



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 25 del 30.05.2022
Pag. 1 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

Introduzione

La “**Carta dei Servizi**” costituisce un patto scritto tra la Fondazione “Più di un Sogno”, gli utenti e le loro famiglie.

Essa vuole rappresentare un impegno formale che la struttura, a tutti i livelli, si assume nel fornire servizi di qualità sempre più elevata.

A questo scopo la Fondazione “Più di un Sogno” s’impegna a:

- **adottare** standard di quantità e qualità di servizio;
- **pubblicizzare** gli standard adottati, verificare il rispetto degli stessi ed il grado di soddisfazione degli utenti;
- **garantire** il rispetto degli standard adottati.

Presentazione della fondazione

La Fondazione “Più di un Sogno” è stata regolarmente costituita, con atto notarile, in data 07 Novembre 2007 da un gruppo di sei famiglie con figli affetti da sindrome di Down. L’esperienza maturata nel contesto della gestione di attività riabilitative ha condotto a questa scelta, che vede allargarsi l’attenzione in tema di disabilità intellettiva con l’impegno ad occuparsi di tutte quelle patologie, genetiche e non, che ne comportano presenza incidente.

Nel 2021 la Fondazione ha offerto i propri servizi a 261 famiglie, 90 delle quali con un familiare con Disabilità Intellettiva, 162 con Disturbo Specifico di Apprendimento e 9 con disturbo di tipo emotivo.

Dal 2019, nei confronti dell’utenza in nuovo accesso, la Fondazione si impegna ad accogliere la totalità delle richieste di prima visita e a completare tutte le valutazioni diagnostiche in primo ingresso. Entrambi gli impegni sono stati identificati dalla Direzione come Standard di Prodotto e vengono monitorati annualmente come indicatori di Qualità. Dal 2022 ha introdotto come Standard di Prodotto l’impegno di rispondere positivamente a tutte le richieste di avvio di intervento riabilitativo.

La valutazione diagnostica effettuata in fase di primo accesso rappresenta la via di ingresso nei percorsi riabilitativi o di consulenza che la Fondazione eroga a favore di bambini e ragazzi con Disabilità Intellettiva.

Tipologie delle prestazioni

Le prestazioni fornite dal centro possono essere distinte in prestazioni di riabilitazione e prestazioni di consulenza.

Prestazioni riabilitative

Il percorso riabilitativo è finalizzato ad accelerare i processi di sviluppo e di apprendimento del bambino con disabilità intellettiva o con disturbo di sviluppo nell’ambito cognitivo, con attività che si diversificano in base alla fase evolutiva del bambino e ai suoi bisogni di sviluppo.

Nello schema successivo sono descritti gli ambiti evolutivi a cui sono indirizzati gli interventi riabilitativi attivati alle diverse età. Naturalmente il percorso di ogni utente dipende dalle sue caratteristiche individuali. In altre parole non tutti i trattamenti elencati sono attivati per ogni bambino o ragazzo. Inoltre la suddivisione in fasce d’età è da intendersi come indicativa.



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 25 del 30.05.2022
Pag. 2 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

Prima e seconda infanzia

- Sviluppo delle abilità motorie fino all'acquisizione del cammino indipendente (neuropsicomotricista)
- Abilità cognitive e comunicative che costituiscono pre-requisito al linguaggio orale (neuropsicomotricista, logopedista, neuro-psicologo)
- Linguaggio orale in esordio sul versante recettivo ed espressivo (neuropsicomotricista, logopedista, neuro-psicologo)
- Esordio e sviluppo delle componenti grammaticali del linguaggio orale, ossia della capacità di combinare le parole in frasi nella comprensione e nella produzione (logopedista, neuro-psicologo)

Dalla fine della scuola d'infanzia

- Abilità cognitive e prassiche (motorie) che preparano agli apprendimenti scolastici ossia alla lettura, alla scrittura e allo sviluppo delle conoscenze relative al numero e calcolo (logopedista, neuro-psicologo)
- Abilità di lettura e scrittura (logopedista, neuro-psicologo)
- Conoscenze sul numero e sul calcolo (neuro-psicologo)
- Correlati neuropsicologici degli apprendimenti scolastici (controllo inibitorio, memoria di lavoro, flessibilità cognitiva, pianificazione) (neuro-psicologo)

Dalla fine della scuola primaria

- Uso comunicativo del linguaggio in contesti che richiedono la comprensione di desideri, emozioni, intenzioni e conoscenze diverse dalle proprie, a supporto delle abilità di socializzazione

I percorsi riabilitativi prevedono regolari incontri con i genitori per la condivisione dell'evoluzione nel profilo funzionale del bambino e per l'aggiornamento sull'andamento dell'intervento riabilitativo. I colloqui sono inoltre finalizzati a fornire un supporto ai genitori nel loro ruolo affettivo ed educativo. È inoltre prevista la collaborazione degli operatori con familiari e insegnanti nella stesura del piano educativo individuale.

Oltre ai colloqui fissati dai professionisti del centro, la famiglia può richiedere ulteriori appuntamenti in Segreteria.

Al fine di favorire l'integrazione con le strutture ospedaliere e con le altre strutture territoriali, a supporto della continuità e del coordinamento delle cure, la Fondazione adotta le seguenti modalità di raccordo:

-identifica la figura del Neuropsichiatra Infantile per la valutazione della documentazione medica in ingresso del paziente che accede all'intervento riabilitativo e per il raccordo con le figure mediche presso strutture di invio o di successiva consultazione ;

-identifica la figura di una psicologa psicoterapeuta per il coordinamento della documentazione necessaria ai processi di riconoscimento e/o rinnovo delle condizioni di handicap e invalidità civile per l'utenza interessata, da presentare alle Commissioni addette nei tempi stabiliti;

-identifica la figura di una psicologa psicoterapeuta per il coordinamento della documentazione necessaria ai processi di certificazione scolastica dell'utenza interessata; la medesima figura presenzierà le Unità di Valutazione Multidisciplinare con le equipe territoriali per la discussione e verbalizzazione delle decisioni;

-assegna all'equipe riabilitativa il compito di stendere una relazione di dimissione che favorisca la comunicazione e la continuità delle cure con le strutture di eventuale successivo accesso del paziente.

La comunicazione tra i singoli operatori all'interno della struttura è favorita dalla calendarizzazione di equipe almeno quindicinali, dalla predisposizione di un server a cui ogni operatore sanitario ha accesso per la consultazione della documentazione clinica e da modalità specificate di passaggio di consegne.



