi è condivisa con gli utenti e con gli operatori.

- L'utente può rivolgersi al difensore civico territoriale nel caso in cui ritenga che sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni.
- L'utente o l'esercente la responsabilità genitoriale possono richiedere copia della documentazione sanitaria facendone richiesta sulla modulistica disponibile presso la sede. La copia della documentazione sanitaria sarà consegnata entro 30 giorni dalla richiesta (Allegato n. 5).
- 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 alla Referente di Sede.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta dal Referente di Sede, con l'approvazione del Responsabile di Distretto.

4. ALLEGATI

ALLEGATO 1

TARIFFARIO SOLVENTI 2022

DESCRIZIONE	IMPORTO
-------------	---------

CERTIFICATI E RELAZIONI

Diagnosi funzionale utenti già certificati L.104	-
Relazione per richiesta educatore del comune (con cert. L.104)	-
Relazione clinica per educatore scolastico (con cert. L.104)	-
Relazioni richieste da servizi territoriali	-
Relazioni richieste da Tribunale dei Minori o Tribunale Ordinario	-
Relazione per segnalazione ai servizi sociali	-
Relazione clinica per rinvio scuola elementare (con cert L.104)	-
Certificato per AGGRAVAMENTO/AUMENTO ore di sostegno (con cert L.104)	-
Dichiarazione di frequenza minori o adulti	-
Dichiarazione di frequenza con periodo dettagliato (senza diagnosi)	€ 23,00
Certificazione con firma del medico (anche per uso assicurativo per es. rimborso quota test) + richiesta ausili (PC) per utenti con L.104	€ 24,00
Relazione per utenti senza L.104 per: Progetto Educativo Personalizzato, richiesta educatore scolastico, richiesta educatore a domicilio	€ 111,00
Relazione per BES/REL CLINICO FUNZIONALE	€ 111,00
Certificazione per INVALIDITA' CIVILE ed aggravamento, + L.104	€ 63,00
CERTIFICATO E RELAZIONE CLINICA PER ITER COLLEGIO (primo invio per riconoscimento sostegno scolastico L.104)	€ 129,00
RELAZIONE per consulti, invalidità, controversie legali, inserimento lavorativo o per finalità assicurative	€ 126,00

NEUROPSICHIATRIA

Visita neuropsichiatrica infantile	€ 112,00
Colloquio di verifica con insegnanti o servizi (erogata da un medico)	€ 112,00
Colloquio con genitori (erogato da un medico)	€ 112,00

TRATTAMENTI RIABILITATIVI

Riabilitazione individuale da 45 minuti	€ 56,00
Riabilitazione 45 minuti per 10 sedute (costo a seduta)	€ 53,00
Riabilitazione 45 minuti per 12 sedute (costo a seduta)	€ 51,00
Riabilitazione individuale da 30 minuti	€ 43,00
Riabilitazione 30 minuti per 6 sedute (costo a seduta)	€ 38,00
Riabilitazione 30 minuti per 10 sedute (costo a seduta)	€ 38,00
Riabilitazione 30 minuti per 12 sedute (costo a seduta)	€ 37,00

FISIATRIA

Visita fisiatrica	€ 112,00
Controllo fisiatrico	€ 89,00

TEST COGNITIVI

GRIFFITHS, WISC-III, WISC-IV, WAIS-3-STANFORD, LEITHER III	€ 99,00
WPPSI3	€ 70,00
AC-MT ELEMENTARI	€ 43,00
AC-MT MEDIE	€ 72,00
TEST BDE ELEMENTARI (costo a seduta)	€ 43,00
TEST BDE MEDIE (costo a seduta)	€ 72,00
PROVE MT (elementari e medie)	€ 43,00
VINELAND	€ 53,00

PACCHETTI

Pacchetto valutativo DSA	€ 340,00
Pacchetto valutativo DPL	€ 300,00

DEGLUTIZIONE ATIPICA

Prima visita (30 minuti)	€ 40,00
Riabilitazione di 6 sedute logopediche	€ 280,00
Riabilitazione di 10 sedute logopediche	€ 460,00

