



ASSOCIAZIONE  
**la Nostra Famiglia**

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **GUIDA ALLE ATTIVITÀ CLINICHE E RIABILITATIVE**

**svolte presso**

**L'ISTITUTO SCIENTIFICO "EUGENIO MEDEA"  
di BOSISIO PARINI (LC)**



Via Don Luigi Monza, 20  
23842 Bosisio Parini (Lecco)

tel +39 031 877.111

fax +39 031 877.499

email [polo.bosisio@lanostrafamiglia.it](mailto:polo.bosisio@lanostrafamiglia.it)

## INDICE

### INTRODUZIONE

#### ATTIVITA' CLINICHE E RIABILITATIVE

- PIANO D'OFFERTA GENERALE
- RICOVERO (TEMPO PIENO E DAY HOSPITAL)
- MACRO ATTIVITÀ AMBULATORIALE COMPLESSA (MAC)
- AMBULATORI SPECIALISTICI EX ART. 25
- POLO TERRITORIALE DI NEUROPSICHIATRIA INFANTILE (NPIA).

#### PROFESSIONI PRESENTI

#### SPECIFICITÀ DELL'ISTITUTO

- CENTRO AUSILI
- CENTRO IPOVISIONE
- LIBRO PARLATO

#### ACCOMPAGNAMENTO E ORIENTAMENTO DELLE PERSONE VULNERABILI

- SERVIZIO SOCIALE
- L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)
- ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO
- ATTIVITÀ LUDICO SPORTIVE E PISCINA

#### STANDARD DI QUALITÀ

#### INFORMAZIONI PER L'ACCESSO ALLA CARTA DEI SERVIZI

#### RECAPITI UTILI

## INTRODUZIONE

Prenderci cura di ogni bambino o giovane con disabilità, attraverso un'approfondita attività di ricerca, un'attenta diagnosi clinica e funzionale e il più idoneo percorso di riabilitazione, offrendogli la possibilità di sviluppare le sue potenzialità residue, con l'obiettivo di migliorarne la qualità della vita. E' questa la mission del polo scientifico di Bosisio Parini. Qui opera la sede centrale dell'Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) "Eugenio Medea", unico istituto scientifico italiano riconosciuto per la ricerca e la riabilitazione nell'età evolutiva, costituito ed affiancato nella sua attività dall'Associazione "La Nostra Famiglia", dal 1946 impegnata anche in altre regioni a promuovere la dignità e a migliorare la qualità della vita dei bambini e dei ragazzi disabili, facendosi carico non solo dell'aspetto sanitario della malattia, ma anche delle problematiche personali e familiari che l'accompagnano. Per questo, il polo di Bosisio Parini è l'*Ospedale amico* del bambino e della sua famiglia.

L'Istituto Scientifico porta il nome dell'illustre clinico milanese Eugenio Medea, distintosi come medico e ricercatore nel campo della Neurologia e della Psichiatria. L'Istituto, sorto nel 1985 per iniziativa dall'Associazione "La Nostra Famiglia", abbina lo sviluppo delle conoscenze e competenze acquisite attraverso la ricerca scientifica con la messa a punto e l'attuazione di prassi e metodologie di intervento riabilitativo, sanitario, educativo e sociale nelle attività di ricovero e cura ospedaliera delle persone con disabilità soprattutto in età evolutiva.

Fedele ad una visione della propria mission di *Ospedale amico*, l'IRCCS "Eugenio Medea" è organizzato per garantire alla persona con disabilità una presa in carico globale attraverso una serie di interventi multidisciplinari che aiutino lo sviluppo fisico, psichico e sociale del bambino e offrano un supporto alla sua famiglia.

L'attività scientifica dell'Istituto è guidata da un forte impegno etico, che ha il suo fondamento nell'attenzione al paziente e nel rispetto delle sue esigenze e si propone di affrontare gli interrogativi veri che la disabilità pone sui vari fronti della prevenzione, della cura e della riabilitazione senza trascurare la situazione di sofferenza ed i problemi esistenziali connessi.

Nell'area di oltre 236 mila mq in cui è collocato il complesso di Bosisio Parini, sorgono strutture integrate che coprono funzioni diverse e complementari: la struttura di ricovero ospedaliero con le relative specializzazioni, gli ambulatori diagnostici, i laboratori di clinica e di ricerca, i servizi di supporto, il centro di riabilitazione con i relativi ambulatori ed il ciclo diurno continuo, integrato con la scuola e i laboratori didattici per la formazione professionale dei ragazzi, le aule per la formazione continua degli operatori e i corsi di laurea universitari,

- ⇒ *Primo padiglione*: Ciclo Diurno Continuo - Centro di Formazione Professionale
- ⇒ *Secondo padiglione*: Ciclo Diurno Continuo - Residenzialità
- ⇒ *Terzo padiglione*: Riabilitazione Ambulatoriale - Ciclo Diurno Continuo
- ⇒ *Quarto padiglione*: Unità Operative Cliniche - Servizi Diagnostici e di ricerca - Riabilitazione Ambulatoriale
- ⇒ *Quinto padiglione*: Ciclo Diurno Continuo
- ⇒ *Sesto padiglione*: Polo Didattico e Centro Congressi
- ⇒ *Settimo padiglione*: Unità Operative Cliniche - Servizi Diagnostici e di ricerca.