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 25 del 30.05.2022
Pag. 3 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

Prestazioni di consulenza

Le prestazioni di consulenza sono rivolte a famiglie non in carico al centro per il trattamento riabilitativo, in quanto già in carico ad altra struttura pubblica o privata.

Prevedono controlli periodici di aspetti relativi allo sviluppo del bambino (o del ragazzo più grande), ai suoi comportamenti e apprendimenti, all'integrazione scolastica e sociale.

I controlli sono effettuati dallo Psicologo e/o Psicoterapeuta e, se opportuno, da altri operatori del centro per l'approfondimento di aspetti funzionali specifici (il movimento, il linguaggio, etc.) e dal Neuropsichiatria Infantile.

La frequenza dei controlli può variare sulla base della fase di sviluppo del bambino o del ragazzo e alle esigenze della famiglia.

Su richiesta possono essere organizzati incontri con insegnanti e terapisti esterni al centro per la stesura congiunta di piani educativi o riabilitativi.

Accesso

Possono accedere ai servizi erogati dalla Fondazione tutte le persone con una disabilità intellettiva che sia fonte di difficoltà di sviluppo e/o di apprendimento e/o di integrazione sociale, con rispetto dei seguenti principi:

- **eguaglianza:** le prestazioni sono erogate secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.
- **imparzialità:** le prestazioni sono erogate secondo criteri di obiettività e neutralità.
- **continuità:** le prestazioni sono erogate con continuità quantitativa e qualitativa: in caso di eventi imprevisti verranno definite le modalità per garantire la continuità del trattamento.
- **efficienza ed efficacia:** il servizio deve presentare caratteristiche di efficacia sul piano tecnico (struttura, erogazione della prestazione ed esito della prestazione adeguati) e sul piano personale (soddisfazione degli utenti, dei familiari e degli operatori) così come un livello di efficienza (rapporto prestazioni/addetti, numero di prestazioni, ecc.) adeguati dalla Carta dei Servizi Pubblici Sanitari pubblicata nel 1995.
- **rispetto della privacy:** sono pienamente operanti tutte le normative di Legge (Regolamento Europeo 2016/679) a tutela della riservatezza dell'utente.
- **diritto alla sicurezza fisica:** in tutte le sedi è data applicazione alle leggi in materia di sicurezza, della quale viene riconosciuto il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche assistenziali.

Il primo contatto è possibile, senza necessità di appuntamento, telefonicamente (tel. 045 6066079; cell. 345 9400368) o per accesso diretto (Via A. dall'Oca Bianca, 94 – 37059 Zevio VR).

La Segreteria è aperta al pubblico per l'intero orario di funzionamento (dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 13 e dalle 14 alle 18; venerdì dalle 8.30 alle 13 e dalle 14 alle 15).

La prima visita con l'operatore specialista è fissata a seguito del primo contatto ed entro 30 giorni dalla richiesta della famiglia. Al termine della valutazione diagnostica, la presa in carico per l'intervento riabilitativo avviene entro 45 giorni dalla richiesta della famiglia. E' parte della Politica Aziendale evitare le liste d'attesa e garantire la piena evasione delle richieste di valutazione diagnostica e di presa in carico per l'intervento riabilitativo.

Gli interventi erogati in Fondazione sono caratterizzati dalla natura individualizzata: singoli progetti modellati sulle singole persone. Nella fase di prima accoglienza e successivamente sono considerate le esigenze dei



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 25 del 30.05.2022
Pag. 4 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

piccoli pazienti, sia relativamente all'età che alle particolari condizioni di salute fisica e psicologica, nonché le esigenze dei loro familiari; sono quindi ricercati orari di accesso il più possibile compatibili con le abitudini e impegni di vita quotidiana, si valutano particolari necessità di igienizzazione degli ambienti, si adattano le caratteristiche di materiali e attività all'età e al livello evolutivo del bambino, nonché ai suoi interessi anche legati all'identità di genere.

Se la famiglia è di madrelingua straniera, è possibile usufruire, gratuitamente, di un servizio di mediazione culturale.

Al fine di promuovere la continuità delle cure, l'organizzazione individua per ciascun paziente figure professionali e modalità operative per favorire la comunicazione tra i singoli operatori interni alla struttura e tra questi e le strutture esterne, ospedaliere e/o territoriali.

Disturbi specifici di apprendimento: diagnosi e intervento riabilitativo

Dal 2014 presso la Fondazione svolge attività professionale un'equipe multidisciplinare accreditata per diagnosi di Disturbo Specifico di Apprendimento (DSA). Presso la Fondazione possono quindi essere attivati percorsi diagnostici per bambini e ragazzi con difficoltà specifiche di apprendimento, prestazioni di consulenza alle loro famiglie e insegnanti e interventi riabilitativi. E' impegno della Fondazione l'evasione della totalità delle richieste di valutazione diagnostica e di avvio di intervento riabilitativo.

Ubicazione

Segreteria : Via A. dall'Oca Bianca, 94 – 37059 Zevio VR

Sedi Riabilitative:

- Ambulatorio Zevio Via A. dall'Oca Bianca, 94
- Ambulatori Verona Via Agrigento 22

Come arrivare al centro

SEGRETERIA E SEDE RIABILITATIVA DI ZEVIO

Per chi arriva dall'autostrada o dalla Tangenziale :

- percorrendo la Tangenziale Sud da Verona , o la Strada Porcilana da Vicenza seguire le indicazioni per Zevio e alla rotonda in prossimità del supermercato "Tosano" immettersi in via Busolo. Arrivati in Piazza Santa Toscana alla rotonda, svoltare a sx e imboccare Via Altichiero da Zevio, al semaforo svoltare a sinistra e prendere Piazza Ungheria. Proseguire su Via Stefano da Zevio e alla rotonda e imboccare la prima uscita per procedere su Via Stefano da Zevio. Proseguire su Via dall'Oca Bianca, la destinazione è sulla destra
- percorrendo l'autostrada Milano Venezia uscire a Verona Est – San Martino Buon Albergo, imboccare la tangenziale sud direzione Vicenza e allo svincolo seguire le indicazioni per Vicenza. Proseguire fino alla rotonda con indicazione Zevio e in prossimità della rotonda del Supermercato Tosano immettersi in Via Busolo. Arrivati in Piazza Santa Toscana alla rotonda, svoltare a sx e imboccare Via Altichiero da Zevio, al semaforo svoltare a sinistra e prendere Piazza Ungheria.



