

lega del filo d'oro

CARTA dei SERVIZI

**“Centro Socio-Sanitario Residenziale
Sperimentale per Sordociechi e
Pluriminorati Psicosensoriali Adulti”
e Servizio Territoriale di LESMO (MB)**

Rev. 12 del 21/03/24



INDICE

PREMESSA.....	2
SEZIONE 1 – FONDAZIONE LEGA DEL FILO D'ORO – ETS ENTE FILANTROPICO	3
1. Finalità e scopo	3
2. Un po' di storia.....	4
3. La Struttura Organizzativa	5
4. Le Persone che si rivolgono alla Lega del Filo d'Oro	7
5. La nostra vision	7
6. La presenza della Lega del Filo d'Oro sul Territorio Nazionale.....	8
SEZIONE 2 - IL CENTRO SOCIO-SANITARIO DI LESMO (MB).....	11
1. Perché nasce il Centro Socio-Sanitario di Lesmo	11
2. Ubicazione e Caratteristiche Strutturali del Centro Socio-Sanitario di Lesmo.....	11
3. La Tipologia di Utenza Trattata	13
4. I Servizi Offerti.....	13
5. Le Prestazioni Erogate.....	13
6. L'approccio metodologico.....	14
7. Struttura e Modello Organizzativi	15
8. Le modalità di erogazione del servizio.....	17
SEZIONE 3 - GESTIONE, MIGLIORAMENTO ED IMPEGNI	29
1. Politica per la Qualità e la Sicurezza.....	29
2. Indicatori di qualità, standard ed impegni.....	30
3. Sistema di Valutazione della Soddisfazione dell'Utente/Famiglia	31
4. Sistema di Valutazione della Soddisfazione del Personale e dei Volontari.....	31
5. Modalità di Presentazione e Gestione dei Reclami/Segnalazioni.....	31
6. Partecipazione dell'Utenza	32
7. Diritti e doveri degli utenti e familiari.....	33
SEZIONE 4 - GLI ALTRI SERVIZI E ATTIVITÀ SVOLTI DALLA LEGA DEL FILO D'ORO	35
ALLEGATI.....	38
1. Nominativi dei Responsabili e Referenti dei Servizi.....	38
APPENDICE.....	38
1. Questionario di soddisfazione per utenti/familiari – Servizi Educativo Riabilitativi	38
1. Questionario di soddisfazione per utenti/familiari – Servizio Territoriale.....	38
2. Scheda per la segnalazione di reclami e osservazioni.....	38

PREMESSA

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, “Principi sull’Erogazione dei Servizi Pubblici”, individua i primari valori di riferimento a cui le organizzazioni che erogano servizi di pubblica utilità dovrebbero uniformare il proprio operato:

- Eguaglianza
- Continuità
- Diritto di Scelta
- Partecipazione
- Efficacia ed Efficienza.

La Lega del Filo d'Oro nel cercare di dare concreta attuazione a questi principi e di perseguire gli obiettivi di una maggiore trasparenza e qualità dei servizi offerti, ritiene fondamentale instaurare un rapporto costruttivo con l’utente e la sua famiglia sin dalla prima reciproca presentazione garantendo una chiara e corretta informazione sulla propria attività.

La Carta dei Servizi rappresenta uno degli strumenti di comunicazione attivati dalla Lega del Filo d'Oro per far conoscere alla collettività (ma soprattutto alle persone disabili, alle loro famiglie e ai servizi del territorio) le esigenze rispetto alle quali è in grado di fornire delle risposte e le modalità attraverso cui fruire delle prestazioni erogate.

Il documento si articola in **quattro parti**.

La prima è dedicata alla presentazione della Lega del Filo d'Oro, con particolare riferimento alla sua mission, alla storia, alla struttura organizzativa, alla tipologia delle disabilità trattate ed alla presenza sul territorio nazionale.

La seconda parte descrive le caratteristiche dello specifico servizio erogato dal Centro Socio Sanitario di Lesmo illustrandone le modalità di accesso, le prestazioni erogate, gli aspetti strutturali.

La terza illustra l’impegno della Lega del Filo d'Oro ai fini del miglioramento della qualità organizzativa, gestionale, professionale e del servizio e le modalità attraverso cui viene garantita la partecipazione e la tutela dell’utente.

L’ultima sezione riguarda gli altri servizi e attività svolti dalla Lega del Filo d’Oro.

La Carta dei Servizi viene diffusa tramite pubblicazione nel sito internet della Lega del Filo d’Oro: inoltre la Direzione del Centro provvede a trasmetterla ai servizi sul territorio quali ASL, UMEE, UMEA.

La Carta dei Servizi viene redatta ed aggiornata con l’apporto del Comitato delle Persone Sordocieche e del Comitato dei Familiari.

Per chi lo desidera all’indirizzo internet www.legadelfilodoro.it è possibile acquisire ulteriori informazioni o effettuare eventuali approfondimenti sulla nostra Fondazione.

SEZIONE 1 – FONDAZIONE LEGA DEL FILO D'ORO – ETS ENTE FILANTROPICO

1. Finalità e scopo

La Lega del Filo d'Oro costituita come Associazione nel 1964 per iniziativa di una donna sordocieca e di un gruppo di volontari sensibili alle esigenze delle persone pluriminorate psicosensoriali, è stata riconosciuta **Ente Morale** con D.P.R. n. 516 del 19/05/1967 e **ONLUS** (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) ai sensi del D. Lgs. n. 460 del 04/12/1997.

Il 9 ottobre 2020 l'Assemblea dei Soci ha deliberato il passaggio da Associazione a Fondazione ONLUS, diventato attivo dal 1° gennaio 2021 a seguito di provvedimento del 22 dicembre 2020 della Prefettura di Ancona.

Il 7 settembre 2023 la Lega del Filo d'Oro ha ottenuto il riconoscimento come **Fondazione ETS Ente Filantropico**, a seguito dell'emissione del Decreto del Dirigente dell'Ufficio Regionale del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore numero 510 del 7/09/2023 - Settore Inclusione Sociale, Sistema Informativo e RUNTS.

Le finalità della Fondazione ETS sono esplicitate nell'articolo 2 dello statuto:

... esercita attività di interesse generale di cui al D. Lgs. n. 117/2017 oltre le attività istituzionali proprie, connesse, accessorie per natura ovvero integrative, al fine di perseguire senza scopo di lucro, finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale per la tutela dei diritti, l'assistenza, l'educazione, la formazione, la riabilitazione, il recupero e la valorizzazione delle potenzialità residue, e il sostegno alla ricerca della maggiore autonomia possibile delle persone sordocieche e dei pluriminorati psicosensoriali...

La concreta attuazione degli scopi della Fondazione avviene attraverso:

- la gestione delle proprie strutture di assistenza e riabilitazione e l'istituzione di ulteriori Centri, sedi e servizi, secondo necessità ed evoluzione
- la formazione di operatori specificatamente qualificati
- lo svolgimento di attività di ricerca e sperimentazione nel campo della sordocecità e della pluriminorazione psicosensoriale
- la promozione di rapporti con Enti, Istituti ed Università italiane e straniere per l'approfondimento, lo studio e la ricerca sulla popolazione con pluridisabilità sensoriale
- la sensibilizzazione degli organismi competenti e dell'opinione pubblica per favorire l'inclusione nella società delle persone con sordocecità e pluriminorazione psicosensoriale e la prevenzione di tali disabilità.

2. Un po' di storia

I servizi gestiti dalla Lega del Filo d'Oro sono stati attivati sin dal **1967** con l'apertura ad Osimo, nelle Marche, del **primo nucleo dell'Istituto per bambini sordociechi**.

Nel 1974 La Lega del Filo d'Oro è riconosciuta dal Ministero della Sanità come "Istituto di Riabilitazione".

Nel 1975 ha inizio l'attività della Comunità Kalorama utilizzando più appartamenti situati nel centro di Osimo per ospitare adulti sordociechi.

Nel 1976 il Ministero della Pubblica Istruzione riconosce l'Istituto di Riabilitazione di Osimo come "Istituzione sperimentale nel campo dei pluriminorati psicosensoriali sordociechi" ed oggi riconosciuta come scuola paritaria sia elementare che materna.

Il Centro di Riabilitazione, classificato "**Unità Speciale per Sordociechi e Pluriminorati Psicosensoriali**" (DGR n. 1437/99) e accreditato dalla Regione Marche, opera in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

Nel **1993** sempre ad Osimo sono stati attivati il **Centro Diagnostico** in cui opera un'équipe di specialisti allo scopo di effettuare una valutazione funzionale e l'intervento precoce, elaborando programmi educativo-riabilitativi personalizzati e il **Centro di Documentazione** che raccoglie materiale riguardante la disabilità e le diverse professionalità delle aree educativa, riabilitativa, sanitaria e sociale.

Al fine di offrire servizi socio-educativi direttamente nel territorio di residenza degli utenti sono state aperte, a partire dal 1987, le **sed**i di Milano (trasferita nel 2011 a **Lesmo** in provincia di Monza Brianza), **Roma, Napoli, Osimo (AN), Molfetta (BA), Modena e Termini Imerese (PA), Padova, Novara e Pisa, S. Benedetto dei Marsi (AQ)**. E' stata operante a Milano una **Comunità Alloggio** per persone adulte con sordocecità acquisita dal 1996 fino al giugno 2007, quando gli utenti sono stati trasferiti presso il Centro Socio Sanitario di Lesmo.

Nel **2004** è stato attivato il **Centro Socio-Sanitario Sperimentale Residenziale per Sordociechi e Pluriminorati Psicosensoriali Adulti di Lesmo** in provincia di Monza Brianza classificato dalla Regione Lombardia come Residenza Sanitaria Assistenziale per Persone con Disabilità.

Nel corso del **2007** è stata avviata l'attività presso il **Centro Socio-Sanitario Sperimentale Residenziale per Sordociechi e Pluriminorati Psicosensoriali Adulti di Molfetta** in provincia di Bari.

Nel **2010** è stato attivato il **Centro Sanitario di Riabilitazione Residenziale per Persone Sordocieche e Pluriminorate Psicosensoriali di Termini Imerese** in provincia di Palermo.

Nel gennaio **2013** è stato aperto il **Centro Socio Riabilitativo Residenziale di Modena**.

Grazie anche all'impegno della Lega del Filo d'Oro al fine di promuovere i diritti delle persone sordocieche, nel 2002 per la prima volta una norma dello Stato fa proprio il concetto di sordocecità (art. 191 del nuovo Codice della Strada). Nel 2004 il Parlamento Europeo approva una dichiarazione scritta che riconosce la sordocecità come disabilità specifica, il 14 novembre 2006 viene presentata presso il Parlamento Italiano la proposta di legge per il riconoscimento della sordocecità quale disabilità unica approvata con la legge n. 107 del 24 giugno 2010 "Misure per il riconoscimento dei diritti alle persone sordocieche".

Il 16 settembre 2013 l'Assemblea Legislativa delle Marche approva la legge regionale n. 29 "Riconoscimento della particolare specificità dell'attività multidisciplinare svolta dalla Lega del Filo d'Oro" nel Centro di Riabilitazione di Osimo.

Nel 2018 è stato attivato ad Osimo il primo lotto del nuovo Centro Nazionale in Via Linguetta, polo di alta specializzazione per la riabilitazione delle persone con sordocecità. Il Centro ha accorpato in un unico luogo tutti gli uffici e parte dei Servizi Riabilitativi, dislocati precedentemente su sedi differenti nel territorio di Osimo.

Nel 2023 è stata completata la realizzazione del II lotto che ha consentito di trasferire tutti i servizi di Osimo (erogati precedentemente nella sede storica di S. Stefano) nel nuovo Centro di Via Linguetta.

