

A S S O C I A Z I O N E

la **Nostra** **Famiglia**

CARTA DEI SERVIZI

Novembre

2019 rev.11

Centro di Riabilitazione di CARATE BRIANZA

CARTA DEI SERVIZI
SEDE DI CARATE BRIANZA
CENTRO DI RIABILITAZIONE AMBULATORIALE

INDICE

I. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

- Cenni sulla storia del Centro e la missione
- Struttura ubicazione, accessibilità e bacino di utenza

II. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI

- Tipologia dei servizi e delle prestazioni erogate:
 - *fisioterapia*
 - *neuropsicomotricità dell'età evolutiva*
 - *logopedia*
 - *neuropsicologia*
 - *intervento psicopedagogico finalizzato all'integrazione scolastica e sociale*
 - *counseling psicologico di supporto alla famiglia*
 - *psicoterapia nell'ambito della disabilità*
 - *Inquadramento Diagnostico ai fini della legge 104*
- Percorsi elettivi
 - *Il piccolo prematuro e/o a rischio evolutivo*
 - *Percorso Diagnostico Terapeutico Assistenziale delle Paralisi Cerebrali Infantili*
 - *Scoliosi idiopatiche e neurogene*
- Attività specifiche (in solvenza):
 - *Valutazioni diagnostiche e funzionali per l'identificazione del Disturbo misto di Sviluppo e del Disturbo Specifico di Apprendimento*
 - *Trattamento della Deglutizione Atipica*
 - *Trattamento di fisioterapia per l'adulto ortopedico*
- Procedure di accesso: accesso privato e accesso convenzionato
 - *Accesso e prenotazione*
- Erogazione dei trattamenti riabilitativi
- Dimissione
- Figure professionali e la dotazione organica del Centro
- L'organigramma
- Il regolamento

III. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

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

- L'URP
- Il Servizio Sociale
- Customer Satisfaction

V. INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE A "LA NOSTRA FAMIGLIA"

CARTA DEI SERVIZI

Presentazione

Gentili utenti, famiglie, lettori,

questa Carta dei Servizi è una presentazione dell'Associazione "La Nostra Famiglia" di Carate Brianza, dei suoi principi ispiratori, della sua missione, delle sue attività, dei suoi servizi e delle prestazioni che è in grado di offrire.

"L'Associazione prende il nome di "Nostra Famiglia" per dimostrare che, come figli dello stesso Padre, tutti gli uomini formano un'unica famiglia, che tutti i membri dell'Associazione saranno come padre, madre, fratelli e sorelle per quanti li avvicineranno, così pure tutte le case dell'Associazione dovranno essere famiglia per tutti quelli che vi dovranno soggiornare"

Così affermava il Beato Luigi Monza, Fondatore dell'Associazione, indicando nell'**accoglienza**, nello **spirito di famiglia** e nella **valorizzazione della vita** l'orizzonte valoriale entro il quale l'Associazione è nata, si è sviluppata e ancora oggi opera cercando di interpretare in modo differenziato, specifico e mirato i bisogni che incontra per trovare risposte sempre più appropriate e adeguate.

Questa Carta dei Servizi rappresenta, inoltre, il documento attraverso il quale l'Associazione "La Nostra Famiglia" di Carate Brianza si fa conoscere a tutti coloro che si rivolgono alla struttura fiduciosi di trovare un luogo ospitale e una "presa in carico" che aiuti a superare le difficoltà e le fatiche che si stanno vivendo.

Tutti noi siamo impegnati perché questo si realizzi ogni giorno per tutti coloro che usufruiscono dei nostri servizi, con i quali condividiamo un tratto di cammino comune.

La Presidente
dell'Associazione "La Nostra Famiglia"
Luisa Minoli

I. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

Cenni sulla storia del Centro e la missione

La “mission” dell’Associazione “La Nostra Famiglia”

L’Associazione “La Nostra Famiglia” è un Ente Ecclesiastico civilmente riconosciuto con DPR 19.06.1958 n. 765, iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche presso la Prefettura di Como.

L’Associazione, ai sensi del comma 9 dell’art. 10 del D. Lgs. 460/97, è Onlus parziale per le attività di assistenza sanitaria, sociale e sociosanitaria, istruzione e formazione finalizzate prevalentemente a persone disabili e svantaggiate.

La “mission” dell’Associazione è quella di tutelare la dignità e migliorare la qualità della vita – attraverso specifici interventi di riabilitazione – delle persone con disabilità, specie in età evolutiva.

“La Nostra Famiglia” intende farsi carico non solo della disabilità in quanto tale, ma anche della sofferenza personale e familiare che l’accompagna.

L’Associazione si propone di dare il proprio contributo allo sviluppo della ricerca e delle conoscenze scientifiche nel campo delle patologie dello sviluppo.

Attraverso l’attività formativa, l’Associazione contribuisce alla preparazione personale e valoriale di operatori impegnati in servizi di istruzione sanitari e socio-sanitari.

L’Associazione è presente sul territorio nazionale in 6 Regioni (Campania, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Puglia e Veneto) con 29 sedi e collabora con l’Organismo di Volontariato per la Cooperazione Internazionale OVCI-La Nostra Famiglia in 5 Paesi del Mondo.