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 25 del 30.05.2022
Pag. 5 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

Proseguire su Via Stefano da Zevio e alla rotonda e imboccare la prima uscita per procedere su Via Stefano da Zevio. Proseguire su Via dall'Oca Bianca, la destinazione è sulla destra

SEDE RIABILITATIVA DI VERONA

Via Agrigento: percorrendo la circonvallazione di Verona,

- per chi arriva da Ponte catena all'incrocio semaforico di Corso Milano imboccare Corso Milano a destra, percorrere per circa 500 metri poi svoltare a destra per via Agrigento
- per chi arriva da B.go Roma, Stazione, B.go Milano percorre Via Colombo si prosegue fino a all'incrocio semaforico di Corso Milano, imboccare Corso Milano a sinistra, percorrere per circa 500 metri poi svoltare a destra per via Agrigento

Contatti

Telefono: 045-6066079
Email: segreteria@piudiunsogno.org
Sito: www.piudiunsogno.org

Orario

- **Segreteria:** sede di Zevio da Lunedì a Giovedì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00 e il Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13 e dalle ore 14.00 alle ore 15.00; sede di via Agrigento la segreteria sarà a disposizione dell'utenza mensilmente con un calendario in via di definizione.
- **Sedi riabilitative:** gli ambulatori presso l'Ospedale di Zevio hanno i medesimi orari di Segreteria, gli ambulatori di via Agrigento seguono orari flessibili in funzione dell'organizzazione dell'attività riabilitativa.

Tipologia delle attrezzature

La Fondazione dispone di **attrezzature** adeguate ai bisogni dell'utenza e alle diverse **tipologie** di attività; oltre agli ambulatori a Zevio, è stata attivata una sede riabilitativa con ambulatori in Verona, via Agrigento, 22. Tale scelta si fonda sull'intendimento di offrire un servizio il più possibile decentrato e vicino ai luoghi di residenza degli utenti.

Nella sede di Zevio, oltre a spazi idonei alla accoglienza e attesa dell'utenza, con area di gioco per i bambini, vi sono locali riservati alle attività di segreteria e di amministrazione. La sede di Verona ha spazi idonei all'attesa e alla riabilitazione.

I luoghi dedicati alla riabilitazione hanno caratteristiche idonee ai contenuti della stessa.

I locali riservati ai trattamenti rivolti al bambino sono attrezzati con mobili di misura idonea e l'attrezzatura necessaria per l'ambito neuropsicomotorio, logopedico e neuropsicologico in conformità con le norme relative alla sicurezza.

Non sono previste particolari strumentazioni di carattere sanitario.

La responsabilità e il coordinamento del Centro Sanitario Riabilitativo è affidata ad un Direttore Sanitario.



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 25 del 30.05.2022
Pag. 6 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

Nomine

Presidente Dr Alberto Zandrini

Vice Presidente Dr Luisa Spiniella

Direttore Amministrativo Dr Luisa Spiniella

Direttore sanitario Dr Alberto Zandrini

Neuropsichiatra infantile Dott.ssa Jessica Segata

Resp. Settore Riabilitativo Dott.ssa Silvia Moniga

Resp. Settore DSA Dott.ssa Monica Maran

Resp. Settore Prevenzione e Diagnosi Clinica Dr Ruggero Testoni
Dr Alberto Zandrini

Segreteria Silvia Coltro
Monica Ferroni

Bacino di utenza del centro

L'accesso alla Fondazione non è limitato da precisi confini geografici.

Di norma, l'utenza appartiene alla Provincia di Verona ed alle Province limitrofe



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 25 del 30.05.2022
Pag. 7 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

Attività

La Fondazione “Più di un Sogno” si occupa di:

Sviluppare attività ed iniziative tese al miglioramento della qualità della vita del disabile e della sua famiglia.

Attuare interventi a carattere sanitario e socio-sanitario per promuovere lo sviluppo del bambino e della persona disabile e favorire la sua integrazione e partecipazione alla vita sociale.

Offrire consulenza alle scuole e ad altre agenzie educative sociali.

Svolgere un ruolo attivo nell’organizzazione di attività di ricerca, studio e approfondimento di temi inerenti la disabilità intellettiva.

Promuovere iniziative destinate al reperimento dei fondi necessari per finanziare le proprie attività istituzionali , inclusa l’accettazione di lasciti, donazioni ed eredità.

Cooperare con la Cooperativa “Vale un sogno” per l’attività educativa, che include la formazione al lavoro, rivolta ad adolescenti, giovani e adulti con Disabilità Intellettiva.

Collaborare con l’Associazione di Volontariato “Più di Uno” per l’organizzazione ed attuazione di attività di tempo libero rivolte a ragazzi e adulti con disabilità intellettiva.

Monitorare gli interventi a carattere sanitario e socio-sanitario a garanzia della qualità e sicurezza.

Produrre e Diffondere, con sistematicità, materiale informativo a disposizione dell’utente negli spazi delle sale d’attesa.

Livelli di riconoscimento

Riconoscimento personalità giuridica, da parte della Giunta Regionale del Veneto, con Decreto n° 9 del 25 Febbraio 2008, al n° 423 del Registro Regionale delle Persone Giuridiche.

Convenzione con l’Università degli Studi di Padova per attività di tirocinio, formazione ed orientamento a far data dal 9 gennaio 2008.

Convenzione con l’Università degli Studi di Verona per attività di tirocinio, formazione ed orientamento a far data dal 19 giugno 2008.

Convenzione con la Scuola Bolognese di Psicoterapia Cognitiva, scuola quadriennale di psicoterapia per psicologi e medici, per attività di tirocinio a partire dal 18 Marzo 2013.

Convenzione con l’Università degli Studi di Milano “Bicocca” per attività di tirocinio, formazione ed orientamento a far data dal 7 Gennaio 2016.

Convenzione con l’Università degli Studi di Milano “Cattolica del Sacro Cuore” per attività di tirocinio, formazione ed orientamento a far data dal 1 Marzo 2017.



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 25 del 30.05.2022
Pag. 8 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

Convenzione con la Scuola di Psicoterapia Psicoanalitica, sede periferica di Mantova, scuola quadriennale di psicoterapia per psicologi e medici, per attività di tirocinio a partire dal 25 Gennaio 2018..