3. La Struttura Organizzativa

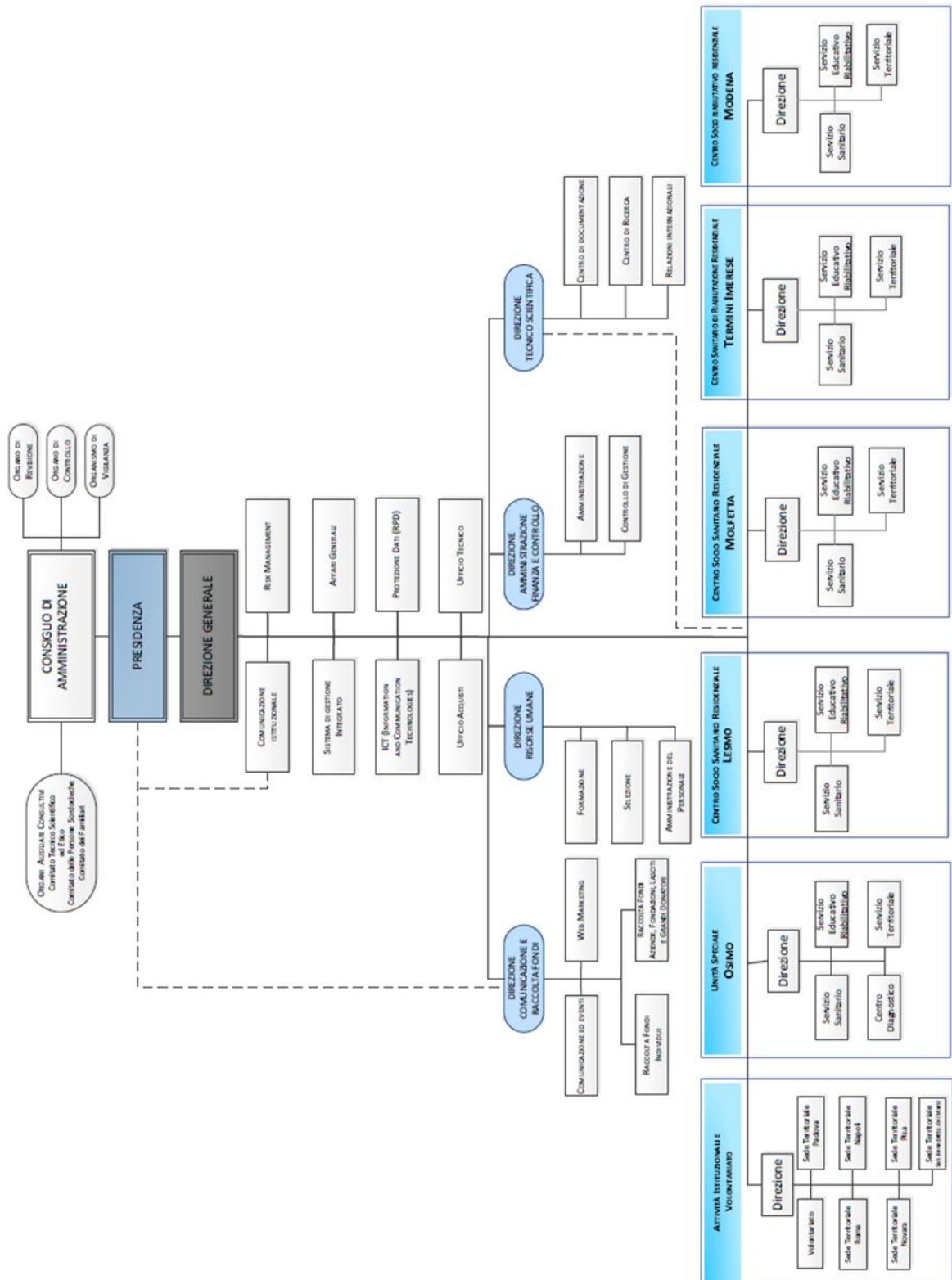
La Fondazione ETS è retta da un **Consiglio di Amministrazione** che dura in carica 3 anni; al suo interno elegge un **Presidente** e fino a due Vice-Presidenti.

La gestione economico-finanziaria e quella del patrimonio della Fondazione sono controllate da un **Organo di Revisione ed un Organo di Controllo**. In adempimento a quanto previsto dal D. Lsg. 231/01 è istituito l'**Organismo di Vigilanza**.

L'attività del Consiglio di Amministrazione è coadiuvata da alcuni organi con funzioni consultive e propositive su aspetti assistenziali, riabilitativi, scientifici, etici ed organizzativi di attività dirette a risolvere problemi specifici di persone seguite dalla Fondazione e loro famiglie: il **Comitato delle Persone Sordocieche**, il **Comitato dei Familiari**, il **Comitato Tecnico Scientifico ed Etico**.

Le direttive e le linee di azione deliberate dal Consiglio di Amministrazione vengono attuate dal **Direttore Generale** il quale, coordinando tutte le funzioni in cui si articola l'organizzazione, si occupa dell'attività amministrativa e gestionale dell'Ente e dell'elaborazione delle strategie operative.

Nella pagina successiva è riportato l'organigramma.



4. Le Persone che si rivolgono alla Lega del Filo d'Oro

I servizi offerti dalla Lega del Filo d'Oro sono rivolti a persone, di ogni fascia di età, che presentano una delle seguenti disabilità:

- sordocecità
- pluriminorazione psicosensoriale.

LA SORDOCECITÀ

La sordocecità è la combinazione di una minorazione sia visiva che uditiva (totale o parziale) che forma una disabilità unica.

Una persona è considerata sordocieca quando le due minorazioni sensoriali sono di ostacolo o impediscono di svolgere completamente le “normali” funzioni della vita quotidiana.

LA PLURIMINORAZIONE PSICOSENSORIALE

La pluriminorazione psicosensoriale si ha quando alla minorazione della vista (cecità o ipovisione) e/o dell'udito (sordità o ipoacusia) si aggiungono altre minorazioni (disabilità intellettive e/o motorie e/o lesioni neurologiche e/o gravi patologie organiche).

La sordocecità e la pluriminorazione psicosensoriale possono presentare alcuni tratti comuni:

- gravissimi limiti alla comunicazione;
- rilevanti difficoltà di apprendimento a livello cognitivo e nelle attività pratiche;
- percezione distorta dell'ambiente circostante e difficile fruizione dello stesso;
- scarsissime capacità di autonomia personale;
- serie difficoltà nella mobilità;
- impossibilità ad accedere alle informazioni;
- relazioni interpersonali insufficienti e disturbi della personalità e del comportamento.

Per questa forma di disabilità non sono sempre applicabili (e/o pienamente efficaci) gli interventi educativo-riabilitativi normalmente eseguiti alle persone solo cieche o solo sorde (per l'incidenza di una minorazione sull'altra) e si rendono quindi necessarie modalità riabilitative specifiche sotto i profili metodologico, tecnico e strumentale. Lo scambio di esperienze a carattere internazionale, la ricerca e la partecipazione ai progetti europei e a convegni/workshop, permettono ai professionisti della Lega del Filo d'Oro di avvalersi di metodi e di tecniche di intervento aggiornati, efficaci ed efficienti nei confronti di una disabilità plurima grave.

5. La nostra vision

Noi operiamo congiuntamente, adottando un orientamento scientifico, dinamico e creativo, perché le persone con sordocecità e/o pluriminorazioni psicosensoriali siano membri attivi e a pieno titolo della società. Operiamo perché ognuno di loro possa ricevere ogni tipo di sostegno per sé e per la propria famiglia, allo scopo di poter

esprimere scelte, comunicare, raggiungere il massimo delle proprie potenzialità e ricercare la felicità.

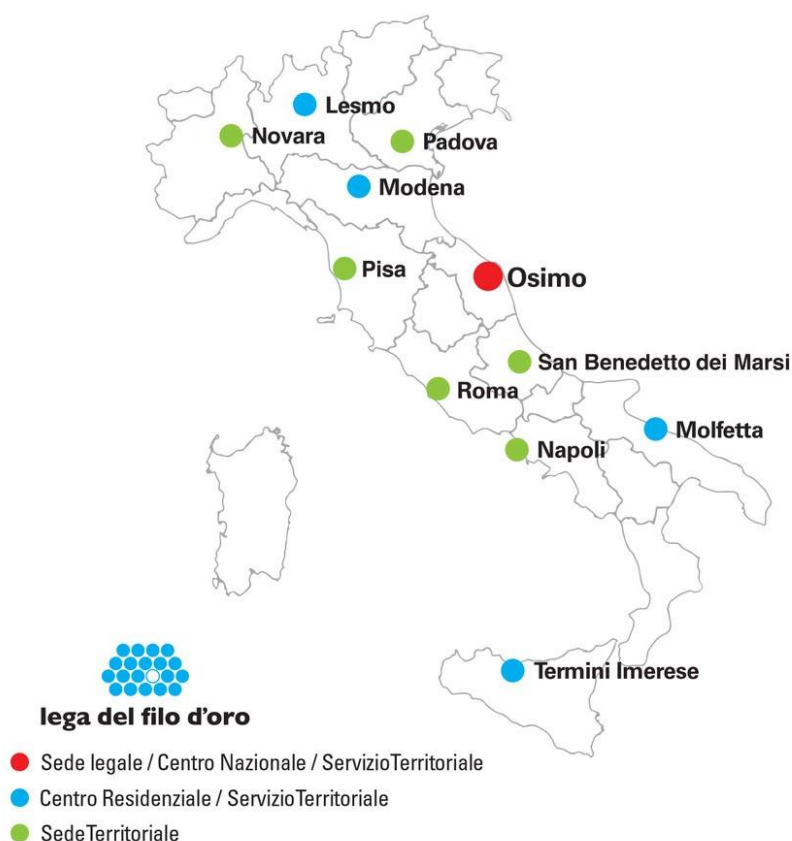
6. La presenza della Lega del Filo d'Oro sul Territorio Nazionale

La sessantennale esperienza maturata dalla Lega del Filo d'Oro, arricchita dalla continua rilevazione dei bisogni rappresentati dagli utenti, dai rapporti sistematici con le loro famiglie e dalle frequenti occasioni di collaborazione con gli enti e le istituzioni operanti nell'area educativo - assistenziale e socio - sanitaria, ha messo in evidenza la necessità di poter disporre a livello territoriale di adeguati servizi (residenziali e non).

La Lega del Filo d'Oro ha incrementato e differenziato i suoi interventi rispondendo sempre più, sia sul piano quantitativo che qualitativo, alle esigenze della popolazione con sordocecità, rafforzando sia l'attività associativa che i servizi.

La Lega del Filo d'Oro rappresenta oggi una realtà unica in Italia per il trattamento delle disabilità psicosensoriali e costituisce, inoltre, un importante punto di riferimento per i familiari e per tutte le persone e le istituzioni coinvolte socialmente in tale tematica.

La Lega del Filo d'Oro gestisce strutture residenziali e servizi territoriali che a partire dal 2012 (a seguito della delibera del CdA n. 775 de 27 giugno 2011) sono stati accorpati in un'unica unità nelle regioni dove coesistevano i due servizi.



I SERVIZI E LE STRUTTURE DELLA LEGA DEL FILO D'ORO

Per ricevere informazioni e/o contattare i referenti dei servizi e gli uffici di competenza occorre rivolgersi al centralino/reception di ciascun Centro, il cui numero è riportato di seguito.

Nello specifico, si rinvia all'allegato alla Carta dei Servizi "Nominativi dei Responsabili e referenti dei servizi" dove sono indicate le modalità per contattarli.