L’Associazione:

- **si prende cura, riabilita ed educa bambini e ragazzi disabili**, mediante una presa in carico globale loro e della loro famiglia, realizzata nel rispetto della vita e con uno stile di accoglienza che favorisca la loro crescita umana e spirituale. La qualità del progetto riabilitativo viene garantita da elevati livelli di personalizzazione, professionalità, umanità e scientificità, favorendo l’integrazione dei bambini e ragazzi nella comunità in cui vivono;
- attraverso la Sezione Scientifica “Eugenio Medea”, riconosciuta Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, **sviluppa conoscenze e competenze nel campo della ricerca scientifica** volte a: prevenire le varie forme di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali; limitarne le conseguenze, fino anche al loro superamento totale; mettere a disposizione nuove prassi e metodologie scientificamente validate di intervento riabilitativo, sanitario, educativo e sociale;
- **promuove attività di formazione** garantendo l’assolvimento dell’obbligo scolastico e formativo dei bambini e ragazzi disabili che frequentano i Centri di Riabilitazione in coerenza con il loro specifico progetto riabilitativo; sostenendo percorsi formativi con l’obiettivo di orientare e favorire l’inserimento lavorativo di persone disabili e/o fragili; promuovendo corsi di laurea e di formazione superiore volti a preparare professionisti sanitari con elevate competenze tecniche e valoriali a servizio della persona; promuovendo lo sviluppo delle competenze professionali degli operatori dell’Associazione garantendone l’aggiornamento continuo rispetto alle più recenti acquisizioni scientifiche secondo lo stile e i valori dell’Associazione.

La storia del Centro

L'Associazione "la Nostra Famiglia" ha iniziato la sua attività sul territorio di Carate Brianza nel 1974, inizialmente presso la Scuola Media "Valtorta" all'interno dell'oratorio maschile dell'Agorà, dove la parrocchia aveva messo a disposizione alcuni locali nei quali i primi operatori hanno cominciato a svolgere con passione la loro attività.

Le iscrizioni alla Scuola Media però aumentavano e dunque l'amministrazione Comunale di allora propose all'Associazione di trasferirsi nella struttura della Villa "Conte Negri".

L'attività di riabilitazione cresceva di anno in anno e le richieste aumentavano al punto tale da richiedere un allargamento dell'organico e, di conseguenza, dei locali da adibire all'attività; nel 1986 l'associazione viene dunque trasferita di nuovo, presso la ex-scuola materna di via Riva 6 e nel 2016, per rispondere ai requisiti strutturali richiesti dalla riforma della riabilitazione, presso i locali della Parrocchia in via Sant'Ambrogio.

Fin dall'inizio l'associazione a Carate ha avuto l'idoneità ad operare in regime di convenzione con il SSN come Istituto di Riabilitazione, con lo scopo cioè di pensare e realizzare per ogni assistito un progetto riabilitativo specialistico, avvalendosi di un'équipe medica e riabilitativa multidisciplinare.

Al fine di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei valori ai quali l'Ente si ispira per raggiungere i propri obiettivi, l'Associazione si è dotata del Codice Etico; l'osservanza di tale Codice è imprescindibile per il corretto funzionamento, affidabilità, reputazione ed immagine dello stesso Ente. Il codice etico è disponibile presso l'Ufficio Relazione con il Pubblico della sede.

Lo stile del nostro servizio

Il servizio offerto dal Centro di Carate Brianza si qualifica per le seguenti caratteristiche specifiche:

- **PRESA IN CARICO "GLOBALE"**: la cura è estesa ai vari aspetti delle difficoltà della persona, specie se in età evolutiva. Non è limitata quindi ad interventi e cure di carattere sanitario ma mira ad ottenere il benessere esistenziale individuale e familiare, tenendo conto delle difficoltà scolastiche e sociali dovute alle disabilità (o minorazioni) e alle problematiche ambientali, offrendo i supporti tecnici e sociali per il miglior inserimento possibile in famiglia e nell'ambiente di vita;
- **LAVORO D'ÉQUIPE**: è svolto in modo coordinato da specialisti medici, psicologi, assistenti sociali, operatori della riabilitazione. Ogni specialista od operatore, offre il proprio contributo specifico agli altri componenti il gruppo di lavoro, per la diagnosi ed il progetto ed il programma riabilitativo che vengono a costituire il risultato di apporti multidisciplinari;
- **AFFIDABILITÀ E PROFESSIONALITÀ**: gli interventi medico-riabilitativi sono basati su concezioni, metodi e tecniche affermate e di quelle che hanno ottenuto una validazione scientifica, che sono continuamente verificati ed aggiornati e che possono diventare oggetto di studio e di ricerca.

La Struttura ubicazione, accessibilità e bacino di utenza

Denominazione **Centro Ambulatoriale di Riabilitazione “la Nostra Famiglia”**
Indirizzo **Via Sant’Ambrogio 32 - Carate Brianza (MB) 20841**
tel. **0362/904035** e-mail **carate.brianza@lanostrafamiglia.it**
anno di inizio attività **1974**

Persone di riferimento:

- ❖ Direzione Operativa - dr.ssa Carola Tagliabue
- ❖ Responsabile Medico - dr.ssa Simona Guarisco
- ❖ Responsabile Amministrativo - rag. Stefano Milesi

orario d’apertura – orario continuato

- ❖ lun 8,30-18,30
- ❖ mar - mer 8,30-17,30
- ❖ gio 8,30-18,00
- ❖ ven 8,30-16,30

Centro di Riabilitazione Accreditato: Delibera Regione Lombardia n.101258 del 10/02/2010

Volumi di attività annuali: 25.500 prestazioni ambulatoriali

Struttura in comodato d’uso gratuito dalla Parrocchia di Carate Brianza (MB)

- ❖ mq coperti 850 circa
- ❖ mq esterni 1000 circa (parcheggio, area verde, portici)

L’Ambulatorio è collocato nel centro del paese, in zona ricca di servizi (scuole, negozi, bar/panetterie,...) e accessibile in macchina in quanto nella struttura è presente un parcheggio riservato agli utenti e due parcheggi per disabili.