In data 30.03.2009 la Fondazione “Più di un sogno” Onlus è riconosciuta coerente con le strategie e le priorità del Piano di Zona A.ULSS 21

In data 22.04.2009 la Fondazione “Più di un sogno” Onlus è riconosciuta coerente con le strategie e le priorità del Piano di Zona A.ULSS 22

Con l’anno 2011 la Fondazione è riconosciuta coerente con le strategie e le priorità del Piano di Zona A.ULSS 20

Autorizzazione ed Accredimento

Fin dalla data di costituzione la Fondazione ha intrapreso il percorso di Autorizzazione ed Accredimento istituzionale così come da indicazioni emergenti dalla Legge Regionale n°22 del 16 Agosto 2002.

Autorizzazione all’esercizio:

- L’ambulatorio situato in Via Agrigento (VR) è stato autorizzato all’esercizio con classificazione (B/5) in data 25.11.2009; poi riclassificato B/4 e autorizzato in data 28.11.2011, con rinnovo 07.10.2014 e poi il 29.05.2019 con decreto Dirigenziale di Azienda Zero nr. 247.
- L’ambulatorio situato in Via A. dall’Oca Bianca, 94 a Zevio ha ricevuto l’autorizzazione al trasferimento dal Comune di Zevio (prot. nr. 1016 del 06 ottobre 2020) dell’attività già autorizzata all’esercizio degli ambulatori situati all’interno dell’Ospedale “Chiarenzi”. In data 14 gennaio 2021 il Comune di Zevio ha rilasciato l’autorizzazione alla realizzazione per trasferimento nr. 825. In data 23/07/2021 l’Azienda Zero ha rilasciato l’Autorizzazione all’Esercizio con Decreto Dirigenziale n. 287.

Accreditamento istituzionale:

- L’ambulatorio presso Via Agrigento veniva riconosciuto l’“Accreditamento istituzionale della struttura privata” il 23.12.2014 con rinnovo del 29 dicembre 2017 con decreto nr. 2168 della Giunta Regionale. La Delibera della Giunta Regionale n. 1363 del 16 settembre 2020 proroga fino al 31 dicembre 2021 la validità dell’accreditamento. Successivamente con Delibera della Giunta Regionale nr. 317 del 18/03/2021 viene ulteriormente propagata la scadenza al 31/12/2022.

Dal 2014 la Fondazione è iscritta all’elenco regionale dei soggetti privati abilitati al rilascio delle diagnosi DSA (DGR 2723 del 24 dicembre 2012).

Gruppo qualità

L’evolvere delle richieste che si riscontra a tutti i livelli (famiglia, scuola, società in genere) in termini di prestazioni, di efficienza ed efficacia, di rapidità nella presa in carico senza liste d’attesa detta alla Fondazione un comportamento rivolto al miglioramento continuo della qualità.

Tale atteggiamento si esplicita attraverso l’attenta analisi e valutazione del raggiungimento degli obiettivi prefissati, il miglioramento continuo nell’organizzazione dell’attività e del rapporto con l’utenza, l’adeguamento del percorso sanitario-riabilitativo tramite una stretta sintonia con le linee guida alla riabilitazione intellettiva.



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 25 del 30.05.2022
Pag. 9 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

Organigramma della Fondazione

Presidente:	Dr. Alberto Zandrini
Vice Presidente:	Dr. Luisa Spiniella
Soci fondatori	Dr. Luisa Spiniella Dr. Alberto Zandrini Esterina Passaniti Umberto Pagani
Soci fondatori successivi	Orietta Zanolli Luciano Pasetto
Comitato d'indirizzo	Dr. Luisa Spiniella Dr. Ruggero Testoni Dr. Alberto Zandrini Umberto Pagani Esterina Passaniti Orietta Zanolli Luciano Pasetto
Comitato esecutivo	Dr. Alberto Zandrini (Presidente) Dr. Luisa Spiniella (Vicepresidente) Dr. Vania Avanzi (Consigliere) Dr. Benedetta Merola (Consigliere) Dr. Silvia Moniga (Consigliere) Marzo Ottocento (Consigliere) Monica Piccoli (Consigliere)



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 25 del 30.05.2022
Pag. 10 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

Organigramma del centro sanitario riabilitativo

La direzione della struttura organizzativa adotta il seguente organigramma evidenziando le qualifiche professionali e le posizioni funzionali richieste.

NOTA: la competenza è formata da

- conoscenze (ossia livello di istruzione, eventuali qualifiche e/o specializzazioni, addestramento ricevuto, esperienza),
- capacità (ad es. abilità particolari)
- comportamenti necessari per l'ottimale copertura della posizione.

Le eventuali differenze fra il profilo ottimale ed il profilo del personale effettivo generano input per la pianificazione della formazione

Posizione	Mansioni	Competenze necessarie	Nominativo
Direttore Sanitario	Definizione dei ruoli all'interno della Fondazione precisando le autorità e le responsabilità Assegnazione di singoli ruoli agli specialisti e a singole persone Tutela di pazienti e operatori per quanto riguarda salute, sicurezza e igiene Controllo buon funzionamento e miglioramento dei processi in particolare della gestione dei dati sanitari Vigilanza sull'applicazione delle leggi vigenti e sulla corretta interfaccia con gli enti pubblici	Laurea in Medicina e Chirurgia Iscrizione all'Albo dei Medici Chirurghi Capacità di farsi carico dei problemi Sensibilità agli aspetti organizzativi Capacità di prendere decisioni e di comunicarle in modo comprensibile.	Alberto Zendrini
Medico specialista	Visite specialistiche a utenti con Disabilità Intellettiva Prescrizione approfondimenti di eziopatogenesi Prescrizione farmaci	Laurea in Medicina e Chirurgia Specializzazione in Neuropsichiatria Infantile Iscrizione all'Albo dei Medici Chirurghi Propensione alla formazione continua Propensione al confronto in equipe Esperienza nel settore di almeno 5 anni	Jessica Segata (Neuropsichiatra Infantile)
Responsabile attività diagnostica e riabilitativa verso utenti con Disabilità Intellettiva	Responsabile settore riabilitativo ed educativo . Coordinamento con livelli sovraordinati. Coordinamento con gruppo di relazioni pubbliche e raccolta fondi. Coordinamento attività riabilitativa ed educativa Equipe di gruppo e supervisioni individuali Colloqui di primo accesso; valutazioni diagnostiche; consulenze a familiari e insegnanti.	Laurea in psicologia Specializzazione in psicoterapia Iscrizione all'Albo degli psicologi sezione A (psicoterapeuti) Capacità di farsi carico dei problemi Sensibilità agli aspetti organizzativi Particolari capacità comunicative ed empatiche Propensione alla formazione continua Propensione al confronto in equipe Esperienza nel settore di almeno 10 anni	Silvia Moniga (psicologa psicoterapeuta)
Equipe riabilitativa per utenti con Disabilità Intellettiva	Colloqui di primo accesso Valutazioni diagnostiche Interventi riabilitativi Supervisione interventi riabilitativi Colloqui di supporto psicologico rivolto ai genitori e/o altri familiari Consulenze psicologiche ed educative rivolte agli insegnanti	Laurea in psicologia Specializzazione in psicoterapia Iscrizione all'Albo degli psicologi sezione A (psicoterapeuti) Capacità di farsi carico dei problemi Particolari capacità comunicative ed empatiche Esperienza nel settore di almeno 10 anni Propensione alla formazione continua Propensione al confronto in equipe	Monica Mariotto (psicologa psicoterapeuta) Elena Faggionato (psicologa psicoterapeuta)
	Valutazioni diagnostiche Interventi riabilitativi Colloqui di supporto psicologico rivolto ai genitori e/o altri familiari Consulenze psicologiche ed educative rivolte	Laurea in psicologia Specializzazione in psicoterapia Iscrizione all'Albo degli psicologi sezione A (psicoterapeuti) Attitudine alla lettura, comprensione e	Monica Maran (psicologa psicoterapeuta)