Centro di Riabilitazione - Unità Speciale per Sordociechi e Pluriminorati Psicosensoriali e Servizio Territoriale di OSIMO (AN)

Sede di Via Linguetta 3 – Tel 071 72451 – Fax 071 717102 – e mail info@legadelfilodoro.it

Centro Socio-Sanitario Residenziale Sperimentale per Sordociechi e Pluriminorati Psicosensoriali Adulti e Servizio Territoriale di LESMO (MB)

Via Alla Stazione, 2 – Tel 039 6985800 – Fax 039 6985801 – e mail segreteria.lesmo@legadelfilodoro.it

Centro Socio Riabilitativo Residenziale per Persone Sordocieche e Pluriminorate Psicosensoriali e Servizio Territoriale di MODENA

Via delle Costellazioni, 141/143 – Tel 059 342059 – Fax 059 2927092 – e mail segreteria.modena@legadelfilodoro.it

Centro Sperimentale Socio-Sanitario Residenziale per Sordociechi e Pluriminorati Psicosensoriali e Servizio Territoriale di MOLFETTA (BA)

Strada Provinciale n. 112 Molfetta – Terlizzi Km. 2 – Tel 080 3971653 – e mail segreteria.molfetta@legadelfilodoro.it

Centro Sanitario di Riabilitazione Residenziale per Persone Sordocieche e Pluriminorate Psicosensoriali e Servizio Territoriale di TERMINI IMERESE (PA)

Via Salvatore Cimino, snc – Tel 091 8142945 – Fax 091 8113135 - e mail segreteria.terminiimerese@legadelfilodoro.it

Sede Territoriale di NOVARA

Via Cagliari, 3 ex Sede CdQ Ovest - Tel. 0321-410673 - e mail sede.novara@legadelfilodoro.it

Sede Territoriale di PADOVA

Via Chioggia 2, Interno 3 – Tel/Fax 049 715827 – e mail sede.padova@legadelfilodoro.it

Sede Territoriale di PISA

Via Giovanni Bovio, 12-14 - Tel. 050-44281 - e mail sede.pisa@legadelfilodoro.it

Sede Territoriale - Centro Studi Sabina Santilli di SAN BENEDETTO DEI MARSI (AQ)

Via Alessandro Torlonia 11-13 - Tel. 0863- 84291 – e mail sede.sanbenedettodeimarsi@legadelfilodoro.it

Sede Territoriale di ROMA

Via Gaetano Casati 40-42 – Tel 06 5755055 – Fax 06 57136926 – e mail sede.roma@legadelfilodoro.it

Sede Territoriale di NAPOLI

Via Nicola e Tullio Porcelli n. 20-22 – Tel 081 2397516 – Fax 081 6101741 – e mail sede.napoli@legadelfilodoro.it

La Lega del Filo d'Oro ha attivato anche indirizzi di posta elettronica:

Centro di Riabilitazione di OSIMO (AN)

direzionecentroosimo@pec.legadelfilodoro.it

direzionesanitariaosimo@pec.legadelfilodoro.it

dirigentescolastico@pec.scuolanostracasa.it

Centro Socio-Sanitario di LESMO (MB)

direzionelesmo@pec.legadelfilodoro.it

Centro Socio Riabilitativo di MODENA

direzionemodena@pec.legadelfilodoro.it

Centro Socio-Sanitario di MOLFETTA (BA)

direzionemolfetta@pec.legadelfilodoro.it

Centro Sanitario di Riabilitazione di TERMINI IMERESE (PA)

direzioneterminiimerese@pec.legadelfilodoro.it

SEZIONE 2 - IL CENTRO SOCIO-SANITARIO DI LESMO (MB)

Il Centro Socio Sanitario di Lesmo si inserisce nel complesso dei servizi gestiti dall'Ente ed è stato riconosciuto dalla Regione Lombardia (Delibera n. VI/1525 del 29.02.2000) come "Centro Socio-Sanitario Residenziale Sperimentale per Sordociechi e Pluriminorati Psicosensoriali Adulti".

Sulla base della DGR n. VII/12620 del 07.04.2003 e successive integrazioni, la struttura rientra nell'ambito delle "Residenze Sanitarie Assistenziali per Persone con Disabilità" (RSD).

Come tale è stata autorizzata al funzionamento in via permanente con disposizione n° 327/2004 della Provincia di Milano. Con provvedimento regionale n. 21301 del 18.04.05 è stato riconosciuto l'accREDITAMENTO.

1. Perché nasce il Centro Socio-Sanitario di Lesmo

Nell'ambito dei servizi gestiti dalla Lega del Filo d'Oro, il Centro Socio-Sanitario di Lesmo ha la finalità di dare una risposta alla globalità dei bisogni di comunicazione, autonomia, assistenza sanitaria e personale, socializzazione e integrazione sociale, occupazione, attività fisica e ludica delle persone sordocieche pluriminorate psicosensoriali, con l'obiettivo di contribuire al miglioramento della loro qualità di vita.

Il Centro Socio-Sanitario di Lesmo, nato anche per riavvicinare gli utenti alle famiglie residenti in Lombardia e nel nord d'Italia, è stato pensato come servizio di "*long term care*", dove l'ospite viene preso in carico formulando un progetto che tiene conto della molteplicità e complessità delle sue esigenze di vita e che coinvolge, per quanto possibile, il nucleo familiare.

2. Ubicazione e Caratteristiche Strutturali del Centro Socio-Sanitario di Lesmo

Il Centro Socio-Sanitario, situato nel **Comune di Lesmo (in provincia di Monza Brianza) in via Alla Stazione 2**, è raggiungibile attraverso le seguenti modalità:

- in auto, seguendo la Tangenziale Est di Milano in direzione Lecco, uscita 20 (Vimercate Centro) e proseguendo in direzione Arcore - Lesmo;
- in treno,
 - Linea Milano - Lecco, scendere alla stazione di Arcore e proseguire verso Lesmo con bus in partenza dal piazzale antistante la stazione
 - oppure Linea Milano - Bergamo via Carnate, scendere alla stazione di Arcore e proseguire verso Lesmo con bus (linea "Arriva" D80) in partenza dal piazzale antistante la stazione.

Il Centro Socio-Sanitario, che si estende su un'area di circa 45.000 m², è suddiviso in **6 palazzine**.



Palazzina 1	aule per attività educativo riabilitative, laboratori per terapia occupazionale, ambulatori e uffici, foresteria
Palazzina 2	4 nuclei abitativi
Palazzina 3	4 nuclei abitativi
Palazzina 4	2 nuclei abitativi
Palazzina 5	palestra, piscina, fisioterapia, musicoterapia
Palazzina 6	cucina, mensa, lavanderia e foresteria

Sono stati previsti in particolare 10 appartamenti o nuclei abitativi dotati di camere da letto (per la maggior parte singole) ognuna con un proprio bagno, un'area cucina e un'area soggiorno.

L'impostazione progettuale si è posta l'obiettivo di assicurare caratteristiche di abitabilità e fruibilità senza impedimenti o pericoli, atte a consentire un uso il più possibile attivo degli ambienti, degli spazi e degli impianti da parte degli utenti.

Alcuni dei criteri progettuali adottati riguardano:

- la distribuzione e l'uso degli spazi esterni che, oltre ad offrire possibilità di passeggiate e soste in ambiente gradevole e ricco di verde, consentiranno anche un'interazione con il territorio poiché in certi orari è prevista l'apertura di una parte del parco al pubblico per favorire incontri e programmi ricreativi; anche alcuni spazi (palestra, piscina, laboratori...) potranno essere messi a disposizione di Associazioni esterne, specie se operanti nel campo della disabilità e/o rientranti in un'ottica di scambio reciproco;
- la riconoscibilità della funzione degli ambienti, settori e spazi per facilitare gli utenti a cogliere le differenziazioni spazio-temporali relative a luoghi e attività (di lavoro, apprendimento, terapia, svago, socializzazione);
- la preferenza per l'illuminazione naturale e l'adozione di un'illuminazione artificiale indiretta e diffusa in modo da facilitare l'uso di eventuali residui visivi degli utenti;
- la cura della sonorità degli ambienti al fine di facilitare la comprensione della parola parlata da parte degli utenti con residui uditivi e di ridurre i rumori che possano creare disturbo;

- l'organizzazione dei percorsi e dei collegamenti fra gli spazi, con l'intento di potenziare le autonomie e le capacità di movimento attraverso materiali diversi per scabrosità e colore, utilizzati sulla pavimentazione per evidenziare larghezza, direzione, pendenza, prossimità di incroci e altre indicazioni;
- l'uso di contrasti cromatici per evidenziare ingombri e strettoie; l'utilizzo di corrimani dotati di indizi tattili; la collocazione lungo il percorso di indizi acustici (percorso dei rumori) e indizi olfattivi (percorso degli odori) che possano favorire l'orientamento e la mobilità.

Ulteriori strategie progettuali per quel che concerne la scelta e la composizione degli arredi concorrono a rendere l'insieme delle attività svolte più rassicurante, stimolante e familiare.

3. La Tipologia di Utente Trattata

Il modello di servizio offerto dal Centro Socio-Sanitario è stato pensato in funzione delle caratteristiche e dei bisogni delle **persone con sordocecità e pluriminorazioni psicosensoriali adulte di età compresa tra i 18 e i 65 anni**.

Potrà essere valutata dall'équipe del Centro la permanenza di utenti con età superiore ai 65 anni qualora le loro condizioni fisiche e psicofisiche ne consentano una gestione compatibile con la dotazione di personale e con i servizi offerti dalla struttura, secondo quanto previsto dalla normativa regionale.

Al fine dell'inserimento e della permanenza nella struttura, l'utente non dovrà presentare una diagnosi di tipo prevalentemente psichiatrico.

Il Servizio Territoriale si rivolge a utenti di ogni fascia di età.

4. I Servizi Offerti

Il Centro, autorizzato ed accreditato per 52 posti, è attivo tutto l'anno.

Il servizio prevede anche la possibilità di inserimenti temporanei di breve durata per venire incontro ai bisogni delle famiglie in situazioni di emergenza o di difficoltà o che necessitano di momenti di distacco e riposo nella gestione della persona con disabilità; compatibilmente con le esigenze gestionali del Centro.

Il Centro offre inoltre un Servizio Territoriale che svolge attività di supporto all'utente ed alla sua famiglia, consulenza ai servizi del territorio, informazione e sensibilizzazione.

Per i volumi delle prestazioni si rimanda al sito della Lega del Filo d'Oro nella sezione dove è pubblicato il bilancio sociale.

5. Le Prestazioni Erogate

Le prestazioni sono erogate in funzione del Progetto Educativo Riabilitativo e del Piano di Assistenza Individuale elaborati per ogni utente in modo da garantire il benessere psicofisico, fornire una risposta alle sue specifiche esigenze e potranno riguardare:

- riabilitazione sensoriale e neurocognitiva
- sviluppo e mantenimento delle abilità comunicative
- apprendimenti d'aula e sviluppo delle abilità cognitive

- sviluppo e mantenimento delle abilità motorie
- sviluppo e mantenimento delle autonomie sulle attività domestiche
- sviluppo e mantenimento di abilità sociali e adattive di tipo sociale ed esperienze di socializzazione ed inclusione
- attività occupazionali, lavorative ed espressive
- sviluppo e mantenimento delle abilità d'igiene personale, di vita quotidiana e di indipendenza
- sviluppo e mantenimento delle abilità di orientamento e mobilità ed autonomia
- apprendimento all'uso degli ausili tecnologici per la comunicazione, autonomia, la mobilità e l'inclusione
- partecipazione ed attività ricreative (momenti socio-ricreativi, iniziative di sollievo alla famiglia, ecc.)
- terapie riabilitative: fisioterapia, logopedia, fisioterapia in acqua, musicoterapia.

Ad ogni utente è consentita l'assistenza religiosa nel rispetto della propria fede.

Durante il periodo di ricovero è garantita l'assistenza sanitaria e la cura della salute dell'ospite, nonché l'assistenza e sostegno nell'igiene e cura della persona e nelle normali attività quotidiane.

SERVIZI ALBERGHIERI

Oltre alle prestazioni sopra elencate il Centro fornisce servizi generali di vitto (vengono predisposti menù invernali ed estivi mensili, a disposizione presso il Centro, e diete personalizzate), di lavanderia e guardaroba, di trasporto effettuato con mezzi idonei (allo scopo di garantire la possibilità di frequentare le attività esterne ed effettuare accertamenti sanitari).

Per altre prestazioni (come ad esempio quelle del barbiere e del parrucchiere) il personale del Centro ne agevola la fruizione all'esterno ma il costo è a carico dell'utente.

6. L'approccio metodologico

Il principale orientamento seguito dalla Lega del Filo d'Oro è l'approccio cognitivo-comportamentale con particolare riferimento alla visione ecologica che affonda le sue radici nella psicologia sperimentale, soprattutto a quella interessata allo studio dei processi di apprendimento e delle loro interconnessioni con le dinamiche affettive e motivazionali. Tale impostazione si caratterizza per il fatto di coniugare due aspetti del processo riabilitativo che non possono essere isolati l'uno dall'altro, pena l'artificialità progettuale e l'inefficienza operativa, vale a dire l'ambiente caratterizzato da una galassia di situazioni influenzanti l'individuo e la persona in grado di esprimere comportamenti più o meno complessi ed articolati.

Tale approccio, teso ad affidare alla metodologia una notevole importanza, non deve portare l'operatore a sottovalutare il ruolo giocato da variabili potenti quali l'empatia, la qualità dei rapporti umani, ecc. che molto pesano nel creare una relazione qualitativamente soddisfacente.

La Lega del Filo d'Oro utilizza altresì la metodologia di rete per creare relazioni, comunicazione e integrazione attraverso il coinvolgimento della persona con disabilità e per valorizzare le risorse personali, ma anche familiari e sociali, attraverso l'attivazione di servizi e supporti esistenti.