Per quanto riguarda la ricerca scientifica, l'attività di viene svolta nelle seguenti aree:

- ⇒ neuroscienze cliniche dell'età evolutiva in ambito riabilitativo (neuropatologia, neurofisiopatologia e riabilitazione)
- ⇒ psicopatologia dello sviluppo, psicologia del contesto socio-ambientale e dei processi educativi con ricadute riabilitative
- ⇒ neurobiologia, biologia computazionale, farmacologia
- ⇒ tecnologie applicate (neuroimaging, bioingegneria, robotica), organizzazione e gestione dei servizi sanitari.

Nell'ambito della formazione l'IRCCS "Eugenio Medea" opera in convenzione con l'Università degli Studi di Milano Facoltà di Medicina e Chirurgia per corsi di laurea triennale in "Terapia della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva", "Educazione professionale" e "Logopedia".

Una parte dell'attività formativa è specificamente orientata all'area dei servizi alla persona in ambito sanitario, sociale, educativo, nell'obiettivo di preparare i futuri operatori a gestire il proprio ruolo professionale in un'ottica di integrazione dei vari sistemi dei servizi e di multidisciplinarietà. Intensa è anche l'attività di formazione continua (anche accreditata per l'ECM) rivolta a operatori dell'Istituto.

L'IRCCS "Eugenio Medea" coopera inoltre con diverse Università e partecipa ad alcuni network e reti di patologia. In particolare: Rete Epinetwork, Rete Udito, Rete Oncologica Lombarda, Rete Malattie Rare, Centro regionale di riferimento

per l'ADHD, Centro regionale psicosi infantili, Rete lombarda di strutture sanitarie e socio-sanitarie per la promozione della salute (rete HPH promossa dall'Ufficio Europeo dell'Organizzazione Mondiale della Sanità), Rete degli Ospedali di Andrea (progetto dell'Associazione Italiana Genitori che riunisce progetti e strutture che valorizzano la qualità dell'accoglienza del bambino in ospedale).

Ha, infine, da anni, collaborazioni fattive con alcune associazioni di pazienti quali l'Associazione Italiana Osteogenesi Imperfetta e il Fondo Distrofia Muscolare Duchenne.

## ATTIVITA' CLINICHE E RIABILITATIVE

### 1. PIANO D'OFFERTA GENERALE

Presso l'Istituto Scientifico "Eugenio Medea" Polo di Bosisio Parini le attività cliniche e di riabilitazione sono organizzate nell'Area Neurofisiatrica e nell'Unità Operativa di Psicopatologia dell'età evolutiva (autorizzazione ed accreditamento regionale D.G.R. VI/48383 del 12/02/2000 e successive integrazioni).

➤ **L'Area Neurofisiatrica** che è suddivisa nelle seguenti Unità Operative Cliniche (UOC):

⇒ **UOC Riabilitazione Specialistica Patologie Neuropsichiatriche infantili**

*che si occupa di*

- patologie neurologiche in fase diagnostica (in particolare neonati)
- impostazione intervento terapeutico e riabilitativo con particolare attenzione alle problematiche alimentari, deglutitorie e sensoriali per neonati provenienti da TIN (terapie intensive neonatali)
- malformazioni cerebrali e malattie neurodegenerative ad esordio in età pediatrica
- manifestazioni parossistiche isolate o in associazione ad altre patologie neurologiche
- malattie rare associate a ritardo mentale o coinvolgenti il sistema nervoso centrale
- problemi complessi di ipovisione ed altri deficit neurosensoriali associati ad altre patologie neurologiche
- patologie neuropsichiche di varia natura nei quali sia richiesto un inquadramento diagnostico eziopatogenetico
- sindromi epilettiche (in collaborazione con il Servizio di Neurofisiopatologia)

⇒ **UOC Patologie neuromuscolari**

*che si occupa di*

- patologie neuromuscolari e patologie neurodegenerative motorie (distrofie, paraparesi spastiche ed atassie)

⇒ **UOC Riabilitazione funzionale**

*che si occupa di*

- Patologie neuromotorie

- ✓ PCI e malattie neurologiche a prevalente compromissione motoria di origine congenita
- ✓ Sindromi rare a prevalente compromissione motoria/neuropsicologica
- ✓ Ipo-visione e altri deficit neurosensoriali

per riabilitazione/assessment/follow-up

- Riabilitazione pediatrica post chirurgica

- ✓ per PCI o malattie neuromuscolari dopo interventi ortopedici di chirurgia ossea, parti molli, o della colonna
- ✓ dopo intervento neurochirurgico per il trattamento della spasticità
- ✓ dopo chirurgia endomidollare o chirurgia della colonna per soggetti con osteogenesi imperfetta