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 25 del 30.05.2022
Pag. 11 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

	<p>agli insegnanti</p> <p>Stesura documentazione per richieste di certificazioni di handicap e invalidità</p> <p>Stesura documentazione per certificazioni scolastiche e presenza UVMD</p> <p>Prestazioni a utenti in consulenza</p> <p>Calcolo annuale dei dati di utenza e di attività</p> <p>Stesura delle parti integrative per il bilancio sociale</p>	<p>stesura di documentazione di tipo sanitario e legislativo</p> <p>Esperienza nel settore di almeno 5 anni</p> <p>Propensione alla formazione continua</p> <p>Propensione al confronto in equipe</p>	
	<p>Valutazioni diagnostiche</p> <p>Interventi riabilitativi</p> <p>Colloqui di supporto psicologico rivolto ai genitori e/o altri familiari</p> <p>Consulenze psicologiche ed educative rivolte agli insegnanti</p>	<p>Laurea in psicologia</p> <p>Iscrizione all'Albo degli psicologi</p> <p>Propensione alla formazione continua</p> <p>Propensione al confronto in equipe</p>	<p>Ester Terrazan (psicologa psicoterapeuta)</p> <p>Elena Anderloni (psicologa)</p> <p>Silvia Balsamo (psicologa)</p> <p>Nicoletta Cressotti (psicologa)</p> <p>Marica Martini (psicologa)</p> <p>Giulia Rivetti (psicologa)</p>
	<p>Valutazioni diagnostiche</p> <p>Erogazione di interventi riabilitativi logopedici</p> <p>Consulenze a familiari e insegnanti specifiche inerenti i contenuti degli interventi riabilitativi di utenti in carico</p>	<p>Diploma di abilitazione all'esercizio della professione di Logopedia</p> <p>Iscrizione all'Albo dei Logopedisti</p> <p>Propensione alla formazione continua</p> <p>Propensione al confronto in equipe</p>	<p>Barbara Quinto (logopedista)</p>
	<p>Valutazioni diagnostiche</p> <p>Erogazione di interventi riabilitativi neuropsicomotori</p> <p>Consulenze a familiari e insegnanti specifiche inerenti i contenuti degli interventi riabilitativi di utenti in carico</p>	<p>Laurea in Neuropsicomotricità dell'Età Evolutiva</p> <p>Iscrizione all'Albo dei Neuropsicomotricisti</p> <p>Propensione alla formazione continua</p> <p>Propensione al confronto in equipe</p>	<p>Elisa Mangano (neuro-psicomotricista)</p>
<p>Responsabile attività diagnostica e riabilitativa DSA</p>	<p>Colloqui di primo accesso</p> <p>Valutazioni diagnostiche e stesura delle relative certificazioni diagnostiche</p> <p>Colloqui di supporto psicologico rivolto ai genitori e/o altri familiari</p> <p>Consulenze psicologiche ed educative rivolte agli insegnanti</p> <p>Supervisione interventi riabilitativi</p> <p>Stesura documentazione per richieste di certificazioni di handicap e invalidità</p> <p>Stesura documentazione per certificazioni scolastiche e presenza UVMD</p> <p>Coordinamento con livelli sovraordinati</p> <p>Equipe di gruppo</p>	<p>Laurea in psicologia</p> <p>Specializzazione in psicoterapia</p> <p>Iscrizione all'Albo degli psicologi sezione A (psicoterapeuti)</p> <p>Partecipazione a corso formativo post-lauream su tematiche inserenti DSA</p> <p>Esperienza di tirocinio e supervisione di almeno 500 ore nell'ambito della psicopatologia dell'apprendimento</p> <p>Aggiornamento annuale nel settore DSA</p> <p>Attitudine alla lettura, comprensione e stesura di documentazione di tipo sanitario e legislativo</p> <p>Propensione alla formazione continua</p> <p>Propensione al confronto in equipe</p>	<p>Monica Maran (psicologa-psicoterapeuta)</p>
<p>Equipe diagnostica DSA</p>	<p>Colloqui di primo accesso</p> <p>Visita specialistica</p>	<p>Laurea in Medicina e Chirurgia</p> <p>Specializzazione in Neuropsichiatria Infantile</p> <p>Iscrizione all'Albo dei Medici Chirurghi</p> <p>Partecipazione a corso formativo post-lauream su tematiche inserenti DSA</p> <p>Esperienza di tirocinio e supervisione di almeno 500 ore nell'ambito della psicopatologia dell'apprendimento</p> <p>Aggiornamento annuale nel settore DSA</p> <p>Propensione alla formazione continua</p> <p>Propensione al confronto in equipe</p>	<p>Jessica Segata – (Neuropsichiatria Infantile)</p>
	<p>Colloqui di primo accesso</p> <p>Valutazioni diagnostiche e stesura delle</p>	<p>Laurea in psicologia</p> <p>Specializzazione in psicoterapia</p>	<p>Elena Faggionato (psicologa)</p>