7. Struttura e Modello Organizzativi

Le esigenze di assistenza e cura dei soggetti con pluriminorazioni psicosensoriali sperimentate nel corso degli anni dalla Lega del Filo d'Oro hanno evidenziato la necessità di prevedere un rapporto operatori/utenti numericamente superiore agli standard definiti dalla normativa vigente.

Il Centro Socio Sanitario di Lesmo, pur dotato di autonomia nella gestione ordinaria e nella conduzione tecnica dell'attività socio educativo riabilitativa, risulta integrato nell'organizzazione complessiva della Lega del Filo d'Oro.

Il Centro sotto il profilo organizzativo, è articolato nei seguenti servizi, coordinati da un Direttore di Centro con funzioni amministrative ed organizzative:

- Servizio Sanitario
- Servizio Educativo Riabilitativo
- Servizio Territoriale.

In ogni Servizio i professionisti delle diverse aree operano in équipe integrando competenze multidisciplinari per una presa in carico globale dell'utente; tale modalità di lavoro è facilitata dall'uso della cartella utente informatizzata che consente una sistematica raccolta di dati e delle informazioni sull'utente per un aggiornamento continuo, funzionale alla migliore progettazione e connesso monitoraggio del piano individuale.

Nei servizi residenziali gli operatori educativo riabilitativi sono organizzati su due turni (mattina e pomeriggio), mentre gli infermieri e gli operatori socio sanitari operano su ciclo continuo; nel turno notturno sono quindi compresenti un infermiere e operatori socio sanitari.

SERVIZIO SANITARIO

A questo servizio è attribuita la funzione di assicurare l'assistenza sanitaria a tutta l'utenza ricoverata, anche a livello terapeutico-riabilitativo.

Il servizio, coordinato da un **Medico Responsabile**, si avvale:

- di un Medico di struttura
- della collaborazione di **Consulenti Professionisti** (medico internista, oculista, audiologo – foniatra, fisiatra, neurologo, ortopedico, odontoiatra, igienista dentale, dietista) che viene attivata tramite convenzioni con strutture sanitarie o incarichi professionali sulla base delle effettive necessità degli utenti;
- di **Personale Infermieristico**, presente in tutto l'arco delle 24 ore;
- dei **Fisioterapisti** e di altre figure professionali (ad esempio Musicoterapista e Logopedista, istruttore orientamento e mobilità) che erogano i trattamenti riabilitativi prescritti.

SERVIZIO EDUCATIVO-RIABILITATIVO

Il Servizio Educativo Riabilitativo svolge l'attività di riabilitazione attraverso la definizione e l'attuazione del progetto educativo riabilitativo individualizzato.

È un servizio ad impostazione marcatamente interdisciplinare, il cui staff operativo è composto da professionisti dell'area sanitaria, psicologica, pedagogica, didattica, sociale e tecnico-riabilitativa.

Il **Direttore del Servizio Educativo Riabilitativo** (specializzato in psicologia o pedagogia) si avvale della collaborazione di uno **Psicologo** o **Pedagogista (Case manager)** impegnato nel coordinamento degli operatori educativo-riabilitativi e nel seguire l'attività didattica rivolta agli utenti.

L'**Assistente Sociale** costituisce un costante punto di riferimento per le famiglie e per gli operatori dei servizi territoriali coinvolti nella gestione del caso.

I principali protagonisti del programma riabilitativo sono gli **Operatori Educativo-Riabilitativi** (Educatori Professionali) che mettono progressivamente in atto una serie di interventi per l'apprendimento di abilità, secondo quanto previsto nel piano individualizzato integrato.

Gli operatori educativo-riabilitativi fungono inoltre da trait d'union fra le diverse figure professionali che concorrono all'attuazione del programma: il **Fisioterapista**, il **Logopedista**, il **Musicoterapista**, l'**Infermiere**, l'**Operatore Socio Sanitario**, l'**Istruttore di Orientamento e Mobilità**, il **Tecnico degli Ausili**.

In particolare, nel rapporto di collaborazione-scambio tra operatori educativo-riabilitativi, infermieri e operatori socio sanitari, che seguono gli utenti in tutto l'arco delle 24 ore, si realizzano le condizioni per il controllo e il mantenimento delle migliori condizioni di salute degli ospiti.

SERVIZIO TERRITORIALE

Il Servizio Territoriale opera attraverso un'**équipe** composta da assistenti sociali, educatori professionali e vari professionisti che intervengono in base alle necessità (psicologo, pedagogista, istruttore di orientamento e mobilità, tecnico degli ausili).

Il Servizio ha lo scopo di aiutare la persona con sordocità e/o pluriminorazione psicosensoriale a costruire un progetto di vita finalizzato in particolare a **consentire e facilitare l'inserimento e l'integrazione dell'utente nell'ambiente in cui vive**, consolidando le sue competenze, potenzialità e la sua autonomia, valorizzando le risorse personali, familiari e sociali, attivando tutti i servizi e supporti esistenti.

Tra gli **obiettivi prioritari** del servizio vi sono quindi:

- concorrere al **miglioramento della qualità della vita** dell'utente e della sua famiglia;
- promuovere un **ruolo attivo della persona con disabilità** negli interventi che lo riguardano e nella soluzione dei suoi problemi e anche nella società;
- **potenziare la "rete di supporto"** (primaria e secondaria) migliorando anche le capacità di entrare in una relazione efficace con l'utente e tra tutti i soggetti coinvolti.
- **creare momenti di conoscenza e sviluppo**, attraverso attività ricreative, di socializzazione

- **garantire la supervisione** a scuola e nei servizi del territorio, **favorire l'inserimento lavorativo**.

Il Servizio Territoriale fornisce informazioni sulla sordocecità o pluriminorazione psicosensoriale, sulle risorse e sui servizi che si possono attivare nel territorio.

Inoltre, insieme ai Servizi del Centro, svolge un ruolo di sensibilizzazione sul territorio nei confronti di enti e servizi e di supporto nelle attività di comunicazione e raccolta fondi.

8. Le modalità di erogazione del servizio

GIUDIZIO DI AMMISSIBILITÀ

Per essere ammessi per la prima volta alle prestazioni riabilitative del Centro e/o alle prestazioni offerte dal servizio territoriale, occorre che sia precedentemente verificato se la disabilità rientra o meno nella competenza dell'Ente.

A chi chiede di accedere ai servizi riabilitativi del Centro, viene inviato al domicilio un questionario che dovrà essere compilato a cura della famiglia.

Il questionario viene valutato dai medici specialisti i quali, se necessario, possono richiedere alla famiglia della documentazione integrativa.

Nel caso in cui la disabilità accertata rientri tra le competenze dell'Ente, l'assistente sociale valuta insieme all'utente/familiari l'opportunità di effettuare una valutazione al Centro Diagnostico di Osimo (AN) o un trattamento a termine (finalizzati anche al ricovero nel Centro di Lesmo) e/o di usufruire del Servizio Territoriale per la definizione di un'ipotesi di intervento sul territorio.

Nell'eventualità di un giudizio di non competenza, l'assistente sociale riprende comunque contatto con la famiglia per motivare la valutazione e orientare l'utente verso altri servizi ritenuti più rispondenti alla specifica situazione.

INSERIMENTO IN LISTA D'ATTESA E PROGRAMMAZIONE DELL'INGRESSO AL CENTRO DIAGNOSTICO DI OSIMO (AN)

Per accedere al Centro Diagnostico di Osimo (AN), l'utente viene inserito in una lista d'attesa gestita dalla Direzione del Centro di Riabilitazione attraverso la collaborazione dell'Assistente Sociale. Per la programmazione dei ricoveri nel Centro Diagnostico vengono adottati i seguenti criteri (in ordine di priorità):

- ordine cronologico di iscrizione nella lista di attesa con precedenza agli interventi precoci e, per gli utenti di età superiore ai 4 anni, alle prime valutazioni;
- richieste provenienti da utenti ricoverati o da ricoverare presso altri centri della Lega del Filo d'Oro;
- particolari esigenze espresse dalla famiglia e formalizzate nella richiesta di un ulteriore trattamento o durante successivi contatti con l'Assistente Sociale;
- sostituzione dei rinunciatari o degli impossibilitati al momento della chiamata con i successivi iscritti dell'ordine cronologico (se disponibili) o altri prenotati residenti nella zona o nella Regione Marche.

Circa due mesi prima della data prevista per il ricovero, le famiglie interessate vengono avvistate telefonicamente e con lettera per preparare i documenti utili al ricovero.

Quali documenti preparare per il “ricovero”

Per il ricovero presso il Centro Diagnostico di Osimo (An) sono necessari i seguenti documenti:

Da presentare prima del ricovero

- autorizzazione/impegnativa di ricovero;
- prescrizioni del medico sulle terapie farmacologiche in corso;
- diagnosi (certificato medico);
- esami ematochimici, strumentali e clinici (secondo la richiesta del Direttore Sanitario predisposta caso per caso);

Al momento dell’ammissione

- vaccinazioni effettuate;
- certificato (del medico curante) di assenza di malattie infettive in atto con data non anteriore a 7 giorni;
- tessera sanitaria e tessera di esenzione dal ticket (in fotocopia);
- codice fiscale (in fotocopia);
- verbale di riconoscimento di invalidità civile o cecità o sordomutismo (in fotocopia);
- documentazione relativa alla situazione economica dell’utente (pensioni, indennità, etc.).

Come ottenere l’autorizzazione al ricovero dall’A.T.S. (Agenzia di Tutela della Salute)

Presso la Lega del Filo d’Oro non si effettuano ricoveri d’urgenza: ogni ammissione deve essere preventivamente programmata e autorizzata.

Il Servizio Sociale e la Direzione del Centro forniranno (tramite la famiglia) al Medico di base tutte le notizie utili per motivare la richiesta o prescrizione di ricovero/trattamento.

Di norma, l’autorizzazione viene rilasciata dall’A.T.S. (Agenzia di Tutela della Salute), dopo la richiesta del medico di base e l’acquisizione di parere favorevole da parte di uno specialista “riabilitatore” della stessa Azienda Sanitaria.

Il rilascio della relativa autorizzazione può esigere tempi piuttosto lunghi, per cui è necessario richiederla appena viene fissata la data di ricovero/trattamento.

ACCETTAZIONE E INSERIMENTO AL CENTRO DIAGNOSTICO DI OSIMO (AN)

Nel “colloquio di accettazione” che viene effettuato con la famiglia il giorno dell’ingresso al Centro Diagnostico di Osimo (AN), il Direttore Sanitario espleta le funzioni di tutela sanitaria e di controllo della documentazione necessaria per il ricovero.

Al termine del colloquio con il Direttore Sanitario, l'Assistente Sociale si assicura che la famiglia sia accompagnata nell'appartamento e che le sia illustrato il funzionamento delle foresterie con particolare riferimento agli aspetti logistici e organizzativi relativi alla fruizione delle strutture e degli spazi comuni.

In occasione del primo colloquio con la famiglia l'Assistente Sociale sottopone alla visione e firma il "Regolamento Famiglie/Consenso Informato".

Infine, sempre il giorno del ricovero, lo Psicologo (Case manager) effettua il "colloquio di entrata" con le famiglie finalizzato ad acquisire notizie aggiornate sull'utente e ad individuare i possibili obiettivi dell'intervento valutativo.

L'Accoglienza e la Sistemazione "Alberghiera"

Nel Centro di Riabilitazione di Osimo ubicato in Via Linguetta sono allestiti appartamenti appositamente studiati per ospitare l'utente con la famiglia durante la valutazione presso il Centro Diagnostico e per i trattamenti di breve durata.

Tutti gli appartamenti sono organizzati con un soggiorno comune e due alloggi. Ciascun alloggio è costituito, a sua volta, da una camera doppia, da una camera singola e da un servizio igienico. Due alloggi a piano sono destinati alle persone con disabilità motorie.

La presenza di spazi personali permette loro di mantenere la privacy e godere di momenti propri. Il soggiorno in comune, invece, consente di condividere con l'altra famiglia la quotidianità, pensieri, esperienze, preoccupazioni e gioie. Avere un ambiente informale, dove ogni nucleo familiare possa mantenere le proprie abitudini di vita, garantisce la tranquillità dell'utente e di conseguenza l'efficacia dei trattamenti che necessitano della maggiore collaborazione possibile da parte della famiglia, considerata parte integrante del processo riabilitativo.