La struttura, ubicata su due piani, non ha barriere architettoniche: vi è lo scivolo per l’ingresso alla struttura e l’ascensore per raggiungere il primo piano, garantendo dunque l’accesso e la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti gli utenti disabili.

L’ubicazione delle diverse parti all’interno del Centro di Riabilitazione è chiaramente indicata: è presente una sala di attesa, attrezzata con distributori automatici di snack e bevande, e un’area per l’accogliimento e l’informazione. La zona dedicata agli studi medici e alle terapie è riservata ed è accessibile solo se accompagnati dagli operatori.

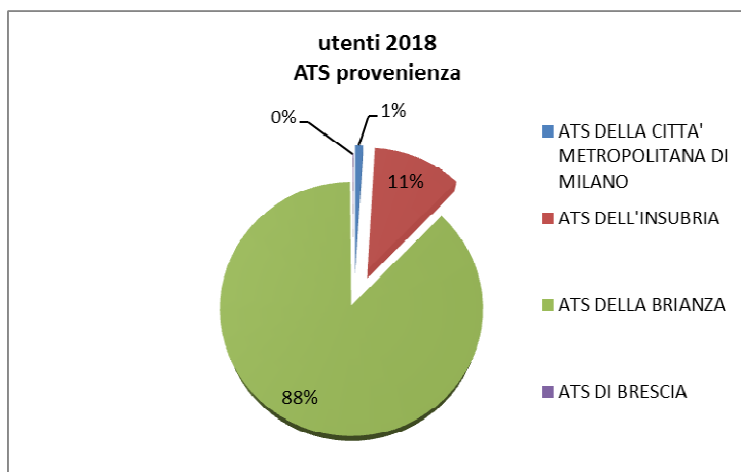
Accessibilità

Per chi arriva da Milano o da Lecco, la struttura è raggiungibile attraverso la Strada Statale n.36 (Valassina), uscita Carate.

Il Centro è raggiungibile con mezzi pubblici, scendendo alle fermate di:

- via Cusani
- viale Libertà
- viale Brianza

e poi proseguendo a piedi per 10-15’ fino a via Sant’Ambrogio.

Bacino di utenza (i dati si riferiscono all'anno 2018)

Coloro che usufruiscono dei servizi riabilitati del nostro Centro provengono nell'88% dei casi dall'ATS di Monza e Brianza; il restante 11% proviene dall'ATS Insubria mentre una quota residuale dall'ATS della Città metropolitana di Milano e dall'ATS di Brescia.

Quasi la metà dell'utenza (45%) proviene da comuni appartenenti all'ambito di Carate, a dimostrazione di quanto il Servizio sia fortemente radicato sul territorio.

II. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI OFFERTI DAL CENTRO

Tipologia dei servizi e delle prestazioni erogate

Al Centro è operante un servizio interdisciplinare che si occupa della **riabilitazione neuropsicomotoria dell' ETA' EVOLUTIVA**, nei seguenti ambiti:

- ✓ quadri sindromici
- ✓ paralisi cerebrali infantili
- ✓ esiti di traumi cranio-encefalici
- ✓ patologie neuromuscolari
- ✓ disturbi sensoriali e neurosensoriali
- ✓ ritardo mentale
- ✓ disturbi neuropsicologici e dell'apprendimento
- ✓ disturbi della comunicazione e del linguaggio
- ✓ deglutizione atipica

L'accesso avviene attraverso una visita specialistica –neuropsichiatrica o fisiatrice- finalizzata alla stesura del Progetto Riabilitativo Individualizzato e del relativo Programma Riabilitativo, che viene proposto ai genitori e condiviso.

Nel corso della presa in carico riabilitativa dell'età evolutiva viene offerta alla Scuola, su richiesta dei genitori e degli insegnanti, consulenza specialistica.

I **settori riabilitativi** presenti al Centro sono:

- ✓ fisioterapia
- ✓ neuropsicomotricità dell'età evolutiva
- ✓ logopedia
- ✓ rieducazione neuropsicologica

Per l'**ETA' ADULTA** è attivo un servizio per la riabilitazione funzionale della patologia neuromotoria complessa.

I Settori Riabilitativi

LA FISIOTERAPIA

E' la terapia del movimento che opera sui segni patologici e sui sintomi del paziente per rimuoverli o ridurli. L'intervento è personalizzato ed è attuato attraverso un progetto funzionale ed un programma riabilitativo individualizzato. La fisioterapia è rivolta ai soggetti in età evolutiva e agli adulti con problemi neurologici.

Obiettivi:

- Favorire l'evoluzione motoria mediante tecniche specifiche e l'utilizzo di ortesi, protesi, ausili.
- Recuperare in forma parziale o totale la funzione deficitaria
- Ricercare ogni possibile soluzione affinché le potenzialità residue dei pazienti con disabilità motoria possano essere valorizzate e adottate ai fini dell'autonomia
- Ridurre la sintomatologia dolorosa
- Favorire ed educare ad una corretta cura posturale
- Prevenire le deformità secondarie alla patologia neurologica, ortopedica, posturale.