ASSISTENTE SOCIALE

Colloquio genitori	€ 56,00
Incontro scuole e servizi	€ 49,00

DOCUMENTI CLINICI

Fotocopia cartella clinica CDR (fino a 20 fogli)	€ 14,00
Fotocopia cartella clinica CDR (da 21 a 50 fogli)	€ 21,00
Fotocopia cartella clinica CDR (da 51 a 100 fogli) con compilazione	€ 29,00
Fotocopia cartella clinica CDR (oltre 100 fogli, per ogni multiplo di 100)	€ 35,00
Estratto cartella clinica CDR (cadauno)	€ 7,00

IL TEMPO MASSIMO PER LA CONSEGNA DELLA FOTOCOPIA / ESTRATTO DI CARTELLA CLINICA E' DI 30 GIORNI LAVORATIVI

MENU' ESTIVO DIURNATO CDC - Sedi di Bosio Parini, Lecco, Pontelambro IN VIGORE DAL 05/05/25 CON LA PRIMA SETTIMANA					 	
SETTIMANA					GIOVEDI'	VENERDI'
LUNEDI'					MARTEDI'	MERCOLEDI'
1°	Pizza margherita (GL) Formaggio spalmabile 50 gr (L) Carote lesse in insalata* Carote all'olio* Mousse di Frutta	Passato di verdura con farro* (GVTX) Scaloppina di pollo agli aromi (Merluzzo al limone* (PT)) Purè (LUT) FRUTTA		Pasta al pesto e fagiolini* (GLFX) Arrostito di tacchino olio e limone (T) (Ricotta (L)) Insalata mista Pesto all'olio* FRUTTA	Pasta integrale al pomodoro* (G) Sformato di spinaci e piselli* (LUTX) Carote baby all'olio* Banana	Riso freddo con zucchine e pomodori* (LUV) Risotto al pomodoro con zucchine* (LUV) Burger di trota* (P) Fagiolini all'olio* (X) Yogurt (L)
2°	Pasta al pomodoro e tonno* (GP) Robiola (L) Insalata verde con mais Zucchine trifolate al pomodoro* Mousse di Frutta	Crema di carote* (T) Cotoletta di pollo (GU) (Merluzzo pomodoro e origano* (P)) Patate al forno* Gelato Coppa fragoletta* (X)		Insalata di pasta pomodoro fresco e basilico* (G) Pasta piccola al pomodoro* (G) Burger di cannellini alla pizzaiola (LUTX) Piselli al pomodoro* (X) FRUTTA	Lasagne al pesto di basilico* (GLUF) Mozzarella (L) Pomodori in insalata Spinaci all'olio* Banana	Risotto zafferano e piselli* (LUVTX) Bocconcini merluzzo gratinato* (GUP) Carote baby all'olio* Yogurt (L)
3°	Pizza margherita (GL) Formaggio spalmabile 50 gr (L) Insalata mista Zucchine all'olio* Mousse di Frutta	Ravioli di magro burro e salvia (GLU) Bocconcini di pollo dorati (GU) (Nuggets di pesce* (GPLU)) Fagiolini al vapore* (X) FRUTTA		Insalata di pasta pomodori e ricotta* (GL) Pasta piccola pomodoro e ricotta* (GL) Sformato di fave e zucchine* (LUTX) Carote all'olio* FRUTTA	Orzotto alla parmigiana (GLUVX) Crocchette di tonno* (P) Pomodori Zucchine trifolate* Yogurt (L)	
4°	Pasta alle melanzane (G) Frittata con prosciutto cotto (LUTm) Frittata liscia (LUT) Carote baby all'olio* Mousse di Frutta	Risotto alla milanese* (LUVT) Mozzarella (L) Pomodori in insalata Piselli al vapore* (X) Gelato Coppa fragoletta* (X)		Pasta al pesto* (GLF) Julienne di tacchino e verdure (Robiola (L)) Patate in insalata* Patate al vapore* Banana	Insalata di riso con tonno e pomodori* (PV) Risotto al pomodoro con tonno* (PV) Merluzzo al pomodoro* (P) Zucchine all'olio* Yogurt (L)	

Legenda e Note

Evidenziati in giallo = piatti distribuiti e da somministrare a **legame freddo**
In colore rosso = piatti a **legame freddo** con ricetta alternativa a **legame caldo** in base alle temperature del periodo (mesi di maggio-giugno e settembre-ottobre)
In colore verde = piatti alternativi per i regimi alimentari **"NO CARNE"**
Evidenziati in verde = alternative infanzia SOLO SEDE BOSISIO
* = contiene prodotti congelati/surgelati all'origine

"NB. Gli allergeni presenti come ingredienti della preparazione sono indicati (lettera corrispondente tra parentesi), per le altre preparazioni non si esclude la presenza in tracce per contaminazione crociata, in quanto gli alimenti sono preparati nei locali del Centro di Produzione dove si lavorano alimenti contenenti uno o più allergeni della lista. È altresì esplicitata la presenza di carne di maiale.