⇒ **UOC Riabilitazione Neuroncologica e Neuropsicologica**

*che si occupa di*

- esiti di tumori
- esiti di lesioni neuro-cognitive acquisite

⇒ **UOC Riabilitazione Specialistica Cerebrolesioni Acquisite**

*che si occupa di*

- esiti di trauma cranico, di encefaliti, di stroke, di anossia cerebrale da causa organica o accidentale, di lesioni midollari traumatiche ed infettive, di interventi neurochirurgici
- neuropatie acquisite

➤ **Area omogenea di Psicopatologia dell'età evolutiva**

*che si occupa di*

- disturbo da deficit di attenzione/iperattività (ADHD)

- disturbi d'ansia e depressivi
- disturbi di apprendimento
- disturbi dello spettro autistico
- disturbi del linguaggio
- disturbi del comportamento alimentare

Le attività cliniche e riabilitative sono erogate attraverso le seguenti modalità:

1. Ricovero (Tempo Pieno o Day Hospital)
2. Macro Attività ambulatoriale complessa (MAC)
3. Ambulatori specialistici ex art. 25
4. Polo Territoriale di Neuropsichiatria Infantile (NPIA).

## 2. RICOVERO (TEMPO PIENO E DAY HOSPITAL)

Il ricovero avviene su programmazione; l'assetto ospedaliero è autorizzato ed accreditato per la riabilitazione, non dispone di Pronto Soccorso e non vengono effettuati ricoveri in acuzie.

Il ricovero può avvenire con modalità a Tempo Pieno (TP) o Day Hospital (DH).

Il DH è un ricovero programmato nel quale le prestazioni sono organizzate in regime diurno, in giornate non sempre consecutive e a favore di pazienti che necessitano di un'assistenza continuativa da parte del personale medico, infermieristico e riabilitativo. In regime di DH vengono essenzialmente svolte prestazioni valutative.

Il ricovero può essere:

### ⇒ **Diagnostico**

ricovero finalizzato sia alla definizione funzionale delle abilità del soggetto ricoverato che alla definizione clinica del problema emergente, laddove possibile se non ancora effettuato.

Il percorso diagnostico per inquadramento eziopatogenetico si propone la formulazione di un numero adeguato di ipotesi diagnostiche che consentano di impostare gli accertamenti successivi, con progressiva eliminazione delle ipotesi non confermate.

### ⇒ **Follow up**

ricovero finalizzato esclusivamente al controllo di programmi riabilitativi e/o terapeutici eseguiti, secondo protocolli puntuali da elaborare ed esplicitare da parte di ciascun raggruppamento.

### ⇒ **Assessment**

ricovero il cui obiettivo è la valutazione e il breve addestramento all'utilizzo di ausili, l'impostazione di programmi di trattamento da eseguire poi a domicilio o ambulatorialmente, lo svezzamento e/o l'addestramento a gestire autonomamente funzioni vitali compromesse e/o assistite anche con presidi od apparecchiature biomediche, in seguito ad eventi lesivi acquisiti o congeniti.

### ⇒ **Trattamento Riabilitativo**

ricovero finalizzato all'effettuazione di una terapia riabilitativa, con apertura della sezione riabilitativa della cartella clinica.

Le richieste di ricovero possono provenire

- ⇒ dagli ambulatori del nostro istituto o di altre sedi dell'Associazione La Nostra Famiglia  
in questo caso il medico inviante compila l'apposito modulo "Richiesta di ricovero" DSM023 disponibile sul sito intranet dell'Istituto
- ⇒ da Medici e Pediatri di Base, Servizi Territoriali, Ospedali  
in questo caso l'inviante compila l'apposito questionario (SSOCM002) disponibile sul sito intranet dell'Istituto
- ⇒ da Medico referente di un precedente ricovero in Istituto relativamente a "follow up" programmato  
il personale di programmazione provvede direttamente, su indicazione del medico ad inserire il paziente in lista tramite apposito software, indicando anche il periodo previsto per il "rientro"
- ⇒ direttamente dal richiedente in caso di "controllo"  
l'interessato contatta direttamente l'UOC e il personale di programmazione provvede ad inserire il paziente in lista tramite apposito software.

L'appropriatezza e la pertinenza del ricovero

- vengono accertate dal Responsabile dell'Area Neurofisiatrica/Responsabile dell'UO di Psicopatologia dell'età evolutiva o loro delegato

- riguardano la congruità del quesito clinico con l'appropriatezza del regime di ricovero in base alle regole regionali e nazionali, la mission, l'accreditamento regionale vigente e la congruità delle risorse disponibili col piano organizzativo vigente.

