



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 31 del 17.06.2026
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”, le persone con disabilità 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 delle famiglie che usufruiscono dei servizi;
- **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 con 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 2023 i ruoli istituzionali e l’organigramma della Fondazione Più di un Sogno sono stati modificati in funzione del rinnovo statutario, necessario per l’iscrizione al RUNTS (Registro Unico Nazionale Terzo Settore), e delle scelte del Consiglio di Indirizzo. Il Comitato Esecutivo ha concluso il suo mandato e il Consiglio di Indirizzo, come nelle sue funzioni, ha nominato un amministratore unico previsto dalle modifiche statutarie avvenute in data 29/11/2022. In data 27/04/2023 la dott.ssa Benedetta Merola ha assunto l’incarico di Amministratore Unico e il dr. Alberto Zendrini di Presidente Onorario.

Nel 2025 la Fondazione ha offerto i propri servizi a 449 famiglie, 127 delle quali con un familiare con Disabilità Intellettiva, 316 con Disturbo Specifico di Apprendimento e 10 con altre tipologie di disturbo evolutivo.

Dal 2019, nei confronti delle famiglie 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.

Nel caso in cui si rilevasse l’impossibilità di soddisfare i bisogni clinico-assistenziali emersi in fase di valutazione, si provvedere a dare indicazione alla famiglia di altri servizi e/o interventi idonei.

Tipologie delle prestazioni

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

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.



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 31 del 17.06.2026
Pag. 2 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

Nello schema successivo sono descritti gli ambiti evolutivi a cui sono indirizzati gli interventi riabilitativi attivati alle diverse età. Naturalmente il percorso di ogni bambino, pre-adolescente e famiglia dipende dalle 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.

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)
- Supporto alla regolazione emotiva tramite attività di gioco sensomotorio colloquio con i genitori

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)
- Supporto alla regolazione emotiva tramite attività di gioco simbolico
- Supporto alla regolazione emotiva tramite colloquio con i genitori

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
- Supporto alla regolazione emotiva tramite attività di gioco simbolico
- Supporto alla regolazione emotiva tramite colloquio col bambino e col preadolescente
- Supporto alla regolazione emotiva tramite colloquio con i genitori

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 dei professionisti del centro 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 bambino 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 le famiglie interessata, da presentare alle Commissioni addette nei tempi stabiliti;



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 31 del 17.06.2026
Pag. 3 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

- identifica la figura di una psicologa psicoterapeuta per il coordinamento della documentazione necessaria ai processi di certificazione scolastica dei bambini 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 bambino e famiglia

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.

Prestazioni di valutazione diagnostica

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, ragazzi e adulti con difficoltà specifiche di apprendimento, prestazioni di consulenza alle loro famiglie e insegnanti e interventi riabilitativi.

Dal 2025 l'attività di valutazione diagnostica è stata estesa ad ogni tipologia disturbo del neurosviluppo. È impegno della Fondazione l'evasione della totalità delle richieste di valutazione diagnostica.

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 delle persone in accesso 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, tramite invio di una richiesta scritta all'indirizzo segreteria@piudiunsogni.org oppure tramite messaggio whatsapp al numero 345 9400368. È possibile, inoltre, l'accesso diretto negli orari di apertura della Segreteria (Via A. dell'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).



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 31 del 17.06.2026
Pag. 4 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

È parte della Politica Aziendale l'evasione di tutte le richieste di prima visita (entro 60 giorni per le richieste di sospetta disabilità e di 120 giorni per i sospetti DSA) e l'accoglienza delle richieste di intervento riabilitativo entro 180 giorni dalla data di richiesta della famiglia.

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 bambini, 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. È stato infatti 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.

Al fine di promuovere la continuità delle cure, l'organizzazione individua per ciascun bambino 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.

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. 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



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 31 del 17.06.2026
Pag. 5 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

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; per la sede di via Agrigento, la segreteria è contattabile telefonicamente al nr. 345 6066079 negli orari di apertura.
- **Sedi riabilitative:** gli ambulatori presso la sede 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 di bambini e famiglie 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 delle famiglie.