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 25 del 30.05.2022
Pag. 12 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

	relative certificazioni diagnostiche Colloqui di supporto psicologico rivolto ai genitori e/o altri familiari Consulenze psicologiche ed educative rivolte agli insegnanti	Iscrizione all'Albo degli psicologi sezione A (psicoterapeuti) Partecipazione a corso formativo post-lauream su tematiche inserenti DSA Esperienza di tirocinio e supervisione di almeno 500 ore nell'ambito della psicopatologia dell'apprendimento Aggiornamento annuale nel settore DSA Propensione alla formazione continua Propensione al confronto in equipe	psicoterapeuta)
	Valutazioni diagnostiche	Diploma di abilitazione all'esercizio della professione di Logopedia Iscrizione all'Albo dei Logopedisti Partecipazione a corso formativo post-lauream su tematiche inserenti DSA Esperienza di tirocinio e supervisione di almeno 500 ore nell'ambito della psicopatologia dell'apprendimento Aggiornamento annuale nel settore DSA	Barbara Quinto (logopedista)
Segreteria	Interfaccia con famiglie, personale e dirigenti Assistenza alle famiglie nelle procedure di tutela (riconoscimento handicap e invalidità) Gestione flusso informazioni con Ulss, Regione Fatturazioni clienti	Titolo di studio in ambito amministrativo Capacità comunicative ed empatiche Capacità organizzative Conoscenza base del pacchetto Office	Silvia Coltro Monica Ferroni
Responsabile sicurezza paziente	Valutazione del rischio clinico e dell'efficacia delle misure che ne derivano	Laurea in Medicina e Chirurgia Iscrizione all'Albo dei Medici Chirurghi Capacità di farsi carico dei problemi	Alberto Zandrini
Responsabile formazione	Coordinamento attività formativa Monitoraggio delle competenze del personale e di quelle necessarie e delle conseguenti necessità di formazione	Laurea in psicologia Specializzazione in psicoterapia Propensione alla formazione continua Capacità comunicativa	Silvia Moniga (psicologa psicoterapeuta)
Responsabile infrastrutture	Gestione e manutenzione di edifici e impianti utilizzando l'apposito scadenziario Monitoraggio del regolare funzionamento delle infrastrutture e degli impianti in particolare gestendo le segnalazioni che giungono dal personale	Capacità di farsi carico dei problemi Sensibilità agli aspetti organizzativi Capacità di operare in modo sistematico e accurato	Silvia Coltro
Addetto controllo pulizie via Agrigento	Controllo settimanale pulizie degli ambienti eseguite da ditta esterna (Via Agrigento)	Capacità di operare in modo sistematico e accurato	Ester Terrazzan
Addetto controllo pulizie Zevio	Controllo settimanale pulizie degli ambienti eseguite da ditta esterna (Zevio)	Capacità di operare in modo sistematico e accurato	Monica Ferroni
Gruppo miglioramento	Supervisione e affiancamento del personale nello svolgimento dei processi di miglioramento: gestione di problemi e di opportunità tramite trattamento degli effetti e azioni sulle cause specialmente per quanto riguarda gli aspetti di qualità, salute e sicurezza	Capacità di farsi carico dei problemi Sensibilità agli aspetti organizzativi Capacità di prendere decisioni e di comunicarle in modo comprensibile	Silvia Moniga Luisa Spiniella Alberto Zandrini
Addetto sistema documentale	Redazione o modifica di nuovi documenti per la qualità su indicazione del Gruppo miglioramento. Diffusione a tutto il personale dei documenti approvati dalla Direzione sia nella forma cartacea che elettronica Conservazione dei documenti per la qualità tramite archiviazione opportuna cartacea o elettronica Eliminazione delle copie elettroniche obsolete della documentazione.	Titolo di studio in ambito amministrativo Capacità comunicative ed empatiche Capacità organizzative Conoscenza base del pacchetto Office Esperienza nel settore di almeno 5 anni	Silvia Coltro



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 25 del 30.05.2022
Pag. 13 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

	Conservazione di documenti superati come documenti storici.		
Direttore Amministrativo	Supervisione, organizzazione e coordinamento dei servizi amministrativi, contabili e finanziari dell'azienda. Analizza gli scostamenti tra quanto programmato e quanto realizzato, collabora all'individuazione dei fattori e cause determinanti.	Laurea in Economia e Commercio Capacità di farsi carico dei problemi Sensibilità agli aspetti organizzativi Capacità di identificare interventi migliorativi Propensione al confronto Esperienza nel settore di almeno 5 anni	Luisa Spiniella
Contabilità	Effettuazione e Monitoraggio di pagamenti e incassi Registrazione di fatture e altri documenti contabili Gestione degli archivi clienti, fornitori e degli archivi esterni. Tenuta delle scritture contabili	Titolo di studio in ambito amministrativo Capacità di operare in modo sistematico e accurato	Carmen Trevisan
Raccolta Fondi	Preparazione dei contenuti e materiali necessari per i programmi di fund raising o di relazione pubbliche Effettuazione di ricerche sui dati di potenziali donatori Analizza programmi di fund raising e pianifica le attività future	Laurea in Scienze Politiche Particolari capacità comunicative ed empatiche Sensibilità agli aspetti organizzativi Capacità di trovare soluzioni innovative Propensione al confronto	Marta Zansavio

Specialisti area medica

La Fondazione, nell'intento di offrire un qualificato servizio di prevenzione e diagnosi clinica, affida ai Responsabili di settore la ricerca e la collaborazione con dedicato pool di Specialisti che abbiano sviluppato specifiche affinità per quanto di loro competenza.

Età adulta

Per gli interventi educativi rivolti adolescenti, giovani e adulti con Disabilità Intellettiva la Fondazione di avvale della collaborazione della Cooperativa "Vale un sogno". Presso la sede della Cooperativa, in via G. Garibaldi, 5; S. Giovanni Lupatoto (VR), si attuano tirocini formativi entro un modello di alternanza-scuola lavoro o, al termine della scuola, propedeutici all'assunzione entro aziende o enti identificati.

Il volontariato

La Fondazione ha attivato una stretta collaborazione con l'Associazione di Volontariato "Più di Uno", che ha quale scopo statutario prevalente l'organizzazione e attuazione di attività di tempo libero rivolte a ragazzi e adulti con disabilità intellettiva.

Caratteristica distintiva delle attività organizzate dai Volontari dell'Associazione "Più di Uno" è la precedenza data alle normali risorse e occasioni del territorio, anziché alle iniziative specificamente rivolte all'handicap, al fine di prevenire l'esclusione e il disagio sociale della persona disabile.