Su ogni richiesta di ricovero pervenuta in Istituto, il Responsabile dell' Area Neurofisiatrica/Responsabile dell'UO di Psicopatologia dell'età evolutiva o suo delegato indica la classe di priorità (circolare 29/san del 21 dicembre 2009)

⇒ Classe A

ricovero entro 30 giorni per i casi clinici che possono aggravarsi rapidamente al punto da diventare "emergenti" o da determinare grave pregiudizio alla prognosi. In tale classe confluiscono i pazienti trasferiti da altri Ospedali (es. Rianimazioni, Terapie Intensive Neonatali, Chirurgie, Oncologie)

⇒ Classe B

ricovero entro 60 giorni per i casi clinici che presentano intenso dolore o gravi disfunzioni o grave disabilità, ma che non manifestano la tendenza ad aggravarsi rapidamente al punto da diventare emergenti né possono, per l'attesa, ricevere grave pregiudizio alla prognosi.

⇒ Classe C

ricovero entro 180 giorni per i casi clinici che presentano minimo dolore, disfunzione o disabilità ma che non manifestano la tendenza ad aggravarsi né possono, per l'attesa, ricevere grave pregiudizio alla prognosi

⇒ Classe D

ricovero senza attesa massima definita per i casi clinici che non causano alcun dolore disfunzione o disabilità; questi casi devono comunque essere effettuati almeno entro i 12 mesi.

Confermata l'appropriatezza e la pertinenza del ricovero, definite la modalità di ricovero (TP o DH) e la classe di priorità, il personale di programmazione provvede all'inserimento del paziente in lista d'attesa tramite apposito software.

La Direzione Sanitaria monitora la gestione delle liste. Periodicamente il personale addetto provvede a controllare correttezza e completezza "formale" degli inserimenti in lista tramite apposito modulo avvisando il personale di programmazione di eventuali mancanze ed a monitorare statisticamente l'andamento delle liste e i rispettivi tempi di attesa. Quando il posto è disponibile, le Segreterie di programmazione contattano il paziente per fissare data ed ora del ricovero. Il Caposala può contattare la famiglia (o in caso di trasferimento, il reparto da cui viene trasferito il paziente) per verificare particolari necessità di presidi, terapie farmacologiche, nutrizioni speciali, dipendenza da apparecchi vitali od elettromedicali che devono essere sottoposti a check di sicurezza da parte del Servizio di Ingegneria Clinica dell'Istituto all'ingresso del paziente .

L'accettazione avviene, di norma, nei giorni da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 16.00. Non si effettuano accettazioni il sabato, la domenica e tutti i giorni dopo le 16.00. Al momento del ricovero gli interessati devono presentarsi all'Ufficio Accettazione Amministrativa (settimo padiglione, Piano Terra) con i seguenti documenti:

⇒ impegnativa di ricovero del medico curante recante il motivo del ricovero

⇒ carta regionale dei servizi (CRS SISS)

⇒ documentazione clinica (comprese eventuali lastre o referti di esami)

Dopo l'accettazione amministrativa, l'interessato viene inviato nell'Unità Operativa di competenza per l'accettazione medica ed infermieristica (registrate entro le 24 ore dall'ingresso in reparto).

### 3. MACRO ATTIVITÀ AMBULATORIALE COMPLESSA (MAAC)

La MAAC rappresenta una modalità organizzativa dell'erogazione delle attività riabilitative caratterizzate da una significativa complessità dal punto di vista dell'integrazione contemporanea di più professionalità e discipline, che devono interagire fra loro in maniera coordinata in un tempo significativamente prolungato. La MAC non sostituisce il regime ambulatoriale classico, caratterizzato dall'erogazione di singole prestazioni in un contesto organizzativamente non complesso.

Le MAC riabilitative sono di tipo:

⇒ MAC 06, attività ad alta complessità, in cui le prestazioni riabilitative sono garantite da 3 o più operatori professionali in un tempo minimo di 120 minuti.

⇒ MAC 07, attività di media complessità, in cui le prestazioni riabilitative sono garantite almeno da 3 operatori professionali in un tempo da 90 a 120 minuti.

⇒ MAC 08, attività di bassa complessità, in cui le prestazioni riabilitative sono garantite almeno da 2 operatori professionali in un tempo di 90 minuti.

I pacchetti MAC possono essere prescritti solamente dagli specialisti che operano presso l'istituto dove gli stessi vengono erogati congruentemente all'assetto accreditato. Il medico di Area / UO prescrive il pacchetto MAC al termine di un ricovero o di una visita ambulatoriale, segnalando sull'impegnativa:

- ⇒ tipo di MAC richiesta (06, 07, 08)
- ⇒ motivo clinico ed eventuale patologia del soggetto
- ⇒ numerosità degli accessi previsti
- ⇒ eventuale esenzione

E' possibile per un medico di Area / UO prescrivere MAC riabilitative su ricettario SSN anche a pazienti extra regione.

Quando il posto è disponibile, la segreteria MAC di Area / UO contatta telefonicamente il paziente dandogli indicazione di presentarsi alla data e ora stabilite presso il CUP munito di tessera sanitaria.