Durante la permanenza del Centro per le famiglie possono essere organizzate attività con il supporto di professionisti e volontari, come ad esempio uscite e incontri a tema.

Ai familiari ed accompagnatori viene consegnato il Regolamento di funzionamento del servizio dove sono descritte le regole di vita comunitaria.

L'ATTIVITÀ DI DIAGNOSI E VALUTAZIONE E LA FORMULAZIONE DEL PROGETTO RIABILITATIVO

La valutazione funzionale presso il Centro Diagnostico richiede, di norma, una settimana di tempo (il ricovero dura dal lunedì al sabato) e viene realizzata secondo un protocollo che prevede (in sintesi):

- valutazione funzionale delle abilità relative a tutte le aree d'intervento, da parte degli operatori educativo riabilitativi;
- visite mediche specialistiche;
- sedute di osservazione e di trattamento da parte dei terapisti e di altri tecnici;
- coordinamento degli interventi sanitari e socio-psico-pedagogici da parte dei rispettivi direttori e raccolta degli esiti ed esame comparato degli stessi in équipe;
- stesura in équipe del progetto riabilitativo individualizzato.

DIMISSIONI DAL CENTRO DIAGNOSTICO DI OSIMO (AN)

L'utente ricoverato presso il Centro Diagnostico di Osimo (AN) viene dimesso al termine del periodo di ricovero programmato e autorizzato dalla ASL. Prima del termine del periodo di ricovero l'utente può essere dimesso su richiesta scritta della famiglia.

Al fine di effettuare una dimissione protetta sono previste diverse forme di "assistenza" per il rientro a domicilio, tra cui in particolare:

- un'adeguata informazione ai familiari che sono stati coinvolti durante il trattamento e al medico curante
- trasferimento di documentazione e di tutti i "materiali" necessari per garantire continuità e coerenza d'intervento
- indicazioni per il proseguimento sul territorio del progetto riabilitativo.

Alla conclusione del ricovero, lo Psicologo (Case manager), incontra l'utente e/o i familiari per analizzare gli esiti della valutazione e fornire suggerimenti sugli interventi da realizzare o presso i Servizi Riabilitativi o in famiglia o presso i servizi sul territorio (es. scuola).

In tale sede viene valutata anche l'opportunità di procedere ad una presa in carico da parte dei servizi territoriali della Lega del Filo d'Oro, se presenti nella regione di residenza dell'utente.

Tutta la documentazione e le relazioni elaborate dai diversi professionisti alla fine del periodo di trattamento vengono successivamente inviate all'utente e/o ai familiari.

Qualora l'esito della valutazione effettuata presso il Centro Diagnostico dia adito alla necessità di accedere ai Servizi di Riabilitazione, l'Utente dovrà consegnare una richiesta scritta di ricovero o per controlli successivi da effettuare al Centro Diagnostico di Osimo (AN).

INSERIMENTO IN LISTA D'ATTESA E PROGRAMMAZIONE DELL'INGRESSO NEL CENTRO DI LESMO (MB)

All'atto della presentazione di apposita richiesta, l'utente viene inserito in una specifica lista di attesa sulla cui base viene predisposto il calendario dei ricoveri, tenendo conto dei seguenti criteri:

- particolari condizioni dell'utente
 - presenza di problemi comportamentali non facilmente controllabili nel contesto familiare
 - condizioni di salute di difficile gestione da parte della famiglia
- difficoltà della situazione familiare
 - assenza di uno o entrambi i genitori
 - genitori in età avanzata
 - genitori in precaria situazione di salute
 - presenza di un altro familiare disabile, abitualmente all'interno del nucleo familiare
 - assenza di altre figure di supporto all'interno del nucleo familiare

- compatibilità con l'utenza già inserita
- ordine cronologico di iscrizione nella lista di attesa.

Al fine di permettere una migliore conoscenza della struttura e dell'attività svolta, l'Assistente Sociale invita l'utente e la famiglia ad effettuare, prima dell'inserimento, una visita del Centro nel corso della quale, oltre ad una presentazione dei diversi ambienti, vengono illustrati tutti gli aspetti organizzativi e gestionali relativi al funzionamento del servizio.

Quali documenti preparare per il “ricovero”

Per il ricovero presso i Servizi Riabilitativi sono necessari gli stessi documenti indicati a pag. 18 alla quale si rimanda, tranne l'autorizzazione/impegnativa di ricovero che non è richiesta.

L'elenco completo dei documenti da presentare viene allegato alla lettera trasmessa dalla Direzione del Centro con la quale si comunica la disponibilità all'inserimento.

Al momento del ricovero nel Centro Socio Sanitario di Lesmo è necessario presentare la documentazione relativa alla situazione economica dell'utente (pensioni, indennità, etc.) ai fini del pagamento della retta (si rimanda a specifico paragrafo a pag. 26) e alla sottoscrizione del contratto di ingresso, nonché ogni documentazione sanitaria, riabilitativa, ecc. utile per la migliore gestione dell'utente.

Nel giorno dell'ingresso o nei giorni precedenti, il tutore o amministratore di sostegno sottoscrive apposito contratto d'ingresso, elaborato tenendo conto dei dettami regionali in merito.

ACCETTAZIONE E INSERIMENTO NELLA STRUTTURA

Al momento dell'inserimento dell'utente nella struttura, il Direttore del Centro e l'Assistente Sociale incontrano l'utente e/o la famiglia per gli aspetti amministrativi e per acquisire dai familiari, la documentazione necessaria per il ricovero.

In occasione del primo colloquio con la famiglia l'Assistente Sociale sottopone alla visione e firma il “Regolamento Famiglie/Consenso Informato”.

Il Medico responsabile, insieme all'Infermiere, effettua il “colloquio di accettazione” con la famiglia e l'utente, durante il quale espleta le funzioni di tutela sanitaria e di controllo della documentazione medica necessaria per il ricovero e provvede alla costituzione della cartella sanitaria dell'ospite.

In base alla normativa vigente, al momento dell'inserimento il Medico della struttura diventa, a tutti gli effetti, medico di base dell'utente che dovrà essere quindi cancellato dalla lista dei pazienti del medico di base che, fino a quel momento, l'ha avuto in carico.

Sono previsti inoltre un colloquio della famiglia con il Responsabile dei Servizi Educativo Riabilitativi e il Case Manager e la successiva accoglienza dell'utente.

PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO

La definizione e l'attuazione del Piano Individualizzato Integrato da parte dell'équipe interdisciplinare avviene attraverso:

- una prima presa in carico della persona mediante la lettura della documentazione fornita dai Servizi Diagnostici/Riabilitativi di Osimo (valutazione e prima impostazione degli obiettivi del progetto riabilitativo);
- l'osservazione dell'utente durante i primi giorni di inserimento nel Centro di Lesmo;
- la definizione degli obiettivi educativi annuali e l'elaborazione di un coerente programma riabilitativo;
- la verifica periodica del raggiungimento degli obiettivi.

Nel Piano Individualizzato Integrato si cerca di identificare i punti di forza, le aspettative e le mete significative dell'utente. Si tratta di un programma personalizzato per implementare il progetto di vita e rispondere ai bisogni dell'utente con l'obiettivo di sviluppare i "domini" della qualità di vita:

- benessere emotivo
- sviluppo personale
- relazioni interpersonali
- inclusione sociale.

L'attività educativo - riabilitativa investe numerose aree di sviluppo delle capacità, abilità, competenze e per ognuna di esse, in relazione alle caratteristiche del singolo ospite, ci si propone di perseguire vari obiettivi:

- area senso - percettiva
Utilizzo funzionale dei sensi residui e dei sensi vicarianti, finalizzato all'acquisizione (e al mantenimento) delle abilità utilizzabili nei sistemi di comunicazione, dell'autonomia personale e relazionale, d'indipendenza.
- area cognitiva
Sollecitazione delle funzioni attentive, mnestiche e di processi intermodali per l'acquisizione dei prerequisiti dell'apprendimento dei concetti di base e, quando possibile, di fondamentali conoscenze scolastiche.
Sollecitazione dei processi di apprendimento e delle competenze cognitive in termini di intelligenza senso-motoria, intelligenza rappresentativa e problem solving, nonché delle abilità integranti.
- orientamento e mobilità
Sviluppo delle competenze percettive, cognitive e psicomotorie ai fini dell'acquisizione delle abilità necessarie per l'orientamento e la mobilità; successivo insegnamento per cogliere gli indizi ambientali e le tecniche per lo spostamento autonomo e sicuro in ambiente conosciuto o esterno per interagire con il contesto; utilizzo di tecnologia per la mobilità.
- area della comunicazione
Sviluppo della distinzione del sé e del non-sé per procedere alla relazione con l'altro e con l'ambiente circostante; sviluppo dell'intenzionalità al dialogo.
Sviluppo della componente ricettiva ed espressiva (apprendimento e utilizzo dei vari codici comunicativi); sviluppo del linguaggio attraverso terapie logopediche e la musicoterapia;

apprendimento all'uso di tecnologia assistiva e ausili tecnologici, anche personalizzati, per incentivare, facilitare e mantenere la comunicazione.

- **area motoria**

Sviluppo e potenziamento delle abilità grosso-motorie ed equilibrio, acquisizione e sviluppo delle abilità fini-motorie e di coordinazione.

Impiego della fisioterapia e fisioterapia in acqua (piscina) per migliorare l'assetto posturale statico e dinamico del soggetto, individuazione ed abilitazione all'uso di protesi/ortesi ed ausili fisioterapici.

Trattamento dei disturbi della masticazione e della deglutizione orale e faringea tramite terapia logopedica.

Sviluppo della coscienza e del controllo del proprio corpo e delle sue proprietà necessarie per la crescita e l'esplorazione progressiva dell'ambiente circostante.

- **area sociale e adattivo - sociale**

Sviluppo delle abilità sociali per la relazione e l'inclusione.

Sviluppo delle abilità di gestione delle proprie emozioni e dell'autocontrollo comportamentale nelle varie situazioni di vita quotidiana e nel rapporto con l'altro; sviluppo di un armonico ed equilibrato concetto di sé e di autostima; sviluppo di rapporti soddisfacenti nelle interazioni con gli altri e con l'ambiente.

Apprendimento di comportamenti adattivo-sociali funzionali e in relazione ad ambienti esterni (negozi, strutture ricreative, mezzi pubblici, ecc.).

- **area dell'autonomia personale**

Acquisizione e mantenimento delle abilità raggiunte e potenziamento delle competenze nelle azioni di cura della propria persona: lavarsi, vestire, mangiare, controllo sfinterico; sviluppo, acquisizione e recupero dell'autonomia nell'uso e cura degli indumenti.

Sviluppo, potenziamento e consolidamento delle abilità di gestione, delle attività domestiche e di cucina; sviluppo e potenziamento delle abilità prelaborative e di attività occupazionali, tempo libero, sport, teatro, abilità orientate al raggiungimento di vita indipendente.

Per gli utenti anziani anche l'attenzione a ritardare la degenerazione cognitiva.

Nell'ambito dell'intervento educativo riabilitativo può essere prevista la partecipazione volontaria a progetti di ricerca per lo sviluppo e l'applicazione di nuove metodologie riabilitative, soprattutto sull'area della tecnologia assistiva.

Il piano individualizzato integrato viene condiviso con l'utente/familiari che lo sottoscrivono.

PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE

Ad integrazione del Progetto Educativo Individualizzato e, quindi, degli interventi terapeutici e riabilitativi, per ogni utente verrà predisposto uno specifico programma assistenziale che terrà conto ad esempio di particolari esigenze alimentari e di cura dell'igiene personale.

LA GIORNATA TIPO DELL'UTENTE

In accordo con i presupposti indicati nel modello educativo, l'équipe di Lesmo intende lavorare per costruire un ambito di vita comunitaria in grado di favorire e sviluppare negli ospiti una dimensione di partecipazione attiva ed appartenenza nei confronti della Residenza, intesa come luogo fisico, sociale e psicologico.

Un luogo ove le regole siano chiare ed esplicite, finalizzate a regolamentare anche l'operato degli educatori, in una logica che, compatibilmente con la gravità della loro condizione e con i problemi di cui sono portatori, favorisca la partecipazione attiva degli utenti stessi alla vita comunitaria.