Nella sede di Zevio, oltre a spazi idonei alla accoglienza e attesa delle famiglie, 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 neuro-psicomotorio, 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. 31 del 17.06.2026
Pag. 6 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

Nomine

Amministratore Unico	Dott.ssa Bendetta Merola
Presidente Onorario	Dr Alberto Zendrini
Direttore Amministrativo	Dr Luisa Spiniella
Direttore sanitario	Dr Alberto Zendrini

Neuropsichiatra infantile	Dott.ssa Antonella Rigon
Manager Area "Bambino, famiglia e scuola"	Dott.ssa Silvia Moniga
Resp. Attività Diagnostica	Dott.ssa Monica Maran

Resp. Sicurezza del Paziente	Dr Alberto Zendrini
------------------------------	---------------------

Segreteria e Centralino	Silvia Coltro Monica Ferroni
-------------------------	---------------------------------

Bacino di utenza del centro

L'accesso alla Fondazione non è limitato da precisi confini geografici.
Di norma, le famiglie in accesso risiedono alla Provincia di Verona ed alle Province limitrofe

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 sociosanitario 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.



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 31 del 17.06.2026
Pag. 7 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

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 sociosanitario a garanzia della qualità e sicurezza.

Produrre e Diffondere, con sistematicità, materiale informativo a disposizione delle famiglie negli spazi delle sale d'attesa.

Livelli di riconoscimento

Precedente 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.

Iscrizione del RUNTS (Registro Unico Terzo Settore) come Fondazione Più di un sogno ETS con decreto Regionale nr. 220 del 08/03/2023.

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.

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 Accreditamento



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 31 del 17.06.2026
Pag. 8 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

Fin dalla data di costituzione la Fondazione ha intrapreso il percorso di Autorizzazione ed Accreditamento 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.
- In data 21/02/2023 è stata effettuata la visita di verifica da parte Gruppo di Verifica dell'Azienda Zero della Regione Veneto per l'accertamento del possesso dei requisiti necessari al rinnovo dell'autorizzazione all'esercizio della sede di Verona in via Agrigento e della sede di Zevio. Con Decreto Dirigenziale di Azienda Zero nr. 164/2024 del 03/04/2024 vengono confermate l'autorizzazione all'esercizio del centro e presidio di riabilitazione funzionale di disabili psichici, fisici e sensoriali ex art. 26 della Legge nr. 833 del 23/12/1978, per le sedi operative di via Agrigento 22, Verona e di via Angelo Dall'Oca Bianca, 94, Zevio.

Accreditamento istituzionale:

- L'ambulatorio presso Via Agrigento veniva riconosciuto con 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.
- In data 07/07/2022 è stata effettuata la visita di verifica da parte Gruppo di Verifica dell'Azienda Zero della Regione veneto per l'accertamento del possesso dei requisiti per l'accREDITamento istituzionale (primo accREDITamento per la sede di Zevio; rinnovo per la sede di via Agrigento). Con deliberazione della Giunta Regionale nr. 1247/2023 del 10/10/2023 viene rilasciato l'accREDITamento istituzionale alla sede di Zevio. Con deliberazione della Giunta Regionale nr. 548/DGR del 09/05/2023 viene rinnovato l'accREDITamento istituzionale della sede di via Agrigento.

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 le famiglie, l'adeguamento del percorso sanitario-riabilitativo tramite una stretta sintonia con le linee guida alla riabilitazione intellettiva.



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 31 del 17.06.2026
Pag. 9 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

Governance della Fondazione

Amministratore Unico	Dott.ssa Merola Benedetta
Presidente Onorario:	Dr. Alberto Zandrini
Soci fondatori	Dr. Luisa Spiniella Dr. Ruggero Testoni Dr. Alberto Zandrini Esterina Passaniti Umberto Pagani
Soci fondatori successivi	Orietta Zanolli
Cosiglio d'indirizzo	Dr. Luisa Spiniella Dr. Ruggero Testoni Dr. Alberto Zandrini Umberto Pagani Esterina Passaniti Orietta Zanolli Dr.ssa Benedetta Merola Dr. Michele Martini (Organo di controllo)

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

Organigramma

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	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 Zandrini



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 31 del 17.06.2026
Pag. 10 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