Alla data fissata il paziente si reca al CUP (8.00-18.00 - settimo padiglione, Piano Terra) con la carta regionale dei servizi (CRS SISS) per eseguire l'accettazione. Dopo l'accettazione amministrativa, il paziente si reca in reparto.

#### **4. AMBULATORI SPECIALISTICI EX ART. 25**

Il regime ambulatoriale è caratterizzato dall'erogazione di singole prestazioni in un contesto organizzativamente non complesso.

##### **AMBITI DEI PERCORSI DIAGNOSTICO TERAPEUTICI AMBULATORIALI**

- NEUROPSICHIATRIA
- PSICHIATRIA
- NEUROLOGIA
- OCULISTICA
- DIETOLOGIA
- AUDIOFONOLOGIA - ORL
- MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE
- NEUROFISIOPATOLOGIA - EPILETTOLOGIA

##### **PRESTAZIONI STRUMENTALI**

- OCULISTICA
- AUDIOFONOLOGIA - ORL
- MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE
- NEUROFISIOPATOLOGIA - EPILETTOLOGIA
- SERVIZIO DI MEDICINA DI LABORATORIO
- DIAGNOSTICA PER IMMAGINI (SOLO ATTIVITÀ IN REGIME DI SOLVENZA)

Si rinvia ai documenti specifici di UOC e dei Servizi Diagnostici per i dettagli.

Per quanto riguarda:

##### ● **PRENOTAZIONI PER VISITE ED ESAMI**

L'accesso a visite ed esami degli ambulatori avviene tramite il Servizio Sanitario Nazionale ed in solvenza.

Le prenotazioni si ricevono:

- ⇒ telefonicamente  
dal lunedì al venerdì, dalle ore 13.00 alle ore 17.00 al numero 031.877444 (CUP - Centro Unico Prenotazioni)
- ⇒ allo sportello  
dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 ed il sabato mattina dalle 9.00 alle 11.00.

Per prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale, al momento della prenotazione occorre essere muniti dell'impegnativa del medico curante o del pediatra di libera scelta riportante, oltre alla prestazione richiesta, anche il quesito diagnostico. Per il Servizio di medicina di laboratorio non è necessaria la prenotazione (è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.15 alle ore 9.30)

Ad ogni appuntamento si chiede di portare la documentazione clinica in proprio possesso.

I tempi di attesa sono rilevati secondo le disposizioni della Azienda Sanitaria di Lecco.

##### ● **RITIRO DEI REFERTI**

Il ritiro dei referti e della documentazione clinica è possibile dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00, ed il sabato dalle 9.00 alle 11.00. Il ritiro dei referti del Servizio di medicina di laboratorio è possibile anche il martedì e venerdì

dalle 17.00 alle 18.30. Qualora l'interessato sia impossibilitato al ritiro, questo può essere effettuato da persona delegata con delega scritta.

## 5. POLO TERRITORIALE DI NEUROPSICHIATRIA INFANTILE (NPIA).

Il Polo di NPIA è una entità clinico-organizzativa ambulatoriale dotata di specifiche risorse per lo svolgimento della attività ambulatoriale; il Polo di NPIA è attribuito alla Unità Operativa di Psicopatologia dell'età evolutiva ed effettua la presa in carico clinica dei pazienti ambulatoriali con patologie di pertinenza NPIA proprie di tale UO

- ⇒ ADHD (disturbo da deficit di attenzione / iperattività)
- ⇒ disturbi d'ansia e depressivi
- ⇒ disturbi apprendimento
- ⇒ disturbi linguaggio
- ⇒ disturbi comportamento alimentare
- ⇒ disturbi dello spettro autistico

Per i primi accessi presso il Polo di Neuropsichiatria Infantile, occorre mettersi in contatto preventivamente con il Servizio Sociale, al numero 031.877529 (il martedì e mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.00), oppure tramite email all'indirizzo [anna.fumagalli1@bp.lnf.it](mailto:anna.fumagalli1@bp.lnf.it).

Le prestazioni eseguite, relative anche a prescrizioni (impegnative) diverse ma riferite allo stesso percorso di presa in carico, sono rintracciabili in un apposito Fascicolo che contiene la puntuale descrizione di tutte le attività effettuate, registrate secondo le usuali caratteristiche in vigore nell'ambito della Cartella Clinica.

Il Fascicolo contiene tutte le prescrizioni (impegnative) relative allo stesso percorso di presa in carico.

Prima della esecuzione delle prestazioni previste, l'utente è tenuto ad effettuare l'accettazione amministrativa al CUP e a corrispondere il ticket, se previsto. Ogni prescrizione deve essere corredata dal sospetto diagnostico che la motiva.

A conclusione del percorso di presa in carico viene Rilasciata al paziente lettera di dimissione con l'eventuale certificazione DSA ai sensi della legislazione vigente per poter usufruire di quanto previsto dalla normativa che regola l'integrazione scolastica di "alunni affetti da handicap".