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 25 del 30.05.2022
Pag. 14 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

Formazione e aggiornamento

La formazione e l'aggiornamento professionale avvengono secondo criteri di ricerca di eventi formativi di qualità validati dai Responsabili di settore e dalla Direzione Sanitaria

Privacy e procedure di tutela

Tutte le procedure a tutela della privacy degli utenti e dei loro familiari, nonché del personale e di quanto di competenza affidato, sono state assolve secondo normativa di Legge vigente.

Documentazione clinica

La documentazione clinica relativa alle attività di riabilitazione è contenuta e conservata in apposita cartella clinica nominativa costituita da supporto cartaceo ed informatico.

Sistema di sicurezza e di prevenzione dei rischi

La Fondazione "Più di un Sogno", nel rispetto dei D. Lgs. 81/08, ha già delineato con la stesura del Documento di Valutazione dei Rischi, un percorso di prevenzione e di protezione, avendo individuato principi e misure generali di tutela, soggetti e loro obblighi, strumenti organizzativi e strumenti di gestione. Il Documento, redatto con l'assistenza tecnica del Resp. Servizio Prevenzione e Protezione Dott. Antonio Soffiati, deriva dall'elaborazione della valutazione dei rischi aziendali per la sicurezza e la salute degli operatori, a seguito di periodiche visite accurate nel Centro.

Nel suddetto Documento, custodito presso la Segreteria Amministrativa, sono descritti dettagliatamente i criteri adottati nella procedura di identificazione e valutazione dei rischi, le informazioni generali sulla Fondazione e sulla organizzazione della sicurezza, l'individuazione delle attrezzature di protezione necessarie, in relazione al tipo di esposizione e infine una relazione sulla valutazione dei rischi con l'individuazione delle misure di protezione e prevenzione e il relativo programma di attuazione.

Servizio di relazione con l'utenza

La Fondazione identifica l'accoglienza del paziente e della famiglia come uno degli obiettivi fondamentali della propria attività e della qualità dei propri servizi.

Considerate le particolari condizioni di fragilità dell'utenza, è inoltre disponibile un servizio aperto al pubblico per l'intero orario di apertura della Segreteria, sia con accesso diretto che tramite telefono, senza necessità di appuntamento, con possibilità per l'utenza di lasciare messaggi al di fuori degli orari di apertura ed essere richiamati. Questo servizio consente di massimizzare l'efficienza nella comunicazione, flessibilità nella calendarizzazione degli appuntamenti con gli operatori e la tempestività nell'erogazione di informazioni.

Per informazioni, reclami e suggerimenti è inoltre possibile richiedere un appuntamento in Segreteria con un Dirigente e/o un professionista. E' attivo un servizio reclami, con modulistica visibile e accessibile nelle sale d'attesa degli ambulatori.

Annualmente è convocata una riunione per la presentazione del Bilancio Sociale a cui sono presenti i Soci Fondatori. Nel corso della riunione viene distribuita una copia scritta del Bilancio Sociale che include la descrizione delle attività svolte, degli obiettivi e dei risultati. Una copia del Bilancio Sociale è inoltre pubblicata sul sito internet della Fondazione ed è disponibile in versione cartacea nelle sale d'attesa e in Segreteria.



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 25 del 30.05.2022
Pag. 15 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

Mediatori culturali e traduzioni per pazienti stranieri

È possibile effettuare colloqui informativi o di natura clinica in lingua inglese.

È stato inoltre stipulato con l'associazione "Terra dei Popoli" un accordo di collaborazione per interventi di mediazione linguistico –culturale avente ad oggetto la realizzazione di una progettualità finalizzata all'inserimento del dispositivo della mediazione nella pratica di lavoro della Fondazione Più di un Sogno, con l'obiettivo di implementare il grado di accoglienza e benessere dei beneficiari.

Etica

L'attività dei Servizi di Riabilitazione è adeguata ed allineata alle norme etiche, morali, professionali, sanitarie e giuridiche inerenti l'esercizio della medicina riabilitativa in tutte le sue articolazioni.

Il comportamento di tutti gli operatori è conforme ed aderisce ai fondamentali canoni di rispetto dei diritti universali dell'uomo, ed in particolare a quelli del bambino (L. 176/91), ed alla più completa conoscenza di problemi del rapporto tra strutture sanitarie e pazienti.

Il Centro di Riabilitazione recepisce in toto quanto contenuto nel "Piano d'azione Europeo per la salute mentale" edito dall'Organizzazione Mondiale della Sanità nel 2013.

I servizi erogati all'utenza vengono costantemente monitorati nella loro qualità. Le linee guida di riferimento sono e saranno quelle cui accedono tutti i più moderni e accreditati Centri Riabilitativi Nazionali ed Internazionali.

Adotta inoltre il "Manuale di orientamento alla progettazione degli interventi previsti nella legge 285/97" che tratta, in particolare, quanto trattato nei capitoli:

- uguali diritti e maggiori opportunità per i disabili.
- gli interventi di contrasto del disagio psicologico.

Diritti e doveri

I diritti

La dignità della persona del paziente deve essere costantemente rispettata da tutti sotto l'aspetto fisico, morale e spirituale.

Il paziente o chi ne ha la tutela ha diritto di ottenere dalla struttura riabilitativa informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.

In particolare, il paziente o chi ne ha la tutela ha il diritto di ricevere notizie che permettano di esprimere un consenso effettivamente informato, prima che esso sia sottoposto a terapie riabilitative.

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



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 25 del 30.05.2022
Pag. 16 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

I doveri

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi socio-sanitari usufruiti. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi del Centro:

- rispetto dell'orario delle terapie;
- comunicazione tempestiva di eventuali assenze;
- rispetto del Regolamento interno del Centro, delle strutture e delle attrezzature.

Miglioramento continuo

Il miglioramento continuo della qualità è il risultato della combinazione di numerosi processi, tra i quali vanno evidenziati:

- la valutazione e la riduzione dei rischi per la salute e per la sicurezza;
- l'identificazione di obiettivi di qualità e il monitoraggio del loro raggiungimento attraverso specifici indicatori;
- l'individuazione di STANDARD DI PRODOTTO, ossia di indicatori che esprimono livelli stabilmente elevati di prestazione e assumono il rilievo di impegni nei confronti dell'utenza.

Nel 2019 la Direzione ha approvato un Piano Strategico e Operativo che ha guidato l'attività e definito gli standard di qualità a favore dell'utenza con Disabilità Intellettiva o con Disturbo Specifico di Apprendimento, per il triennio 2019-2021

Si è trattato di un triennio significativamente influenzato dall'impatto e dalla convivenza con la pandemia di SARS-CoV-2. Alla sospensione di tutte le attività nel 2020 è seguita la progressiva ripresa, che ha richiesto notevole impegno psicologico e organizzativo anche per l'intercorsa necessità di trasferimento della sede di attività riabilitativa collocata a Zevio.