	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		
Medico specialista	Visite specialistiche a bambini e ragazzi (0-18 anni) in accesso con richiesta di valutazione diagnostica per disturbo del neurosviluppo (es. DSA) Visite specialistiche a bambini e ragazzi (0-18 anni) con Disabilità Intellettiva in carico per interventi riabilitativi Prescrizione approfondimenti di eziopatogenesi Prescrizione farmaci Consulenze a professionisti interni Colloqui di primo accesso	Laurea in Medicina e Chirurgia Specializzazione in Neuropsichiatria Infantile Iscrizione all'Albo dei Medici Chirurghi Esperienza nel settore di almeno 5 anni Partecipazione a corso formativo post-lauream su tematiche inerenti 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	Antonella Rigon (Neuropsichiatra Infantile)
Manager dell'area "Bambino, famiglia e scuola"	Coordinamento con la Direzione Coordinamento con le manager di area educativa Coordinamento con le referenti delle funzioni trasversali Espletamento di quanto previsto dai requisiti regionali di autorizzazione e accreditamento Pianificazione, organizzazione e monitoraggio dell'attività sanitaria dell'area Conduzione delle equipe di gruppo e delle supervisioni individuali Consulenze a familiari e insegnanti in specifici casi identificati in equipe Partecipazione alle supervisioni di gruppo	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 bambini e ragazzi con disabilità Intellettiva	Colloqui di primo accesso Valutazioni diagnostiche Interventi riabilitativi Colloqui di supporto psicologico rivolto ai genitori e/o altri familiari Consulenze psicologiche rivolte agli insegnanti Stesura della documentazione necessaria alla attivazione delle tutele previste per il bambino di pertinenza Partecipazione alle equipe Partecipazione alle supervisioni di gruppo	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 1 anno Propensione alla formazione continua Propensione al confronto in equipe	Silvia Balsamo (psicologa psicoterapeuta) Elena Faggionato (psicologa psicoterapeuta) Mariotto Monica (psicologa psicoterapeuta) Perini Lisa (psicologa psicoterapeuta) Elisa Avogaro (psicologa) Jessica Colognato (psicologa) Nicoletta Cressotti (psicologa) Giulia Fontana (psicologa) Giulia Mattiolo (psicologa)
	Valutazioni diagnostiche Erogazione di interventi riabilitativi	Laurea in psicologia Specializzazione in psicoterapia	Monica Maran



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 31 del 17.06.2026
Pag. 11 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

	Colloqui di supporto psicologico rivolto ai genitori e/o altri familiari Consulenze psicologiche e educative rivolte agli insegnanti Coordinamento e completamento della documentazione per richieste di certificazioni di handicap e invalidità Coordinamento e completamento della documentazione per certificazioni scolastiche e presenza UVMD Organizzazione e monitoraggio delle esperienze di tirocinio post-lauream e di specializzazione Calcolo annuale dei dati di utenza e di attività Partecipazione alle equipe Partecipazione alle supervisioni di gruppo	Iscrizione all'Albo degli psicologi sezione A (psicoterapeuti) Attitudine alla lettura, comprensione e stesura di documentazione di tipo sanitario e legislativo Esperienza nel settore di almeno 5 anni Propensione alla formazione continua Propensione al confronto in equipe	(psicologa psicoterapeuta)
	Valutazioni del profilo linguistico Erogazione di interventi riabilitativi Consulenze a familiari e insegnanti specifiche inerenti contenuti di sviluppo logopedico Collaborazione nella stesura della documentazione necessaria alla attivazione delle tutele previste per il bambino di pertinenza Partecipazione alle equipe Partecipazione alle supervisioni di gruppo	Diploma di abilitazione all'esercizio della professione di Logopedia Iscrizione all'Albo dei Logopedisti Propensione alla formazione continua Propensione al confronto in equipe	Barbara Quinto (logopedista)
	Valutazioni del profilo psicomotoria Erogazione di interventi riabilitativi Consulenze a familiari e insegnanti inerenti contenuti di sviluppo psicomotorio Collaborazione nella stesura della documentazione necessaria alla attivazione delle tutele previste per il bambino di pertinenza Partecipazione alle equipe Partecipazione alle supervisioni di gruppo	Laurea in Neuropsicomotricità dell'Età Evolutiva Iscrizione all'Albo dei Neuropsicomotricisti Propensione alla formazione continua Propensione al confronto in equipe	Elisa Mangano (neuropsicomotricista)
	Valutazione delle abilità di vita quotidiana e di socializzazione Pianificazione e erogazione di interventi educativi Colloqui di supporto educativo a familiari Consulenze educative a insegnanti Partecipazione alle equipe educative	Laurea in "Educazione professionale" Iscrizione all'ordine professionale Propensione alla formazione continua Propensione al confronto in equipe	Mattia Sevaliè (educatore sanitario)



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 31 del 17.06.2026
Pag. 12 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