Modalità operative

Il paziente preso in carico viene prima valutato nelle sue potenzialità e successivamente posto in trattamento con esercizi terapeutici finalizzati al recupero della funzione mediante tecniche di facilitazione neuromotoria e di mobilizzazione passiva e attiva e tecniche di coscientizzazione ed educazione alla postura e al movimento corretto. Quando necessario vengono individuate ortesi e ausili più opportuni per favorire la cura posturale, facilitare e migliorare la qualità della funzione e ridurre/prevenire le deformità

Strumenti valutativi: prevedono indagini di tipo qualitativo e quantitativo attraverso scale di valutazione specifiche, finalizzate all'impostazione del trattamento.

OPERATORI: Fisioterapista, Fisiatra

LOGOPEDIA

La logopedia è un trattamento specifico che sviluppa o rieduca il Sistema Linguistico in caso di particolari deficit a carico della comprensione e/o della produzione verbale orale e/o scritta siano essi primari o secondari a deprivazione sensoriale e cognitiva.

La logopedia si occupa inoltre dei disturbi della voce e delle patologie otorinolaringoiatriche.

Obiettivi:

- riabilitare le prassie bucco-linguo-facciali
- correggere la deglutizione atipica
- impostare la respirazione diaframmatica
- rieducare la voce
- ridurre la balbuzie
- impostare e correggere i fonemi
- favorire la strutturazione della parola e della frase
- arricchire le competenze semantico-lessicali e narrative
- potenziare le competenze della comprensione verbale
- migliorare l'ascolto, l'analisi e la discriminazione uditiva
- migliorare i tempi di attenzione
- favorire l'acquisizione dei pre-requisiti scolastici
- facilitare le abilità del bambino ipoacusico
- potenziare le abilità di lettura e scrittura
- impostare la comunicazione aumentativa-alternativa

Modalità operative: uso di materiale iconografico e/o informatizzato; impostazione della Comunicazione Aumentativa-Alternativa per i gravi disturbi di linguaggio espressivo.

Vengono utilizzati test standardizzati per la **valutazione** di:

- Produzione e comprensione verbale
 - Articolazione fonetica
 - Abilità di letto-scrittura e competenze della lettura
- finalizzati all'impostazione del trattamento.

OPERATORI: Logopedista - Neuropsichiatria Infantile

NEUROPSICOMOTRICITA' DELL'ETA' EVOLUTIVA

La terapia neuropsicomotoria è l'educazione attraverso il movimento, con cui si favorisce l'evoluzione cognitiva e lo sviluppo psico-relazionale del bambino, mediante la conoscenza di sé, degli altri e dell'ambiente. Presso il Centro vengono trattate sia le disarmonie e i ritardi dello sviluppo neuromotorio e neuropsicologico sia i ritardi mentali, mediante proposte di gioco corporeo e l'utilizzo

di materiale non strutturato in spazi ampi e accoglienti, che favoriscano l'espressività e la creatività del bambino, la maturazione personale, la comunicazione e la simbolizzazione. In casi specifici viene utilizzato anche materiale strutturato.

L'intervento è specifico dell'età compresa fra i due e i sette anni.

Obiettivi del trattamento neuropsicomotorio:

- ❑ stabilire con il bambino una relazione privilegiata e rassicurante, in cui il bambino possa esprimere e condividere i propri bisogni e i propri stati d'animo.
- ❑ intervenire sulle disarmonie e sul deficit dello sviluppo, affinché il bambino possa riprendere la sua linea evolutiva, migliorare la comunicazione e conquistare la sua identità, potendo così strutturare la sua personalità tenendo conto dei suoi limiti e delle sue potenzialità, in base al disturbo di origine.

Modalità operative: prevede un setting attrezzato con materiale non strutturato: cuscini morbidi componibili – teli – corde – cerchi – bastoni - palloni – costruzioni - pasta da modellare – fogli – matite – pennarelli...

OPERATORI: Terapista della Neuropsicomotricità - Neuropsichiatra Infantile

RIABILITAZIONE NEUROPSICOLOGICA

La neuropsicologia si pone il compito di studiare le relazioni esistenti tra le funzioni mentali superiori (attività cognitive e comportamentali) e le strutture cerebrali (basi anatomiche). Si definiscono funzioni mentali superiori (così chiamate poiché costituiscono gli aspetti più evoluti del comportamento dell'uomo) l'attenzione, la memoria, il linguaggio, le funzioni esecutive, la capacità prassica e prassico-costruttiva, la percezione nelle differenti modalità sensoriali (visiva, uditiva, tattile), l'analisi spaziale, l'orientamento spazio-temporale, il calcolo e la soluzione di problemi, la categorizzazione, il ragionamento logico.

Obiettivi:

- ❑ tracciare il profilo cognitivo del paziente, definendo la qualità e l'efficacia delle funzioni cognitive del soggetto esaminato,
- ❑ recuperare, facilitare e migliorare le funzioni, individuate come carenti e come sensibili di cambiamento.

Modalità operative: uso di tecniche, procedure (con particolare attenzione alla metacognizione), esercizi e metodiche, anche informatizzate, che vengono somministrate in sedute di trattamento individuale.

La **valutazione neuropsicologica**, prevede la somministrazione di:

- ❑ prove neuropsicologiche per impostazione del trattamento riabilitativo

OPERATORI: Terapista di Neuropsicologia - Neuropsichiatra Infantile

INTERVENTO PSICOPEDAGOGICO

La pedagogia è la scienza che studia l'educazione come processo di crescita ed evoluzione della persona, sia in età evolutiva sia in età adulta. Nel corso della sua vita infatti la persona attraversa situazioni e condizioni di vita diverse (dall'essere figlio, all'uscire di casa come single o come coppia, a diventare madre/padre, ...) che richiedono la messa in campo di competenze nuove e/o di capacità prima non utilizzate; l'intervento psicopedagogico si occupa di sostenere la crescita come processo di cambiamento e di adattamento alle nuove condizioni/situazioni di vita, processo che richiede spesso

momenti di confronto fra coniugi, spazi di silenzio e di riflessione personale, di coppia e/o tra coppie che vivono la stessa esperienza.