## PROFESSIONI PRESENTI

Presso l'Istituto sono presenti diverse professionalità, tutte integrate per la risposta ai bisogni di persone con disabilità. Vi sono medici specializzati in: Audiofonologia, Cardiologia, Dietologia, Farmacologia clinica, Genetica medica, Medicina Fisica e Riabilitazione (Fisiatria), Neurofisiologia clinica, Neurologia, Neuropsichiatria Infantile, Oftalmologia, Pneumologia, Psichiatria, Radiologia.

Accanto al personale medico, operano: Infermieri, OSS, Psicologi, Biologi, Terapisti della Riabilitazione (Fisioterapisti, Logopedisti, Neuropsicomotricisti dell'età evolutiva, Terapisti occupazionali e Riabilitatori neuropsicologici), Psicometrismi, Educatori Professionali, Tecnici laureati, Pedagogisti e Assistenti sociali

Sono inoltre presenti, presso il Servizio di Ingegneria Clinica (SIC) ingegneri che si occupano delle apparecchiature elettromedicali.

## SPECIFICITÀ DELL'ISTITUTO

### CENTRO AUSILI

Nato dall'intento di aiutare la persona disabile a migliorare la qualità della sua vita, si propone di studiare le facilitazioni tecnologiche che l'aiutino a destreggiarsi nelle necessità della vita quotidiana. Fornisce una consulenza tecnica qualificata per i pazienti ricoverati che mira a favorire, attraverso ausili personalizzati, la maggiore autonomia possibile. Si preoccupa, perciò, di

- ⇒ individuare degli ausili utili alle varie attività della persona disabile e alla sua cura da parte di chi l'assiste
- ⇒ adattare dei comuni ambienti di vita per una maggiore accessibilità
- ⇒ adattare di postazioni di lavoro o di studio
- ⇒ inserire di ausili in progetti riabilitativi e/o educativi
- ⇒ utilizzare di software ai fini didattici, educativi e riabilitativi.

## **CENTRO IPOVISIONE PRESSO 5611**

Il Centro offre assistenza a bambini ipovedenti attraverso:

- INQUADRAMENTO DIAGNOSTICO ad ogni livello (clinico, strumentale, genetico)
- VALUTAZIONE DELLA FUNZIONE VISIVA per capire meglio come e quanto vede il bambino
- VALUTAZIONE MULTIDISCIPLINARE dei numerosi problemi connessi all'ipovisione
- TRAINING RIABILITATIVI integrati e personalizzati
- CENTRO AUSILI informatici, ottici, ingrandenti e per l'autonomia
- CONSULENZA PSICOLOGICA E PEDAGOGICA per il soggetto ipovedente, per la sua famiglia e la scuola

## **ACCOMPAGNAMENTO E ORIENTAMENTO DELLE PERSONE VULNERABILI**

### **SERVIZIO SOCIALE**

E' lo strumento fondamentale per poter raccordare l'intervento svolto con il progetto esistenziale complessivo della famiglia e con l'intervento dei Servizi Sociali territoriali.

L'attività del Servizio Sociale prevede:

- ⇒ servizio di segretariato sociale, per informazione, consulenza, orientamento degli utenti, in particolare nella fase di primo contatto
- ⇒ consulenza su normativa, procedure, interventi e risorse socio-sanitarie ed assistenziali previste per le varie problematiche e disabilità
- ⇒ rilevazione dei bisogni familiari e sociali riguardanti la cura, l'assistenza, l'educazione scolastica, l'inserimento lavorativo e sociale del bambino o dell'adulto ricoverato e della famiglia
- ⇒ sostegno e accompagnamento della famiglia o del soggetto nella definizione del progetto sociale ed esistenziale, nella ricerca ed attivazione delle risorse necessarie, nella valorizzazione e promozione di una rete di sostegno anche mediante contatti con i Servizi Sociali, Formativi, Lavorativi presenti sul territorio di appartenenza
- ⇒ Azione promozionale e di sostegno alla partecipazione sociale con varie aggregazioni sociali, in particolare con le associazioni degli utenti, per la tutela dei diritti delle persone con disabilità.

### **L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è un servizio dedicato all'ascolto e all'accoglienza degli utenti.

L'URP:

- ⇒ fornisce informazioni sui servizi offerti e le relative modalità di accesso
- ⇒ raccoglie
  - suggerimenti che possono contribuire al miglioramento del servizio erogato ed encomi
  - istanze legate a disservizi e reclami. Qualora il problema segnalato non sia suscettibile di spiegazione o soluzione immediate, provvede all'istruttoria del reclamo, coinvolgendo gli interessati al fine di fornire all'utente una risposta adeguata
  - i dati relativi alle indagini di Customer Satisfaction svolte tramite appositi questionari di gradimento
- ⇒ pubblica periodicamente i dati elaborati sul sito web dell'Istituto all'indirizzo [www.emedeia.it/URP/index.php](http://www.emedeia.it/URP/index.php)
- ⇒ partecipa a percorsi e progetti specifici relativi all'attivazione di interventi di mediazione linguistica e culturale per semplificare l'accesso di persone straniere

L'URP è accessibile

- ⇒ telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 11.00
- ⇒ direttamente allo sportello il martedì e il giovedì dalle 11.30 alle 12.30 e su appuntamento
- ⇒ tramite la casella di posta elettronica dedicata ([urp@bp.inf.it](mailto:urp@bp.inf.it)).