Responsabile attività diagnostica	Colloqui di primo accesso Valutazioni diagnostiche e stesura delle sintesi clinica necessaria agli scopi Stesura documentazione per richieste di riconoscimento di handicap e invalidità Stesura documentazione per certificazioni scolastiche Stesura della certificazione di DSA Colloqui di restituzione rivolti ai genitori e/o altri familiari Consulenze psicologiche agli insegnanti Contatti con specialisti esterni coinvolti nel caso in valutazione Espletamento di quanto previsto dai requisiti regionali di autorizzazione e accreditamento Pianificazione, organizzazione e monitoraggio dell'attività sanitaria dell'area Coordinamento con la Direzione Coordinamento con l'area manager Coordinamento con la funzione trasversale "Sviluppo d'impresa" Azioni di coordinamento con enti/specialisti esterni Conduzione delle equipe di gruppo	Laurea in psicologia Specializzazione in psicoterapia 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 Attitudine alla lettura, comprensione e stesura di documentazione di tipo sanitario e legislativo Propensione alla formazione continua Propensione al confronto in equipe	Monica Maran (psicologa-psicoterapeuta)
Equipe valutazione diagnostica	Colloqui di primo accesso Valutazioni diagnostiche e stesura delle sintesi clinica necessaria agli scopi Stesura documentazione per richieste di riconoscimento di handicap e invalidità Stesura documentazione per certificazioni scolastiche Stesura della certificazione di DSA Colloqui di restituzione rivolti ai genitori e/o altri familiari Consulenze psicologiche agli insegnanti Contatti con specialisti esterni coinvolti nel caso in valutazione Partecipazione alle equipe	Laurea in psicologia Iscrizione all'Albo degli psicologi sezione A 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	Elena Faggionato (psicologa psicoterapeuta) Monica Mariotto (psicologa psicoterapeuta) Giulia Bontempo (psicologa) Jessica Colognato (psicologa) Giulia Fontana (psicologa)
	Valutazioni del profilo linguistico	Diploma di abilitazione all'esercizio della professione di Logopedia Iscrizione all'Albo dei Logopedisti Partecipazione a corso formativo 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 e centralino	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



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 31 del 17.06.2026
Pag. 13 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

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 Zendrini
Responsabile personale	Cura del personale attraverso i processi di selezione, assunzione, amministrazione, formazione, sviluppo e performance, in collaborazione, dove necessario, con Area Manager e Direzione.	Diploma o Laurea Capacità di farsi carico dei problemi Capacità comunicative ed empatiche Capacità organizzative	Monica Piccoli
Responsabile formazione	Stesura del programma annuale di formazione attività formativa in collaborazione con la Direzione e con la Manager di Area Monitoraggio delle competenze del personale e di quelle necessarie e delle conseguenti necessità di formazione	Diploma o Laurea Propensione alla formazione continua Capacità comunicativa	Monica Piccoli
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	Giulia Mattiolo
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 qualità	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 Coltro Silvia Moniga Luisa Spiniella Alberto Zendrini
Addetto sistema documentale	Redazione o modifica di nuovi documenti per la qualità su indicazione del Gruppo qualità 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. Conservazione di documenti superati come documenti storici.	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
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	Titolo di studio in ambito amministrativo Capacità di operare in modo sistematico e accurato	Carmen Trevisan

	CARTA DEI SERVIZI	1 P Rev. 31 del 17.06.2026 Pag. 14 a 18 50 ATTIV. OPERATIVE Informazioni al pubblico
---	----------------------------	--

	Gestione degli archivi clienti, fornitori e degli archivi esterni. Tenuta delle scritture contabili		
Responsabile Relazioni e Raccolta Fondi	Sviluppo e gestione delle strategie di fundraising Gestione della comunicazione con stakeholder esterni e interni Gestione dei media, Gestione degli eventi Gestione dei conflitti Coordinamento del Team	Laurea Competenze strategiche Capacità di operare in modo sistematico e accurato Capacità di farsi carico dei problemi Capacità di comunicazione e di negoziazione	Benedetta Merola
Team Relazioni e 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 Analisi di programmi di fund raising e pianificazione delle attività future	Laurea Particolari capacità comunicative ed empatiche Sensibilità agli aspetti organizzativi Capacità di trovare soluzioni innovative Propensione al confronto	Beatrice Guerra Miryam Scandola Eliana Valerio

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 un registro di volontari che mette a disposizione per attività di raccolta fondi o di supporto ai progetti educativi della Cooperativa "Vale un Sogno".

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 di bambini, pre-adolescenti e loro familiari, nonché del personale e di quanto di competenza affidato, sono state assolve secondo normativa di Legge vigente.



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 31 del 17.06.2026
Pag. 15 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

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 Ing. Lorenzo DI Paquale, 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 bambino e/o persona con disabilità e della famiglia come uno degli obiettivi fondamentali della propria attività e della qualità dei propri servizi.