Allergeni: G=glutine U=uova L=latte P=pesce K=crostaacei/molluschi F=frutta secca a guscio X=legumi/fave V=sedano T=solifiti A=arachidi S=sola N=senape M=sesamo Z=lupini m=maiale

ALLEGATO 3

Associazione "La Nostra Famiglia"		
	MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI APPREZZAMENTI / LAMENTI / 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 lamenti o disservizi) 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

☐ LAMENTO

☐ 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

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?**

Contrassegna 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?**

Contrassegna 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?**

Contrassegna 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?**

Contrassegna 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.)?**

Contrassegna solo una risposta

- ☐ SÌ
☐ NO

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

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

13. Quanto è soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?

Contrassegni solo una risposta

PER										MOLTO
NIENTE										
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										MOLTO
	NIENTE										
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										MOLTO
NIENTE										
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

ALLEGATO 5



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

Ente Ecclesiastico di diritto riconosciuto
con D.P.R. 19.6.1958 n. 765

MODULO RICHIESTA COPIA CARTELLA CLINICA

Centro di Riabilitazione di Lecco

Il sottoscritto/a _____ nato/a il _____

☐ in proprio e nel pieno possesso della capacità di agire

☐ in qualità di
☐ genitore esercente la potestà
☐ tutore
☐ amministratore di sostegno
☐ erede
☐ altro _____

di _____ nato/a il _____

richiede copia della cartella riabilitativa propria/della persona su cui esercita la potestà:

☐ cartella in corso
☐ cartelle precedenti
☐ estratto di cartella (valutazioni – relazioni – etc.)

in precedenza ha già chiesto fotocopia delle cartelle riabilitative:

☐ sì (specificare a quale periodo si riferisce) _____
☐ no

Allegati:

- copia del documento d'identità
- copia dell'atto di nomina tutore / amministratore di sostegno

Data _____ In fede _____

NOTA:

- il costo complessivo verrà stabilito, come da tariffario esposto, in base al numero di fasciate fotocopiate
- recapito telefonico per la segreteria _____

Associazione “La Nostra Famiglia”
Centro di Riabilitazione di Lecco- anno 2023
Allegato alla Carta dei Servizi - Rev. 13

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 Distretto.

IMPEGNI/FATTORI	STANDARD	VERIFICA
Migliorare la gestione e l'organizzazione dei percorsi riabilitativi	Utilizzo della piattaforma elettronica 2CARE	Verifica da parte del Responsabile di Distretto e del Referente
Mantenere alta la percentuale di soddisfazione degli utenti sul servizio erogato	Raggiungere la percentuale del 90%	Monitoraggio da parte del Responsabile di Distretto e del Referente di Sede
Curare con attenzione la comunicazione per fornire un'informazione ampia sui servizi erogati ai cittadini del territorio	Bacheche espositive e diffusione di depliant informativi.	Monitoraggio da parte del Responsabile di Distretto e Referente di Sede
Facilitare il flusso delle informazioni e l'integrazione di famiglie provenienti da paesi esteri	Richiesta e coinvolgimento di mediatori culturali	Monitoraggio da parte del Responsabile di Distretto e Referente di Sede
Diffondere il Carisma del Fondatore Beato Luigi Monza Diffusione della Mission dell'Associazione	Attività informativa sul territorio Partecipazione alle iniziative proposte	Verifica da parte del Responsabile di Distretto e Referente di Sede

LA PRESENZA IN ITALIA

LOMBARDIA

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

FRIULI VENEZIA GIULIA

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

VENETO

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

LIGURIA

Varazze (SV)

CAMPANIA

Cava de' Tirreni (SA)

PUGLIA

Brindisi
Ostuni (BR)
Lecce

E NEL MONDO INSIEME A OVCI

BRASILE

Santana

CINA

Pechino

ECUADOR

Esmeraldas

MAROCCO

Rabat

SUDAN

Khartoum

SUD SUDAN

Juba



Rev. 14 del maggio 2025