L'aspetto relazionale, infatti, è ritenuto centrale nell'impostazione del servizio. Il coinvolgimento degli utenti si concretizza anche nel vivere attivamente la dimensione della "casa" e nella gestione degli spazi e delle cose personali (biancheria, l'abbigliamento), oltre che nella cura della persona.

L'organizzazione della giornata degli ospiti prevede che una parte del tempo, relativo alle autonomie personali, ai pasti ed ai momenti di relax, sia trascorso nei nuclei abitativi, mentre, come per qualsiasi adulto, i momenti più attivi della giornata contemplino un trasferimento ad un altro ambiente, quello dei laboratori, simile ad un contesto lavorativo, a dimostrazione dell'importanza riconosciuta alla dimensione occupazionale, proprio per sottolineare l'attenzione all'età dell'utenza e il riconoscimento delle sue potenzialità.

Si riconosce, altresì, la necessità di momenti di piacere personale e di relax che ogni individuo vive nell'organizzazione della propria giornata. Si prevede perciò l'organizzazione di uscite, la partecipazione a iniziative pubbliche per favorire l'integrazione col contesto territoriale.

La giornata tipo degli utenti viene scandita secondo il seguente schema:

- risveglio, colazione e autonomie personali
- attività domestiche
- attività educativo riabilitative, fisioterapiche e socio - ricreative
- ritorno negli appartamenti, igiene, preparazione tavola, pranzo, igiene
- relax e attività personali
- attività educativo riabilitative, fisioterapiche e socio - ricreative
- ritorno in appartamento, igiene, preparazione tavola, cena, igiene serale, relax e attività personali, messa a letto.

Durante i week end, la giornata tipo subirà delle modifiche per consentire agli ospiti di usufruire di più tempo da dedicare a momenti di relax e alle attività personali, per dare maggiore significato all'eventuale presenza dei genitori in visita presso il centro e per scandire il tempo della settimana aiutandoli a cogliere la differenza fra i giorni lavorativi ed il sabato e la domenica.

COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI

La consapevolezza del ruolo fondamentale svolto dalla famiglia nella ricerca del benessere individuale della persona disabile è alla base di ogni possibile forma di coinvolgimento dei nuclei familiari nella vita degli ospiti e del Centro; ogni intervento, infatti, è finalizzato a renderli coattori del processo di crescita ed a sostenerli lungo questo percorso.

Concretamente, il coinvolgimento dei familiari viene attuato attraverso il colloquio ed il dialogo con le diverse figure professionali del centro e la partecipazione e condivisione del progetto educativo riabilitativo.

Particolare attenzione sarà rivolta anche ai nuclei familiari, attraverso lo sviluppo di specifici programmi di sostegno e di “parent training”.

Visite agli Ospiti

Per favorire il mantenimento dei normali rapporti socio-affettivi degli utenti con i propri familiari, non sono previsti particolari orari di visita. Tuttavia, per evitare interruzioni e sovrapposizioni con le attività educative e assistenziali, i familiari sono invitati a concordare preventivamente con l'assistente sociale le modalità di incontro con il proprio familiare/conoscente.

Qualora se ne verificasse la necessità sarà offerta ai familiari la possibilità di soggiornare presso la foresteria del Centro a fronte di un parziale rimborso delle spese effettivamente sostenute dall'Ente.

Parent Training ed incontri con le famiglie

Il parent training è un lavoro di gruppo, condotto da un professionista tecnico che può appartenere alle aree psicologica o pedagogica, con gruppi di 5/6 famiglie.

L'impostazione del parent training attuato alla Lega del Filo d'Oro si fonda su una preventiva conoscenza delle convinzioni educative e sugli atteggiamenti educativi dei genitori e si sviluppa prevalentemente sui problemi psicologici che la presenza di un familiare con disabilità può portare.

I familiari trovano nel gruppo sostegno reciproco e maggiore serenità; acquisiscono, inoltre, alcuni apprendimenti tecnico-pratici su come educare e relazionarsi con i propri figli.

Inoltre sono organizzati incontri con i familiari degli utenti del Centro e del Servizio Territoriale su tematiche specifiche con i professionisti e i consulenti dell'ente.

Modalità di accesso alla documentazione educativo riabilitativa e sociosanitaria

Annualmente vengono consegnate al tutore/amministratore di sostegno o loro delegati le relazioni elaborate dalle diverse figure educative e riabilitative per illustrare l'intervento effettuato e gli obiettivi raggiunti, nonché una relazione psicoeducazionale e sanitaria.

La richiesta di ricevere copia della documentazione sanitaria (es. cartella clinica e referti) deve essere fatta per iscritto dagli aventi diritto (utente, tutore, amministratore di sostegno) tramite apposito modulo a disposizione in segreteria. Il tempo massimo per la consegna della copia della cartella clinica è di 30 giorni, così come per qualsiasi altro documento della cartella utente che venisse richiesto.

COINVOLGIMENTO DEI VOLONTARI

Il Centro di Lesmo si avvale della preziosa collaborazione dei volontari che possono offrire significative possibilità relazionali e di integrazione sociale agli ospiti del Centro, contribuendo al miglioramento della loro qualità di vita. A seguito della partecipazione all'annuale corso base (che prevede una parte teorica e un affiancamento operativo) i

volontari vengono inseriti a supporto del personale del Centro e del Servizio Territoriale, sia per attività diretta a contatto con gli utenti, sia indiretta (servizi vari, iniziative di sensibilizzazione, ecc.).

COINVOLGIMENTO DELLA REALTÀ TERRITORIALE

Accanto all'obiettivo riabilitativo di far raggiungere il maggior grado di autonomia possibile e di mantenerlo, vengono privilegiate nel progetto di vita tutte quelle attività che consentono all'utente di socializzare e di relazionarsi, di essere occupato in modo gratificante e piacevole, di partecipare alla vita del gruppo e della comunità di riferimento.

L'integrazione con la realtà locale viene attuata attraverso le uscite settimanali al fine di conoscere i servizi del territorio, di partecipare alla vita della comunità, di trovare situazioni d'incontro (gruppi musicali, feste locali, manifestazioni sportive). Si prevede, altresì, la possibilità di fruire di alcuni spazi della struttura (in particolare il parco, la piscina, la palestra) da parte di persone esterne al centro, disabili e non.

LA RETTA DI RICOVERO E ALTRI ASPETTI AMMINISTRATIVI

Sulla base della Normativa in materia di Accredimento, viene applicata una retta giornaliera di ricovero a carico dell'utente comprensiva di tutti i servizi offerti dalla struttura, così come riportati nel paragrafo "Prestazioni Erogate", pari a €52,00.

Si precisa che la retta dovrà essere comunque corrisposta anche nel caso in cui l'ospite sia temporaneamente assente dalla struttura ad esempio per rientri in famiglia o per ricoveri presso servizi sanitari.

Dalla retta restano escluse le spese personali dell'utente, relative ad esempio all'acquisto di capi di abbigliamento, alla fruizione dei servizi del barbiere o del parrucchiere, alla partecipazione a gite e vacanze non gestite o organizzate dal Centro, ausili e protesi personali.

Informazioni più dettagliate e puntuali sulle spese personali che non rientrano nella quota a carico dell'utente, sulla dotazione di effetti personali e sulle modalità di pagamento saranno fornite a cura del Direttore e/o dall'Assistente Sociale.

Agli utenti verrà rilasciata la relativa fattura e, secondo la D.G.R. Regione Lombardia n° 26316 del 21/03/1997 e s.m.i., dichiarazione annuale prevista a fini fiscali circa il totale delle quote sanitarie versate.

In caso di eventuali modifiche dell'importo complessivo o dei singoli contributi che concorrono a definire lo stesso, la Direzione ne darà tempestiva comunicazione all'utente e/o alla famiglia e agli Enti interessati.

I familiari e accompagnatori degli utenti che usufruiscono delle foresterie sostengono i costi per il loro soggiorno (comprensivo dei pasti, colazione, pranzo e cena), per il quale è prevista una quota giornaliera sotto forma di parziale rimborso.

L'Ente intrattiene con una compagnia assicurativa rapporti per la stipula di varie polizze quali incendio, furto, infortuni a dipendenti e volontari, circolazione automezzi; in particolare possiede la copertura assicurativa per responsabilità civile per danni involontariamente cagionati a terzi, compresi gli utenti, da persone che operano alla Lega del Filo d'Oro e dagli utenti stessi.

DIMISSIONI

L'utente può essere dimesso per diversi motivi:

- su richiesta scritta dei familiari o di chi ne ha la tutela;
- per disposizione della Direzione del Centro, sulla base di un giudizio di incompatibilità sopravvenuta con le caratteristiche del servizio, emesso in via congiunta dai responsabili dell'area sanitaria e dell'area educativo - riabilitativa;
- per trasferimento ad altro presidio di assistenza e cura, più rispondente alle contingenti esigenze dell'utente (sulla base di specifiche indicazioni sanitarie)
- per morosità persistente nel pagamento della retta di ricovero.

In ogni caso, l'équipe del Centro metterà a disposizione una sintesi della documentazione socio-sanitaria dell'utente e fornirà l'opportuna assistenza secondo i principi della dimissione protetta.

MODALITA' DI PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO TERRITORIALE

L'attivazione dell'intervento socio-educativo avviene sulla base della lista di attesa adottando i seguenti criteri:

- ordine cronologico d'iscrizione nella lista
- esigenze rappresentate dalla famiglia o dall'utente
- risorse disponibili rispetto alle prestazioni da erogare.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO TERRITORIALE

La richiesta di usufruire del servizio socio educativo viene approfondita attraverso ulteriori incontri e colloqui, raccolta di informazioni e cercando di raggiungere una maggiore conoscenza con l'utente (e la sua famiglia), analizzando la rete di supporto con cui eventualmente prendere contatti.

Fin dall'inizio l'équipe agisce per favorire l'attivazione o il potenziamento di reti sociali di sostegno ritenute potenziali risorse. La consapevolezza ed il coinvolgimento di tutti i partner consente di porre obiettivi realistici perché condivisi e costituisce una maggiore garanzia che questi possano essere raggiunti.

Quando l'équipe del servizio ha sufficienti elementi per predisporre un progetto si confronta con l'utente (e la sua famiglia) per condividere con loro la valutazione elaborata e l'ipotesi di intervento.

Successivamente l'équipe procede all'elaborazione del programma di intervento, nel quale vengono evidenziati gli obiettivi, le eventuali attività previste (possono essere individuali o di gruppo e gestite con risorse proprie, volontari e/o interpreti, o del territorio), le verifiche (intermedie e finale).

L'équipe verifica periodicamente l'andamento dell'intervento prevedendo opportune modalità di monitoraggio e valutazione delle attività svolte, così da apportare, laddove se ne renda necessario, degli aggiustamenti e dei miglioramenti.

Le verifiche prevedono il coinvolgimento dell'utente/famiglia (e laddove necessario, della rete dei servizi territoriali) per "restituire" i risultati e/o le problematiche da affrontare facendo in modo che siano chiare e comprensibili.

Gli utenti del Servizio Territoriale possono anche usufruire delle diverse risorse e professionalità presenti nel Centro, sulla base della valutazione dell'équipe socio educativo in fase di definizione del programma di intervento (ad esempio laboratori di attività occupazionali, consulenze mediche, partecipazione ad attività di teatro).

Il Servizio Territoriale è di norma erogato a titolo gratuito, fatti salvi eventuali rimborsi per alcune specifiche attività (es. soggiorni estivi, week end di sollievo, ecc.).

SEZIONE 3 - GESTIONE, MIGLIORAMENTO ED IMPEGNI

A partire dalla fine degli anni '80 la Lega del Filo d'Oro ha avviato un percorso di miglioramento dell'organizzazione ottenendo nel 2001 la Certificazione UNI EN ISO 9001 del Sistema Qualità attivato presso le sedi di Osimo e successivamente presso le sedi di Lesmo, di Molfetta, Termini Imerese, di Modena e le Sedi Territoriali; nel 2009 ha ottenuto la certificazione BS OHSAS 18001 del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul posto di lavoro, con il passaggio alla Norma UNI ISO 45001:2018 nel 2020.

L'impegno verso una maggiore trasparenza ed efficienza del proprio operato e quindi verso una migliore garanzia e tutela dell'utenza e dei diversi portatori d'interesse è dichiarato nella Politica per la Qualità e la Sicurezza definita dal Consiglio di Amministrazione, di seguito riportata.