Considerate le particolari condizioni di fragilità delle persone che si rivolgono alla Fondazione, è inoltre disponibile un servizio aperto al pubblico per l’intero orario di apertura della Segreteria, sia con accesso diretto che tramite telefono per le famiglie seguite, senza necessità di appuntamento, con possibilità per le famiglie 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. È attivo un servizio reclami, con modulistica visibile e accessibile nelle sale d’attesa degli ambulatori e cassetta di deposito che consente la consegna anonima.

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 su richiesta.

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



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 31 del 17.06.2026
Pag. 16 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

L'attività dei Servizi di Riabilitazione è adeguata ed allineata alle norme etiche, morali, professionali, sanitarie e giuridiche inerenti all'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 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 deve essere costantemente rispettata da tutti sotto l'aspetto fisico, morale e spirituale.

La persona che richiede i servizi 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, la persona che richiede i servizi 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 riguarda, rimangano segreti.

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 sociosanitari 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



CARTA DEI SERVIZI

1 P
Rev. 31 del 17.06.2026
Pag. 17 a 18

50 ATTIV. OPERATIVE
Informazioni al pubblico

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 delle persone che usufruiscono dei servizi.

Il Piano Strategico e Operativo indirizza l'attività e definisce gli standard di qualità a favore delle persone con Disabilità Intellettiva o con Disturbo Specifico di Apprendimento. Per il 2025 la Direzione ha redatto un Piano annuale in attesa di un nuovo Piano Strategico e Operativo per il triennio 2026-28, coordinato con il Piano di Sviluppo.

I seguenti obiettivi sono stati confermati come prioritari:

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.
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.

L'anno 2025 è stato caratterizzato da un elevato flusso di accesso di famiglie con richiesta di valutazione e diagnosi per diverse tipologie di disturbo dello sviluppo e da una costante richiesta nell'ambito delle attività riabilitative soprattutto nell'ambito della disabilità. La Fondazione ha rappresentato il punto di riferimento per 449 bambini, di cui 383 in primo accesso per valutazione diagnostica (67 con Disabilità Intellettiva e 313 con Disturbo Specifico di Apprendimento), 63 coinvolti nei percorsi riabilitativi per il bambino con Disabilità Intellettiva e i restanti coinvolti in altri tipi di supporto allo sviluppo.

Al 31.12.25 risultavano in carico 57 bambini o pre-adolescenti con Disabilità Intellettiva per intervento riabilitativo continuativo.

Nei confronti delle famiglie con Disabilità Intellettiva e con Disturbo Specifico di Apprendimento in accesso, la Fondazione ha definito come Standard di Prodotto l'accoglienza della totalità delle richieste di prima visita, il completamento di tutte le valutazioni diagnostiche in primo ingresso e l'accoglienza della totalità di richieste di avvio di intervento riabilitativo. Questi impegni hanno rappresentato anche indicatori di Qualità per l'anno 2025 e sono stati rispettati. È in corso la valutazione della dimensione relativa ai tempi di attesa.

Obiettivo	Risultato			
	Non raggiunto	Parzialmente raggiunto	Raggiunto livello accettabile	Raggiunto livello desiderabile
Evasione completa delle richieste di prima visita				✓

	CARTA DEI SERVIZI	1 P Rev. 31 del 17.06.2026 Pag. 18 a 18 50 ATTIV. OPERATIVE Informazioni al pubblico
---	----------------------------	--

STANDARD DI PRODOTTO				
Evasione completa delle richieste di valutazione				✓
STANDARD DI PRODOTTO				
Evasione completa delle richieste di intervento riabilitativo				✓
STANDARD DI PRODOTTO				

Nel 2025 è stato infine mantenuto il dialogo continuativo con il personale con le famiglie e con i sostenitori al fine di identificare i bisogni interni ed esterni e i servizi più adeguati.

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 che lo richiedono 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.

Redatta con l'apporto di:

Benedetta Merola
Amministratore Unico
Fondazione Più di un Sogno ETS

Alberto Zendrini
Direzione Sanitaria
Fondazione Più di un Sogno ETS

Luisa Spiniella
Direzione Amministrativa
Fondazione Più di un Sogno ETS

Silvia Moniga
Manager di area
Fondazione Più di un Sogno ETS

Monica Piccoli
Responsabile Risorse umane
Fondazione Più di un Sogno ETS

Silvia Coltro
Segreteria— Accoglienza famiglie
Fondazione Più di un Sogno ETS

Marco Ottocento
Presidente Cooperativa Sociale
Vale un Sogno