Nell'ambito della riabilitazione in età evolutiva, l'intervento psicopedagogico si esprime attraverso la proposta di un percorso di counseling psicoeducativo rivolto ai genitori e/o alla scuola e di interventi abilitativi finalizzati anche ad un efficace utilizzo degli ausili specifici in ambito familiare e scolastico.

Obiettivi: si situano quindi su due fronti

- il counseling psicoeducativo è finalizzato a
 - far emergere e definire con chiarezza le difficoltà relative alla situazione che si sta attraversando,
 - favorire la consapevolezza della necessità di cambiamento,
 - individuare le risorse individuali, familiari e di rete a disposizione per affrontare la situazione problematica,
 - accompagnare e sostenere la scoperta e l'utilizzo di nuove competenze genitoriali
 - individuare strumenti specifici utili per migliorare la qualità della vita e l'autonomia del bambino/ragazzo e sostenere il loro utilizzo all'interno della famiglia.

- La consulenza alla scuola è finalizzata a
 - individuare, dal punto di vista didattico, gli obiettivi, le modalità e le proposte di lavoro più adeguati,
 - individuare le modalità e le attività che consentano di realizzare un'esperienza scolastica positiva dal punto di vista affettivo-relazionale,
 - favorire l'acquisizione di competenze nell'ambito delle autonomie personali e sociali
 - monitorare l'utilizzo degli ausili specifici.

Modalità operative: prevedono colloqui periodici con la scuola e dei cicli di counseling con i genitori/famiglia.

Operatori: Psicopedagogo, Neuropsichiatra Infantile e Fisiatra.

COUNSELING PSICOLOGICO

Il counseling familiare si realizza all'interno di un legame tra professionista e paziente, mira a migliorare la qualità della vita, promuove processi di cambiamento, rinforza percorsi evolutivi all'interno del ciclo di vita, valorizza le risorse e le relazioni. Scopo del counseling familiare nel contesto del Centro di Riabilitazione è la messa a fuoco delle esigenze della famiglia e del bambino in riabilitazione, si passa attraverso la conoscenza del contesto familiare del bambino e si offre ai genitori uno spazio per attivare le loro risorse, affinché la relazione genitori/bambino possa diventare funzionale allo sviluppo dell'autonomia del minore e gratificante per entrambi.

Obiettivi:

Definire lo scopo della consultazione attraverso:

- costruzione di un legame significativo tra paziente e professionista;
- definizione della domanda (problema, conflitto, dolore, trauma), trasformandola in occasione per cui favorire cambiamenti;

In particolare quindi il percorso di counseling potrà concentrarsi sui seguenti obiettivi :

- valutare e riconoscere le dinamiche familiari, focalizzando l'attenzione sul funzionamento familiare attuale (clima, alleanze, competizioni), per identificare limiti e risorse, anche nelle famiglie allargate.
- aiutare i genitori a riconoscere eventuali difficoltà individuali o di coppia che interferiscono con la loro possibilità di attivarsi nell'accudimento e cura dei loro figli, e quindi accompagnarli ad altri tipi

di percorsi (individuali o di coppia) che gli permettano in un secondo momento di trovare le energie per dedicarsi ai loro figli.

- ❑ una particolare attenzione verrà dedicata al legame di attaccamento di ciascun genitore nei confronti del bambino, ripercorrendo in parte le storie individuali di mamma e papà e i loro rapporti con le rispettive famiglie d'origine. Fondamentale sarà riconoscere gli stili genitoriali e la co-genitorialità per aiutare i genitori a riconoscere eventuali difficoltà di condivisione di quegli stili e trovare strategie utili a migliorare clima e organizzazione familiare;
- ❑ accrescere le competenze genitoriali utili a promuovere la lettura e la risposta ai bisogni del bambino, favorendo il suo miglior sviluppo emotivo e relazionale, funzionale e adattivo, tenendo debitamente conto della diagnosi.
- ❑ condividere con entrambi i genitori il significato che ognuno di loro attribuisce alla diagnosi. Supportare i genitori nel riconoscere il funzionamento attuale del proprio bambino, favorendo l'accettazione della diagnosi clinica e di quella funzionale, perché possano a loro volta sostenere efficacemente i propri figli nel percorso riabilitativo ed evolutivo;
- ❑ aiutare i genitori a condividere obiettivi educativi con l'equipe riabilitativa;
- ❑ co-costruire con i genitori e il resto dell'equipe l'opportunità di supporti esterni al centro, in termini di opportunità socializzanti, o di aiuti più specialistici, estendendo la rete formale.

Modalità operative:

- ❑ Colloqui clinici con i genitori o con il nucleo o con parte di esso. Utilizzo di strumenti diversi: genogramma, interviste semistrutturate, check list, questionari, strumenti grafici e proiettivi, giochi semi strutturati, collage e osservazione delle interazioni familiari.
- ❑ Sintesi con l'equipe che si occupa del caso
- ❑ Colloqui con operatori del territorio, scuola, specialisti
- ❑ Relazioni clinico funzionali

OPERATORI: Psicologo-Psicoterapeuta, Neuropsichiatra Infantile

PSICOTERAPIA nell'AMBITO della DISABILITA'

Scopo della Psicoterapia Breve per il bambino offerta dal Centro di Riabilitazione è aiutarlo a mettere a fuoco le sue emozioni e i suoi vissuti in relazione alla diagnosi che ha ricevuto, al fine di sostenerlo nella consapevolezza dei suoi limiti e delle sue risorse alla ricerca del suo benessere psicologico e relazionale.