1. Politica per la Qualità e la Sicurezza

Nel definire la propria Politica per la Qualità e la Sicurezza, la Fondazione Lega del Filo d'Oro vuole rendere noti a tutti i portatori di interesse i presupposti alla base del proprio operato ed i valori basilari sui quali esso si fonda, questo al fine di realizzare il miglioramento continuo e il coinvolgimento di tutti gli stakeholder.

La Fondazione Lega del Filo d'Oro, nel perseguire esclusivamente finalità di solidarietà sociale, ha per scopo l'assistenza, l'educazione, la riabilitazione, il recupero e la valorizzazione delle potenzialità residue, e il sostegno alla ricerca della maggiore autonomia possibile delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali. Presupposti imprescindibili per il raggiungimento dei propri obiettivi sono il rispetto delle leggi e delle normative applicabili, la correttezza e la trasparenza dell'agire.

In questa ottica, la Fondazione Lega del Filo d'Oro intende perseguire gli impegni e gli obiettivi generali di seguito elencati:

- migliorare la qualità della vita delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali promuovendo e realizzando servizi a favore di tali categorie;
- garantire la corretta comprensione dei bisogni, il rispetto e la tutela della persona, l'applicazione delle migliori e innovative tecniche di riabilitazione, sviluppate anche attraverso attività di ricerca;
- valorizzare il capitale umano garantendo la formazione e l'aggiornamento continuo, lo sviluppo professionale, la consapevolezza e il coinvolgimento;
- assicurare il coinvolgimento delle parti interessate e perseguire la soddisfazione delle loro aspettative (utenti, famiglie, sostenitori, personale, volontari, fornitori e enti pubblici);
- garantire la consultazione e la partecipazione dei lavoratori e dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
- assicurare condizioni di lavoro sicure e salubri e tutelare la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro per prevenire e ridurre incidenti, infortuni e malattie professionali, garantendo una adeguata organizzazione e gestione delle attività;
- considerare i risultati in merito alla Sicurezza e Salute sul posto di lavoro e alla Qualità come parte integrante della gestione dell'Organizzazione;

- perseguire il miglioramento continuo dei propri processi verificandone costantemente l'efficacia e l'efficienza, i rischi e le opportunità ad essi correlati, garantendo accessibilità, equità ed economicità;
- promuovere rapporti con organismi, enti, istituti, università italiani ed esteri al fine di attivare collaborazioni e sensibilizzare l'opinione pubblica;
- rafforzare la presenza sul territorio attraverso l'apertura di nuove sedi e servizi.

Per dare attuazione alla Politica per la Qualità e la Sicurezza, la Fondazione Lega del Filo d'Oro adotta un Sistema di Gestione Integrato Qualità e Sicurezza conforme alle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 45001:2018. Inoltre, per garantire il corretto e ottimale utilizzo delle risorse, la Fondazione Lega del Filo d'Oro si impegna nella redazione del bilancio sociale e/o di sostenibilità e nella certificazione del proprio bilancio di esercizio.

Dal 2014 la Lega del Filo d'Oro si è dotata di un modello organizzativo rispondente al D. Lgs. 231/2001 "Responsabilità amministrativa".

È preciso impegno della Lega del Filo d'Oro diffondere all'interno di tutta l'organizzazione, con i diversi strumenti di comunicazione a disposizione, i principi enunciati favorendo in ogni modo la partecipazione del personale nel perseguire il miglioramento continuo.

2. Indicatori di qualità, standard ed impegni

Fattori qualità	Indicatori	Standard
Accessibilità e tempi di attesa	Tempo massimo di attesa per l'effettuazione del primo ricovero programmato presso il Centro Diagnostico	1 anno
Rilascio/consegna relazioni e cartelle cliniche	Tempo massimo consegna cartella clinica	30 giorni

Fattori qualità	Standard
Accoglienza e informazioni	Viene seguito un protocollo di accoglienza; tutti gli utenti e familiari sono accolti dal personale socio, medico, psico-pedagogico
Umanizzazione e miglioramento del processo di intervento	Per ogni utente vengono seguiti procedure e protocolli personalizzati definiti in riunione di équipe e condivisi con i familiari
	Sono utilizzati strumenti e schede di valutazione per definire gli obiettivi e monitorare i risultati del trattamento
	Per ogni utente vengono effettuate visite mediche specialistiche di aree afferenti alla pluridisabilità presso la struttura secondo un protocollo specifico
Aspetti alberghieri (pasti, comfort ...)	Menù equilibrato estivo ed invernale che ruota su 4 settimane La composizione dei pasti tiene conto di esigenze particolari alimentari degli utenti

	Durante il soggiorno vengono monitorati e presi in considerazione i bisogni di tipo alberghiero
Tutela dei diritti e della privacy	L'Ente si impegna a tutelare i bisogni e i diritti dei familiari e degli utenti anche tramite l'adozione del Codice Etico, Guida Etica e Buone Prassi che contengono l'insieme dei valori, dei principi, degli impegni e delle responsabilità a cui fa riferimento il personale nello svolgimento della propria attività e nel rapporto con tutti i propri interlocutori (portatori d'interesse).
Dimissioni	Prima delle dimissioni avviene un colloquio con l'équipe psicopedagogica per una restituzione dei risultati ottenuti e del progetto di intervento educativo riabilitativo da attuare sul territorio

3. Sistema di Valutazione della Soddisfazione dell'Utente/Famiglia

La Lega del Filo d'Oro, attraverso l'utilizzo di un apposito questionario differenziato in base alla tipologia del servizio, verifica con continuità il livello di qualità percepita dall'utente e/o dei suoi familiari.

I questionari sono messi a disposizione tramite una piattaforma informatica, per cui i familiari/utenti ricevono apposita comunicazione per la loro compilazione.

L'ufficio Gestione Integrata Qualità e Sicurezza, in collaborazione con i Responsabili interessati, rielabora ed analizza periodicamente i dati raccolti che successivamente vengono discussi con la Direzione, al fine di valutare la realizzazione di interventi per migliorare la qualità del servizio.

I risultati dell'indagine e le eventuali azioni di miglioramento intraprese vengono comunicate agli utenti ed ai loro familiari mediante apposite riunioni o messa a disposizione di un documento di sintesi.

In allegato alla Carta dei Servizi i due questionari di valutazione della soddisfazione degli utenti del centro residenziale e del servizio territoriale.

4. Sistema di Valutazione della Soddisfazione del Personale e dei Volontari

La Lega del Filo d'Oro valuta periodicamente con appositi questionari il livello di benessere organizzativo del personale e la soddisfazione dei volontari.

L'ufficio Gestione Integrata Qualità e Sicurezza, in collaborazione con i Responsabili interessati, rielabora ed analizza periodicamente i dati raccolti che successivamente vengono discussi con la Direzione, al fine di valutare la realizzazione di interventi di miglioramento.

I risultati dell'indagine e le eventuali azioni di miglioramento intraprese vengono comunicati al personale e ai volontari.

5. Modalità di Presentazione e Gestione dei Reclami/Segnalazioni

Gli utenti e le famiglie oltre a segnalare eventuali disfunzioni nel "Questionario per la rilevazione delle soddisfazioni dell'utente", possono segnalare reclami direttamente all'Assistente Sociale o al Responsabile del servizio, i quali si attivano immediatamente per risolvere, ove possibile, il problema segnalato.

I reclami possono essere presentati attraverso le seguenti modalità:

- colloquio di persona, comunicazione telefonica o lettera
- compilazione da parte dell'utente (o del familiare) della "Scheda per la Segnalazione di Reclami e Osservazioni". Il modulo (allegato) è anche a disposizione presso le bacheche delle palazzine o può essere richiesto all'Assistente Sociale; una volta compilato deve essere riconsegnato all'Assistente Sociale.

Qualora vengano segnalati gravi disservizi, è compito dei responsabili interessati analizzare il problema, individuare le azioni risolutive (attraverso l'eventuale collaborazione del Direttore Generale e del Responsabile Sistema di Gestione Integrato) e fornire entro 20 giorni dal ricevimento della segnalazione una risposta scritta all'utente.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, il responsabile interessato comunica comunque all'utente entro i 20 giorni, le azioni intraprese ed il nuovo termine per la trasmissione della risposta.

6. Partecipazione dell'Utenza

La partecipazione dell'utenza alla vita della Lega del Filo d'Oro si esprime, oltre che con le modalità evidenziate nei paragrafi precedenti, anche attraverso il **Comitato delle Persone Sordocieche** e il **Comitato dei Familiari delle Persone Sordocieche**, organi consultivi della Fondazione.

I Comitati svolgono una funzione propositiva e consultiva nei confronti del Consiglio di Amministrazione sui bisogni e sulle problematiche generali attinenti alle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali (sia assistite dall'Ente che a livello nazionale) e alle loro famiglie nonché sull'organizzazione dei servizi per la loro assistenza, integrazione e miglioramento della qualità di vita.

L'attività dei comitati è supportata (sia da un punto di vista economico che organizzativo) direttamente dalla stessa Fondazione.

Nelle riunioni i componenti dei Comitati vengono informati delle attività, dei progetti di sviluppo e delle diverse iniziative della Lega del Filo d'Oro ed aggiornati delle principali novità di natura legislativa, fiscale e previdenziale riguardanti le persone disabili.

I temi sui quali convergono sia gli interessi dei Comitati che la volontà dell'Ente di acquisire il punto di vista dell'utenza riguardano:

- la valutazione dei servizi residenziali per disabili sotto il profilo della rispondenza alle esigenze e aspettative degli utenti;
- l'individuazione dei problemi derivanti dalla pluriminorazione (a livello individuale, familiare, economico, lavorativo, sociale) ed i conseguenti bisogno d'aiuto;
- la ricerca di soluzioni relativamente al "*durante e dopo di noi*";
- la promozione dei diritti delle persone con sordocecità e pluriminorazioni psicosensoriali nei confronti delle Istituzioni;

- l'elaborazione di proposte circa le modalità di intesa e collaborazione tra utenti/famiglie e operatori che partecipano al processo sociale, educativo e riabilitativo.

7. Diritti e doveri degli utenti e familiari

Elenco tratto dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari".

Laddove indicato l'utente, a seconda dei casi, devono intendersi i familiari e/o terzi legittimati (genitori, tutori, amministratori di sostegno).

I DIRITTI

L'utente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

In particolare, durante il trattamento ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome.

L'utente ha diritto di ottenere dalla struttura informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.

L'utente ha diritto di ottenere dal personale socio psico-educativo e sanitario informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, l'utente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il personale raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego dell'utente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

L'utente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove l'utente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al capoverso precedente.

L'utente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

L'utente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

I DOVERI

L'utente e i suoi familiari quando accedono nella struttura sono invitati ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti e familiari, con la volontà di collaborare con il personale.

L'accesso nella struttura esprime da parte dell'utente/familiare un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma riabilitativo, terapeutico e assistenziale.

È un dovere di ogni utente/familiare informare tempestivamente i Responsabili sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

L'utente/familiare è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Chiunque si trovi in struttura è chiamato al rispetto degli orari dei trattamenti e delle visite stabiliti dalla Direzione, al fine di permettere lo svolgimento delle normali attività.

Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti/familiari (rumori, luci accese, dispositivi elettronici con volume alto, ecc.).

È dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri utenti/familiari.

All'interno degli ambienti è vietato fumare.

Il personale, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del servizio.

L'utente/familiare ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

SEZIONE 4 - GLI ALTRI SERVIZI E ATTIVITÀ SVOLTI DALLA LEGA DEL FILO D'ORO

DIAGNOSI E VALUTAZIONE FUNZIONALE

Quest'attività viene svolta presso il Centro Diagnostico dell'Unità Speciale di Osimo e consiste in un intervento integrato tra la componente medica, psico-pedagogica, educativa e sociale finalizzata alla definizione di una valutazione funzionale e alla prima impostazione del progetto educativo riabilitativo.

Un servizio di particolare rilevanza svolto nell'ambito del Centro Diagnostico è il trattamento precoce di bambini sordociechi e pluriminorati psicosensoriali fino a 6 anni.

CENTRO DI RICERCA

L'Ente realizza un'attività di ricerca sul versante psicopedagogico e tecnologico-riabilitativo recependo le esigenze manifestate dagli stessi centri residenziali e impostando conseguenti programmi per la creazione, la sperimentazione, la messa a punto di strumenti e di metodologie.