### **ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO**

La tutela degli utenti è resa possibile da iniziative volte a promuovere la massima interazione fra l'istituto e i pazienti. Sono presenti l'Associazione Genitori de La Nostra Famiglia e la Fondazione Orizzonti Sereni FONOS, che garantiscono una serie di supporti operativi alle famiglie ricoverate.

La Nostra Famiglia, inoltre, in collaborazione con l'Associazione di Volontariato "Don Luigi Monza", promuove le attività di volontariato all'interno delle Unità Operative di degenza.

## ATTIVITÀ LUDICO SPORTIVE E PISCINA

Sono presenti strutture coperte ed all'aperto per le attività sportive e spazi gioco accessibili alle persone che frequentano il complesso. Nelle aree esterne ai Padiglioni, la sorveglianza e il corretto utilizzo dei giochi sono sotto la responsabilità dei soggetti adulti che accompagnano i minori.

E' inoltre presente una piscina con vasche ludico-sportive gestite dall'Associazione "Viribus Unitis" ed una vasca per attività di riabilitazione motoria in acqua, con la presenza di personale specializzato.

L'accesso alla piscina PER I RICOVERATI è possibile SOLO se all'interno del programma riabilitativo secondo prescrizione del medico referente del ricovero.

## STANDARD DI QUALITÀ

Nella definizione dei propri impegni, l'ente associa agli standard istituzionali obiettivi di qualità legati alla relazione con un'utenza prevalentemente pediatrica, secondo la mission aziendale.

Nell'organizzazione della Sede, l'attenzione alla persona con disabilità viene espressa in diversi ambiti, con un approccio globale agli interventi riabilitativi e la valorizzazione del contributo delle diverse professionalità.

Area	L'istituto si impegna a
CLINICO RIABILITATIVA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- assicurare la presenza di un'equipe multidisciplinare</li> <li>- definire progetti riabilitativi individualizzati</li> <li>- assicurare la disponibilità di diverse unità d'offerta per la continuità assistenziale</li> <li>- garantire la personalizzazione dell'assistenza infermieristica in base ai bisogni presentati dall'utente</li> </ul>
UMANIZZAZIONE / ACCOGLIENZA IN OSPEDALE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- realizzare iniziative di animazione rivolte ai bambini ricoverati e alle loro famiglie</li> <li>- progettare un calendario comune delle iniziative e divulgarlo all'interno tramite i referenti operativi e la rete informatica di istituto</li> <li>- monitorare il gradimento dell'utenza attraverso la rilevazione regionale per l'area degenze e per l'area ambulatoriale e attraverso indagini di istituto (utenza riabilitativa, monitoraggio degli ambiti critici in area ospedaliera) - <b>customer satisfaction</b></li> <li>- realizzare attività per il superamento delle barriere linguistiche e culturali, secondo la specifica politica aziendale</li> </ul>
INFORMAZIONE / COMUNICAZIONE / TUTELA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prevedere l'orientamento e semplificazione dell'accesso ai servizi, oltre all'accompagnamento nella ricerca e attivazione di risorse sul territorio di appartenenza tramite il servizio sociale interno all'istituto</li> <li>- registrare e divulgare le buone prassi del servizio sociale, mantenendo l'aggiornamento della politica aziendale per la tutela dei soggetti vulnerabili</li> <li>- fornire consulenza sulle pratiche di invalidità civile finalizzate alla tutela dei diritti previsti dalle normative specifiche sulla disabilità, anche tramite l'associazione genitori de la nostra famiglia, presente all'interno dell'istituto</li> <li>- migliorare l'orientamento e la segnaletica all'interno dell'istituto</li> </ul>
DIRITTI DEL BAMBINO IN OSPEDALE	organizzare attività scolastiche per i bambini ricoverati grazie alla presenza di un insegnante assegnato ed un team pedagogico incaricato della progettazione
ASPETTI STRUTTURALI / ALBERGHIERI / COMFORT	attivare servizi al proprio interno per migliorare la permanenza dei pazienti ricoverati e dei familiari
PROMOZIONE CULTURALE DELL'APPROCCIO ALLA DISABILITÀ	promuovere l'attività del settore editoria e a sostenere progetti per l'abbattimento delle barriere con consulenze interne ed esterne fornite dal centro ausili

Alcuni percorsi dell'IRCCS "E. Medea" sono certificati in base alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008, in particolare il processo di ricovero e cura delle UOC afferenti all'area dipartimentale neurofisiatrica e del servizio di medicina di laboratorio.