Obiettivi:

Definire lo scopo della consultazione col bambino e con i suoi genitori:

- ❑ costruzione di un legame significativo tra paziente e professionista. I genitori vengono conosciuti prima del bambino e con loro si definiscono gli obiettivi di lavoro col bambino, poi si procede con il minore;
- ❑ definizione della domanda che deve essere chiara anche per il bambino e permetta di costruire con lui un patto di lavoro, che si concentrerà soprattutto sul riconoscimento, verbalizzazione e elaborazione dei vissuti rispetto alla sua diagnosi e a ciò che ne consegue, mirando ad aiutarlo a leggere i suoi limiti, ma anche le sue risorse, a mettere a fuoco i propri bisogni, desideri e sofferenze.

In particolare, quindi, il percorso di psicoterapia breve si potrà concentrare sui seguenti obiettivi :

- ❑ valutare e riconoscere il funzionamento emotivo e relazionale individuale del minore, focalizzando l'attenzione sull'immagine che il bambino ha di sé, sulla sua sicurezza/insicurezza, sui suoi vissuti e sulla sua capacità relazionale, mettendo a fuoco i limiti che percepisce, le paure, le ansie, ma anche i suoi desideri;
- ❑ aiutare il bambino a condividere con i genitori i suoi vissuti e i suoi bisogni perché possa sentirsi sostenuto nel percorso riabilitativo e di crescita verso la miglior autonomia possibile;

Modalità operative:

- ❑ Colloqui clinici con i genitori, con il nucleo o con parte di esso, con il bambino.
- ❑ Utilizzo di strumenti diversi: strumenti grafici e proiettivi, favole, giochi semi strutturati, collage, sculture e osservazione delle interazioni familiari.
- ❑ Sintesi con l'equipe che si occupa del caso
- ❑ Colloqui con operatori del territorio, scuola, specialisti
- ❑ Relazioni clinico funzionali

INQUADRAMENTO DIAGNOSTICO ai FINI della LEGGE 104

Per soggetti in età evolutiva, il medico specialista NPI può prevedere il percorso di **Inquadramento Diagnostico**, finalizzato alla redazione dagli atti richiesti dalle "linee guida per l'alunno disabile".

Sono previsti i seguenti percorsi-tipo per i diversi quadri patologici:

- Disturbo di sviluppo
- Disturbo dell'apprendimento

Per l'approfondimento diagnostico-funzionale dei soggetti in età evolutiva la cui condizione risulti particolarmente complessa, è operativa la collaborazione con l'Istituto Scientifico Eugenio Medea di Bosisio Parini – Associazione "la Nostra Famiglia"- ove è possibile effettuare accertamenti clinico-strumentali

PERCORSI ELETTIVI

Il piccolo prematuro e/o a rischio evolutivo

Il bambino piccolo (di età inferiore ai 12 mesi) con una disarmonia dello sviluppo motorio, della comunicazione e del comportamento, viene preso in carico in tempi rapidi nel settore della Fisioterapia per favorire l'acquisizione delle tappe motorie e successivamente viene inserito in un percorso integrato che gli consente di sperimentare il sé corporeo nello spazio e in relazione con gli oggetti, ed acquisire competenze e abilità nell'ambito della coordinazione motoria globale e fine, nell'ambito del gioco, dell'autonomia e della comunicazione.

I tempi e i percorsi sono molto diversificati da bambino a bambino e dunque concretizzati in progetti personalizzati che prevedono obiettivi specifici per ciascuno: i trattamenti psicomotorio e/o logopedico diventano quindi i contenitori all'interno dei quali si snodano percorsi riabilitativi specifici, che vedono al centro il bambino con la sua diagnosi clinica e funzionale, con i suoi bisogni e le sue risorse, con la sua rete familiare e scolastica.

Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali delle Paralisi Cerebrali Infantili

Per i bambini con diagnosi di Paralisi Cerebrale Infantile sono attivati percorsi di presa in carico riabilitativa in continuità con i servizi territoriali e in continuità di cura con l'Istituto Scientifico E. Medea di Bosisio Parini, rispetto ad interventi ad alta specializzazione (riabilitazione robotica, realtà virtuale). E' possibile inoltre partecipare a progetti di ricerca mirata.

Presso la sede è operativa un'equipe multidisciplinare la cui finalità è quella di mettere a punto il progetto riabilitativo individualizzato e di renderlo fruibile in tutti gli ambiti di vita quotidiana del bambino (scuola, tempo libero/sport, domicilio). Annualmente il 6 ottobre l'equipe partecipa alla Giornata mondiale della Paralisi Cerebrale Infantile sviluppando i temi di inclusione sociale secondo i criteri ICF.

Scoliosi idiopatiche e neurogene

Per scoliosi si intende una “deformità torsionale tridimensionale del rachide e del tronco”. Si tratta di una condizione clinica che può colpire principalmente bambini e adolescenti.

Essa può essere di natura idiopatica dove non è possibile identificare una patologia specifica che dà origine alla deformità oppure neurogena ossia associata a una patologia neurologica.

Il paziente viene valutato nella sua individualità secondo uno specifico protocollo e successivamente viene definito il percorso di monitoraggio o trattamento più adeguato per ciascuno.