La ricerca ha lo scopo anche di sperimentare tecnologie assistive per l'interazione costruttiva con l'ambiente e per incrementare le competenze comunicative occupazionali e relative al tempo libero della persona pluriminorata psicosensoriale.

A tale scopo l'Ente ha dato vita nel 1974 ad un proprio Centro Ricerca, con la possibilità di realizzare, attraverso un'équipe specializzata, i progetti di ricerca presso i diversi centri residenziali.

Il Comitato Tecnico Scientifico e Etico elabora le linee di ricerca in campo biomedico, psicopedagogico e tecnologico-riabilitativo e promuove una "cultura" scientifica che si traduca in approcci operativi omogenei e coerenti; promuove altresì attività di formazione, convegni e workshop.

CENTRO DI DOCUMENTAZIONE

Il Centro di Documentazione raccoglie, classifica e organizza tutta la produzione scientifica e audiovisiva, inerente alla sordocecità e alle pluriminorazioni psicosensoriali, alla disabilità grave, alla psicologia, alla pedagogia, al settore del Non Profit.

Il materiale è consultabile da personale interno, volontari, familiari e da quanti hanno interesse specifico sui temi della riabilitazione ed autonomia delle persone con deficit sensoriali e pluriminorazioni, favorendone la formazione e l'aggiornamento.

Si occupa di redigere una informativa periodica, "il bollettino", che contiene la bibliografia a tema degli aggiornamenti di rilievo pubblicati in relazione ad argomenti che rientrano direttamente o indirettamente nei settori di attività della Lega del Filo d'Oro.

ATTIVITÀ ISTITUZIONALI E VOLONTARIATO

A livello nazionale la Lega del Filo d'Oro opera al fine di avviare le iniziative necessarie in termini di sensibilizzazione delle istituzioni e amministrazioni pubbliche, attivazione di servizi, collaborazione con altri enti e associazioni, apertura di nuove sedi e coordinamento nazionale delle attività di volontariato.

Il settore Attività Istituzionali svolge anche attività di segretariato dei Comitati delle Persone Sordocieche e dei Familiari, organizza l'Assemblea Nazionale delle Famiglie e

la Conferenza Nazionale delle Persone Sordocieche ed il Forum Nazionale dei Volontari, nonché i soggiorni estivi.

Volontariato

La Lega del Filo d'Oro caratterizzata sin dalla sua costituzione per l'attività di volontariato, attua programmi di formazione per le persone che desiderano divenire volontari, al fine di far conoscere l'Ente e la sua attività e di fargli acquisire le necessarie conoscenze per poter interagire con gli utenti.

In particolare con l'importante contributo di personale volontario l'Ente realizza sia attività di gruppo che individuali curando ad esempio l'organizzazione di soggiorni estivi, gite e attività di tempo libero, attività di teatro e ricreative nell'ambito dei centri residenziali e dei servizi territoriali.

Soggiorni vacanza

I soggiorni vacanza rappresentano un'attività "storica" della Lega del Filo d'Oro perché attivati fin dalla sua costituzione nel 1964. Sono organizzati a livello nazionale dal settore Attività Istituzionali e consentono a persone sordocieche giovani-adulte e pluriminorate di poter vivere momenti ludico-ricreativi e di socializzazione con il supporto di volontari.

Nell'ambito dei Servizi Territoriali sono organizzati week-end di sollievo e gite.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

L'assistenza alle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali necessita di specifiche professionalità in grado di trattare disabilità così complesse.

Le diverse figure professionali sono selezionate sulla base dei titoli di studio e dell'esperienza come specificato dal contratto di lavoro e dal documento interno relativo ai profili professionali. Per i neoassunti viene garantito un periodo iniziale di formazione ed addestramento in base alla qualifica.

A tutto il personale viene erogata formazione permanente su tematiche "tecniche" che viene programmata tramite un piano triennale di formazione ed un piano di formazione di dettaglio annuale redatti dall'ufficio Risorse Umane raccogliendo le proposte formative dai Responsabili di Funzione e dalla Direzione Tecnico Scientifica. Laddove richiesti dalla normativa, sono previsti corsi per il riconoscimento dei crediti ECM .

Proprio per l'importanza attribuita alla formazione interna, vengono organizzati periodicamente corsi di aggiornamento, workshop, convegni e seminari per tutti i dipendenti delle sedi della Lega del Filo d'Oro. Il know-how acquisito e l'esperienza dell'ambito della sordocecità diventano inoltre fonte di divulgazione delle proprie conoscenze verso l'esterno attraverso attività seminariali, convegni, workshop.

TIROCINI

La Lega del Filo d'Oro ha nel tempo definito convenzioni con Università o Enti di Formazione per l'attivazione di tirocini o stage presso i diversi servizi dell'ente, in particolare in quelli rivolti agli utenti. In tale ambito, l'obiettivo del tirocinio è di fare conoscere agli allievi la disabilità della sordocecità e fare acquisire le abilità educativo-riabilitative, la metodologia di intervento, l'approccio alla disabilità severa, attraverso attività di osservazione dei professionisti dell'ente, momenti di esperienza diretta con gli utenti e l'accesso alle informazioni/documentazione del programma di intervento.

ATTIVITÀ DI CONSULENZA

Le conoscenze ed esperienze tecnico scientifiche, didattiche e sociali sviluppate dalla Lega del Filo d'Oro vengono messe a disposizione anche per rispondere a richieste di genitori, professionisti, scuole ed agenzie del territorio.

VISITE GUIDATE

È possibile effettuare visite guidate (individuali o di gruppo, ad es. scuole, sostenitori) presso i diversi centri residenziali della Lega del Filo d'Oro, volte a fare conoscere da vicino le attività dell'ente e le tecniche di riabilitazione, anche al fine di sensibilizzare l'opinione pubblica.

A tal fine è gradita la prenotazione tramite il centralino del Centro, per consentire di organizzare al meglio la visita guida con la persona incaricata anche sulla base della tipologia di visita richiesta.

COMUNICAZIONE E RACCOLTA FONDI

Le attività della Lega del Filo d'Oro vengono finanziate solo parzialmente da fondi pubblici.

Per tale motivo, un settore specifico dell'Ente promuove un'intensa azione di sensibilizzazione, gestisce le attività di raccolta fondi e i rapporti con i sostenitori (le risorse private rappresentano una quota rilevante delle entrate complessive).

RELAZIONI INTERNAZIONALI

A livello internazionale, la Lega del Filo d'Oro collabora con Enti ed Organizzazioni che si occupano delle persone con sordocecità e pluriminorazioni psicosensoriali, con un proficuo scambio d'informazioni ed esperienze. Aderisce in particolare a Deafblind International (Associazione internazionale che raggruppa quanti lavorano con e per i sordociechi) e opera in diversi network europei relativi alla sordocecità e alla pluriminorazione.

La Lega del Filo d'Oro fa inoltre parte del gruppo di lavoro internazionale MDVI che promuove progetti europei volti a sviluppare conoscenze e buone prassi nell'educazione di bambini e ragazzi con gravi disabilità.

I risultati di circa 30 Progetti Europei sono stati trasferiti nei servizi ed interventi con gli utenti.

ALLEGATI

1. Nominativi dei Responsabili e Referenti dei Servizi

APPENDICE

1. Questionario di soddisfazione per utenti/familiari – Servizi Educativo Riabilitativi
2. Questionario di soddisfazione per utenti/familiari – Servizio Territoriale
3. Scheda per la segnalazione di reclami e osservazioni





lega del filo d'oro


QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLE SODDISFAZIONI DELL'UTENTE – SERVIZI EDUCATIVO RIABILITATIVI TRATTAMENTI DI LUNGA DURATA



*Gentili utenti / familiari,
uno degli impegni costanti della Lega del Filo d'Oro è il miglioramento della qualità dei servizi offerti e per questo anche la vostra collaborazione è importante. Vi chiediamo pertanto di compilare il presente questionario rispondendo alle domande e segnando una crocetta nel quadratino corrispondente alle risposte che più concordano con il vostro parere.*

Grazie

La Direzione



RIGUARDO AL PROGETTO SOCIO-EDUCATIVO-RIABILITATIVO DESTINATO AL VOSTRO FAMIGLIARE	 MOLTO SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	INSODDISFACENTE	 MOLTO INSODDISFACENTE
1) ritiene adeguato il progetto proposto rispetto ai bisogni del Suo familiare in modo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) in che misura la spiegazione del progetto individualizzato è stata chiara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) ritiene che la qualità degli interventi di cura della persona (igiene, abbigliamento, ecc.) sia stata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) ritiene che la qualità della relazione con il Suo familiare sia stata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) ritiene che le proposte di socializzazione siano	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) il programma individualizzato proposto è sempre stato rispettato in maniera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) la disponibilità e la professionalità degli operatori è stata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RIGUARDO AL PROGETTO SANITARIO DESTINATO AL VOSTRO FAMIGLIARE	 MOLTO SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	INSODDISFACENTE	 MOLTO INSODDISFACENTE
8) in che misura la spiegazione degli interventi sanitari è stata chiara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) ritiene che gli interventi rispetto ai bisogni sanitari siano stati adeguati in modo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) la disponibilità e la professionalità del personale è stata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RIGUARDO ALL'OSPITALITA'	 MOLTO SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	INSODDISFACENTE	 MOLTO INSODDISFACENTE
11) ritiene che le camere e le unità abitative riservate al vostro Famigliare siano	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) ritiene che gli altri spazi collettivi (giardino, sala mensa, spazi comuni) siano	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RIGUARDO ALL'OSPITALITA'	 MOLTO SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	INSODDISFACENTE	 MOLTO INSODDISFACENTE
13) come giudica il servizio pulizia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14) come giudica il servizio lavanderia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15) come giudica il servizio foresteria (se presente)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16) come giudica il servizio mensa/ristorazione per varietà e qualità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IN GENERALE	 MOLTO SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	INSODDISFACENTE	 MOLTO INSODDISFACENTE
17) come valuta la possibilità di ricevere informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18) come valuta la qualità del servizio nel suo complesso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SOLO PER GLI INGRESSI AVVENUTI NELL'ULTIMO ANNO	 MOLTO SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	INSODDISFACENTE	 MOLTO INSODDISFACENTE
19) come giudica le informazioni ricevute prima dell'ingresso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20) il giorno dell'arrivo ha ricevuto un'accoglienza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21) come valuta il percorso di inserimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EVENTUALI OSSERVAZIONI GENERALI, CRITICHE, SUGGERIMENTI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO, SULLA STRUTTURA, SU ALTRI TEMI:

Il questionario è anonimo, se volete essere contattati in merito ad alcuni aspetti potete indicare il vostro nome. Vengono garantiti i diritti dall'art. 13 Decreto Legislativo 196/03 (tutela della privacy), i dati verranno pubblicati in forma anonima.

Luogo e data, _____



QUESTIONARIO per la RILEVAZIONE della SODDISFAZIONE dell'UTENTE – SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO

Gentili utenti / familiari,

uno degli impegni costanti della Lega del Filo d'Oro è il miglioramento della qualità dei servizi offerti e per questo anche la vostra collaborazione è importante. Vi chiediamo pertanto di compilare il presente questionario rispondendo alle domande e segnando una crocetta nel quadratino corrispondente alle risposte che più concordano con il vostro parere.

Grazie

La Direzione

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI ?

1. Accoglienza ricevuta nel nostro servizio territoriale	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto
2. Chiarezza e completezza nella spiegazione dell'intervento	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto
3. Coinvolgimento nel processo di intervento	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto
4. Disponibilità e professionalità del personale del servizio territoriale	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto
5. Rispetto della persona e della riservatezza	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto
6. Supporto del servizio di volontariato (se presente)	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto
7. Rispetto dell'intervento proposto	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto

Eventuali osservazioni generali, critiche e suggerimenti sul Servizio Socio-Educativo

Sede territoriale di riferimento _____

Si chiede gentilmente di indicare se il questionario è stato compilato da:

Utente
Familiare

Data _____

Il questionario è anonimo, ma se il compilatore lo desidera può firmarlo.



SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI RECLAMI E OSSERVAZIONI

PERSONA CHE EFFETTUA LA SEGNALAZIONE

Sig./Sig.ra _____

Residente in Via/P.zza _____

Città _____

CAP _____

Telefono _____

Familiare di *(nome e cognome utente)* _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

Data di compilazione _____

Firma _____