## INFORMAZIONI PER L'ACCESSO ALLA CARTA DEI SERVIZI

La stesura, l'aggiornamento e la distribuzione di presentazioni dei servizi offerti presso l'Istituto hanno lo scopo di facilitare l'accesso per gli utenti e di rendere più visibile l'organizzazione interna.

Questo documento guida è disponibile anche sul sito dell'Istituto Scientifico "Eugenio Medea" ([www.emedeait.it](http://www.emedeait.it), consultando la pagina dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico) o presso il CUP/Accettazione del Polo di Bosisio Parini.

## RECAPITI UTILI

### Dove recarsi

<b>Unità Operative di degenza, day hospital e MAC</b>	⇒ UO di Psicopatologia dell'età evolutiva	4° padiglione
	⇒ Area Neurofisiatrice	7° padiglione
<b>Ambulatori e servizi</b>	⇒ Servizio di Neurofisiopatologia	4° padiglione
	⇒ Polo Territoriale di Neuropsichiatria Infantile	
	⇒ Psichiatria, Dietologia e Nutrizione Clinica,	
	⇒ Medicina Fisica e Riabilitazione	7° padiglione
	⇒ Neurologia	
	⇒ Audiofonologia/Orl	
	⇒ Oculistica	
	⇒ Cardiologia	
⇒ Punto prelievi del servizio di medicina di laboratorio		
⇒ Diagnostica per Immagini		
<b>Sportelli</b>	Accettazione e Centro Unico Prenotazioni	7° padiglione
<b>Formazione superiore, Convegni, Biblioteca Scientifica</b>		6° padiglione

### Per contatti

<b>Centralino</b>	<i>Tel.</i> 031.877111
<b>Servizio Sociale</b>	<i>Orario apertura</i> da lunedì a giovedì 9.30 - 12.30 / 14.00 - 16.00 e venerdì 9.30 - 12.00
	<i>Tel.</i> 031.877892
	<i>Email</i> <a href="mailto:SERVIZIOSOCIALE@BP.LNF.IT">SERVIZIOSOCIALE@BP.LNF.IT</a>
<b>Ufficio Relazioni col Pubblico</b>	<i>Tel.</i> 031.877462 dal lunedì al venerdì 09.30 - 11.00
	<i>Sportello</i> martedì e giovedì 10.30 - 11.30 e su appuntamento
	<i>Email</i> <a href="mailto:URP@BP.LNF.IT">URP@BP.LNF.IT</a>

### Come raggiungere la Sede di Bosisio Parini (Lc)

<b>in auto</b> 	<p>Da Milano, da cui dista circa 40 km, attraverso la <u>Superstrada Milano/Lecco (SS36)</u>. Uscire a Bosisio Parini, prendere il cavalcavia sopra la Superstrada, riprendere la SS3- 6 in direzione opposta verso Milano e prendere la prima uscita ("Merone-Rogeno-Molteno"). Proseguire dritto per circa 500 mt.</p> <p><i>N.B.: per coloro che sono dotati di <u>navigatore satellitare</u>, l'indirizzo da inserire è:</i> <u>Via Provinciale, 2 - Rogeno (LC)</u></p>
---	--

<p><b>in treno</b></p> 	<p>⇒ da Milano <u>Stazione Centrale</u>, con le Ferrovie dello Stato, linea Milano/Lecco, fermata Lecco (distante 11 km dall'Istituto).</p> <p>⇒ da Milano <u>Garibaldi/Greco Pirelli</u>, con le Ferrovie dello Stato, linea Sesto S. Giovanni/Monza/Lecco, fermata Molteno (distante 2 km dall'Istituto).</p> <p>⇒ da Milano <u>Cadorna</u>, con le Ferrovie Nord, linea Milano/Asso, fermata Erba (a 7 km dall'Istituto).</p> <p><i>N.B.: da Molteno e da Erba non è disponibile un servizio taxi.</i>  <i>Per informazioni, contattare il Servizio Sociale o l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.</i></p>
<p><b>in aereo</b></p> 	<p>⇒ l'aeroporto di Milano <u>Linate</u> (distante circa 40 Km dall'Istituto) è collegato con la Stazione Ferroviaria Centrale di Milano da un autobus con partenza ogni 30 minuti</p> <p>⇒ l'aeroporto di Milano <u>Malpensa</u> (distante circa 60 Km dall'Istituto) è collegato</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- con la Stazione Ferroviaria Centrale di Milano da una navetta (Bus Malpensa Shuttle) con partenza ogni 20 minuti. Tempo di percorrenza: circa 50 minuti</li> <li>- con la Stazione Cadorna delle Ferrovie Nord-Milano con treni in partenza ogni 30 min. Tempo di percorrenza: 40 minuti</li> </ul>