Le proposte principali variano dalla semplice osservazione e valutazione periodica della scoliosi e della sua evoluzione, al trattamento fisioterapico finalizzato al controllo posturale e autocorrezione, fino all'indicazione a valutazione fisiatrica più approfondita, per eventualmente prescrizione corsetto, oppure ortopedica, per un'ipotesi di intervento chirurgico, valutazioni per le quali sono attive convenzioni con i servizi della sede dell'Associazione “*la Nostra Famiglia*” di Bosisio Parini.

I pazienti sono seguiti per tutto il tempo della crescita sino al termine del rischio evolutivo.

ATTIVITA' SPECIFICHE *(erogate in regime di solvenza)*

Valutazioni Diagnostiche e Funzionali per l'identificazione del Disturbo misto di Sviluppo e del Disturbo Specifico di Apprendimento

Per i minori, di età inferiore ai 6 anni, con SOSPETTO DISTURBO MISTO DI SVILUPPO è proposto un percorso di valutazione cognitiva e adattiva che prevede una prima visita specialistica NPI e successiva erogazione di un test di livello (Griffiths, WIPPSI, WISC-IV, Leither, ...) e di un questionario sul comportamento adattivo, finalizzati alla definizione di una diagnosi clinico-funzionale. In presenza di eventuale bisogno riabilitativo, la stesura del progetto individualizzato e l'erogazione dei trattamenti avverrà in regime di convenzione.

Per minori, di età superiore ai 6 anni (e non oltre i 12 anni) con SOSPETTO DISTURBO SPECIFICO di APPRENDIMENTO è possibile effettuare un percorso di Inquadramento Diagnostico, che prevede l'erogazione di una prima visita specialistica NPI e successiva valutazione cognitiva. Al termine delle valutazioni, è previsto un ulteriore incontro con il NPI per la restituzione diagnostica; in caso di conferma della diagnosi di DSA, viene rilasciata la certificazione utile ai fini scolastici ai sensi della legge n.170/10.

In presenza di eventuale bisogno riabilitativo, la stesura del progetto individualizzato e l'erogazione dei trattamenti avverrà in regime di convenzione.

Trattamento della Deglutizione Atipica

Per deglutizione atipica si intende un disturbo del meccanismo di deglutizione normale caratterizzato dalla presenza e persistenza nel tempo di movimenti linguali non corretti, non necessariamente dovuti ad una patologia ma spesso provocati da "cattive abitudini" che si stabilizzano nel tempo.

Per poter accedere al trattamento riabilitativo logopedico, richiesto in questi casi, è necessario effettuare una prima visita con il Neuropsichiatra Infantile che, sulla base del referto rilasciato dal dentista, provvederà alla stesura del Progetto e Programma Riabilitativo Individualizzato.

Trattamento di fisioterapia per l'adulto ortopedico

Per ADULTI con PATOLOGIE ORTOPEDICHE, è possibile effettuare una prima visita fisiatrica e successivo breve ciclo di trattamento fisioterapico.

I costi per l'accesso a queste prestazioni sono esposti nella sala di attesa della struttura.

Per le prestazioni in solvenza verrà rilasciata documentazione utile ai fine fiscali.

Procedure di accesso: accesso privato e accesso convenzionato

Accesso e prenotazione

L'accesso al Centro avviene attraverso **visita specialistica** del neuropsichiatra infantile o del fisiatra; tali visite sono effettuate esclusivamente al fine della STESURA del PROGETTO-PROGRAMMA RIABILITATIVO, come da convenzione con la nostra ATS. Non è possibile in convenzione effettuare prime visite per finalità diagnostiche; per procedere alla stesura del Progetto-Programma Riabilitativo è necessario che il medico NPI possa disporre delle opportune VALUTAZIONI/TEST per definire la diagnosi (codici ICD-9 CM) di accettazione e la diagnosi funzionale (preliminari alla stesura del Progetto-Programma Riabilitativo Individualizzato).

La **prenotazione** della prima visita può avvenire o telefonicamente o di persona, contattando l'assistente sociale del Centro, la quale, dopo aver raccolto le informazioni necessarie, compilando il modulo di richiesta prima visita, individua lo specialista più adeguato al caso e comunica immediatamente la data e l'ora per l'effettuazione della visita (prenotazione).

Gli orari per la richiesta di visita NPI e/o Fisiatrica sono i seguenti:

- dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30

I **documenti necessari** per l'effettuazione della prima visita in regime di convenzione con il SSN sono i seguenti:

- impegnativa rilasciata del Medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta con richiesta di "visita specialistica NPI/fisiatrica" indicante la diagnosi;
- fotocopia della Carta Regionale dei Servizi;
- valutazioni/test effettuate presso altre strutture/servizi.

I cittadini maggiorenni non rientranti nelle categorie esenti in base alle normative vigenti sono tenuti alla contribuzione della spesa sanitaria mediante il pagamento del ticket previsto sia per la prima visita specialistica sia per il ciclo di trattamenti riabilitativi.

In assenza dei documenti sopra elencati, la visita non potrà essere erogata in regime di convenzione ma solo a pagamento.

A conclusione della prima visita che esita nell'apertura di un Progetto Riabilitativo Individualizzato, viene consegnata al paziente/al genitore una lettera di **presentazione del Servizio** e il **Regolamento del Centro**.

Erogazione dei trattamenti riabilitativi

A seguito della prima visita, lo specialista stila il progetto riabilitativo e il programma riabilitativo individualizzato, con precisazione di obiettivi, frequenza e durata dell'intervento; esso costituisce il contratto terapeutico che viene firmato dai genitori (o dal paziente stesso in caso di adulto) per accettazione.

Nel caso di **utenti in età evolutiva** il medico specialista al termine della visita prescrive su ricetta il numero di trattamenti previsti dal programma riabilitativo individualizzato.