Il monitoraggio dell'attività svolta e degli standard di qualità nel triennio ha tuttavia evidenziato confermato il raggiungimento di gran parte degli obiettivi posti.

Nel 2021 la Fondazione ha rappresentato il punto di riferimento per 261 famiglie, 90 delle quali con un familiare con Disabilità Intellettiva, 162 con Disturbo Specifico di Apprendimento e 9 con disturbo di tipo affettivo. Dei 90 utenti con Disabilità Intellettiva, 69 utenti hanno usufruito di un intervento riabilitativo, mentre i restanti hanno usufruito di interventi di valutazione diagnostica, monitoraggio o consulenza.

Al 31.12.21 risultavano in carico 59 utenti con Disabilità Intellettiva, 57 per un intervento riabilitativo continuativo e 2 per interventi di monitoraggio o consulenza.

Nei confronti dell'utenza con Disabilità Intellettiva e con Disturbo Specifico di Apprendimento in accesso, la Fondazione ha rispettato l'impegno di **accogliere la totalità delle richieste di prima visita** e **completare tutte le valutazioni diagnostiche in primo ingresso**.

Entrambi gli impegni sono confermati dalla Direzione come **Standard di Prodotto** anche per il triennio 2022-2024 e sono annualmente come indicatori di Qualità (si veda tabella seguente).



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 25 del 30.05.2022
Pag. 17 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

Nome indicatore	Categoria indicatore	Numeratore	Fonte dei dati	Dato accettabile	Dato desiderabile	Dato rilevato 2019	Dato rilevato 2020	Dato rilevato 2021
Richieste di prima visita evase STANDARD DI PRODOTTO TRIENNIO 2019-2021 STANDARD DI PRODOTTO TRIENNIO 2022-24	Efficienza Soddisfazione Riguarda • analisi della domanda • qualità	% prime visite evase	Scheda di "Nuovo contatto" - mod. 13	98%	100%	100%	100%	100%
Efficienza nel completamento delle valutazioni di ingresso STANDARD DI PRODOTTO TRIENNIO 2019-2021 STANDARD DI PRODOTTO TRIENNIO 2022-24	Efficienza Riguarda • qualità	% valutazioni completate	Scheda di "Nuovo contatto" - mod. 13	>90%	100%	100%	100%	100%

Nel triennio 2019-2021 è risultato inoltre raggiunto l'obiettivo di rispondere positivamente alla totalità delle richieste di avvio di intervento riabilitativo. La Direzione identifica anche questo obiettivo come Standard di Prodotto per il triennio 2022-24.

Nome indicatore	Categoria indicatore	Numeratore	Fonte dei dati	Dato accettabile	Dato desiderabile	Dato rilevato 2019	Dato rilevato 2020	Dato rilevato 2021
Richieste di intervento riabilitativo evase STANDARD DI PRODOTTO TRIENNIO 2022-24	Efficienza Riguarda • analisi della domanda • qualità	% richieste evase	Tabella indicatori allegata scheda primo contatto 2M	98%	100%	100%	100%	100%

Un significativo impegno è stato dedicato all'integrazione delle attività dirette al bambino con attività indirizzate al contesto di vita del bambino, i cui agenti principali sono la famiglia e la scuola.

A tale proposito si citano gli studi pubblicati nel 2021 nel Quaderno nr. 1 della Fondazione Più di un sogno "Famiglie e Qualità della vita" che documentano come il coinvolgimento dei familiari da un lato e di insegnanti e compagni dall'altro, abbiano ricadute positive sull'efficacia percepita degli interventi, sulla soddisfazione di familiari e insegnanti, sulle abilità e sul benessere del bambino.

Il positivo coinvolgimento delle famiglie si rispecchia nella capacità, crescente nel triennio, di avere un ruolo attivo nel sostegno economico (soglia stabilita: 33%; valore 2019: 32% valore 2020: 35%, valore 2021:38%) e di garantire regolarità nella partecipazione alle attività programmate (soglia stabilita per le assenze: 10%; valore 2019: 16%, valore 2020: 12%, valore 2021: 10%).

Per il triennio 2022-2024 restano prioritari i seguenti obiettivi.

- 1) Pronta e adeguata accoglienza del bisogno espresso dalla famiglia già dalla fase del primo contatto.
- 2) Continuità negli interventi diretti al bambino con disabilità intellettiva, finalizzati alla promozione del suo sviluppo.



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 25 del 30.05.2022
Pag. 18 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

- 3) Valorizzazione del ruolo della famiglia e del contesto sociale al fine di promuovere la qualità della vita e il benessere del bambino e del suo nucleo familiare.
- 4) Miglioramento continuo dell'appropriatezza clinica e della sicurezza dei servizi erogati.

Il Decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla legge 11 luglio 1995, n. 273, prevedeva l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie "Carte dei servizi" sulla base di "schemi generali di riferimento"; per il settore sanitario detto schema di riferimento è stato adottato con DPCM del 19 maggio 1995 (G.U. del 31 maggio 1995, supplemento n.65).

Che cosa è

La Carta dei servizi sanitari è IL PATTO TRA LE STRUTTURE DEL SSN E I CITTADINI, secondo i seguenti principi informativi:

imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;

piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;

definizione di standard e assunzione di impegni da parte dell'Amministrazione locale rispetto alla promozione della qualità del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa;

organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini;

ascolto delle opinioni e dei giudizi, sulla qualità del servizio, espressi dai cittadini direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

Redatto da :

Dott. Alberto Zandrini
Dott.ssa Luisa Spiniella
Dott.ssa Silvia Moniga

Socio Fondatore, Presidente e Direttore Sanitario Più di un Sogno Onlus
Socio Fondatore e Direttore Amministrativo Più di un Sogno Onlus
Responsabile Progetti Riabilitativi ed Educativi Più di un Sogno Onlus

Sig. Marco Ottocento
Dott.ssa Vania Avanzi
Sig.ra Monica Piccoli

Genitore utente e Presidente Cooperativa Vale un sogno
Responsabile attività educativa Più di un Sogno Onlus
Responsabile Risorse Umane Più di un Sogno Onlus

Dott.ssa Benedetta Merola

Responsabile Fund Raising Più di un Sogno Onlus
Consiglio Direttivo OdV Più di Uno