L'**utente adulto** deve procurarsi l'impegnativa rilasciata del Medico di Medicina Generale con richiesta di "presa in carico riabilitativa, n. sedute previste dal PRI-pri, data del PRI-pri a cui si fa riferimento" indicante la diagnosi e consegnarla in accettazione.

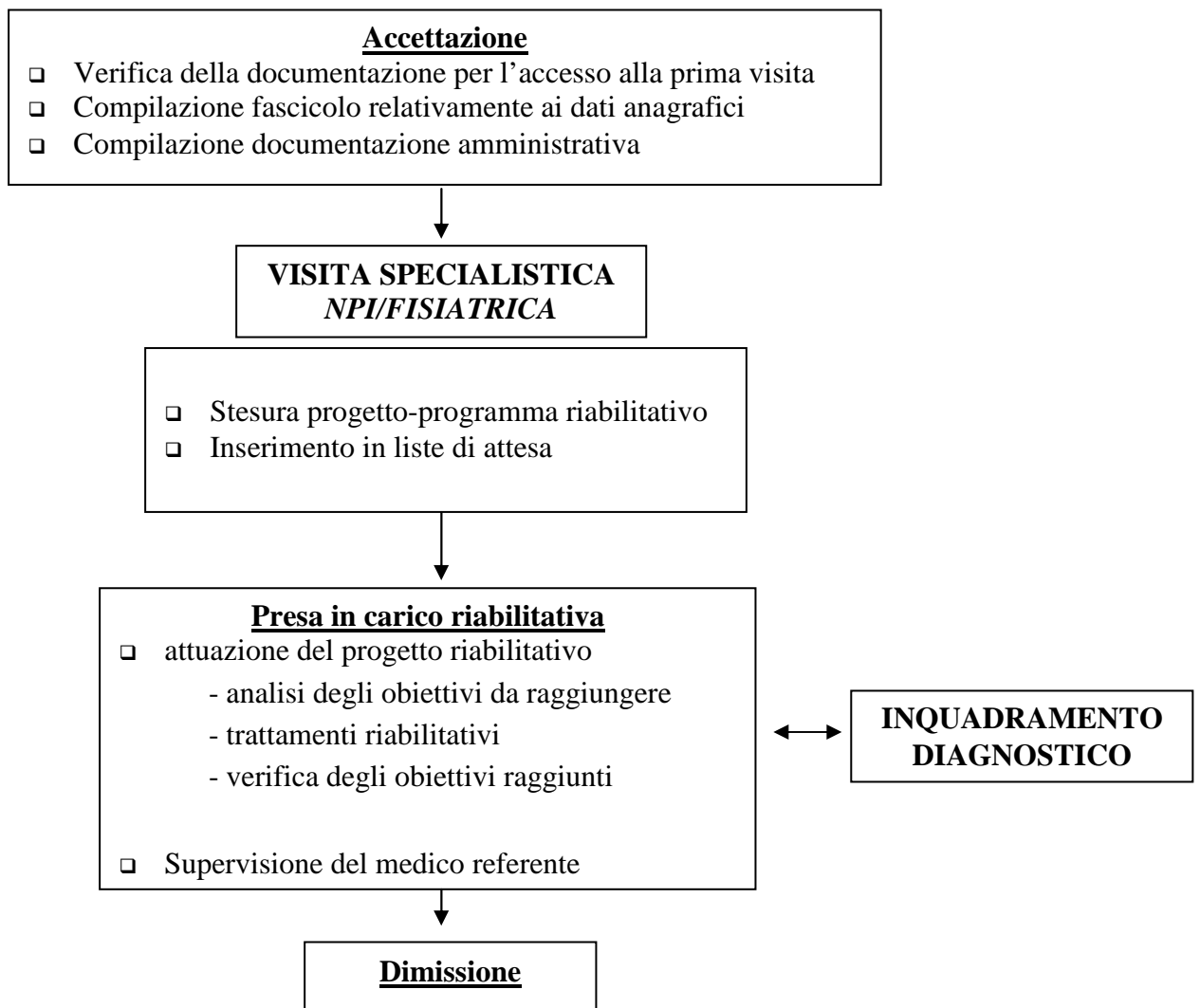
L'utente viene quindi inserito in **lista di attesa** per l'erogazione del trattamento; la priorità di accesso ai trattamenti è definita dal medico specialista secondo criteri non solo cronologici ma anche di età e di urgenza clinica; i giorni medi di attesa stimati per l'avvio dei trattamenti, sono consultabili in atrio e aggiornati ogni trimestre.

Sarà il terapeuta della riabilitazione a prendere contatti direttamente con il paziente per comunicare giorni e orari di erogazione della terapia secondo le modalità e la frequenza definita dal medico nel progetto-programma riabilitativo.

L'utente, in caso di impedimento a presentarsi alla visita o al trattamento, deve comunicare la propria assenza al Centro di Riabilitazione.

Eventuali impedimenti della struttura alla effettuazione della prestazione nel giorno o nell'ora stabiliti, saranno tempestivamente comunicati all'utente, riprogrammando, d'intesa con quest'ultimo, il nuovo appuntamento.

ESEMPLIFICAZIONE DEL PERCORSO DI PRESA IN CARICO RIABILITATIVA



Dimissione

La dimissione rappresenta un momento di estrema importanza e delicatezza che deve essere attuata con la massima attenzione. L'informazione è data dal medico al paziente e alla famiglia. Il medico compila la lettera di dimissione, completandola con gli obiettivi raggiunti, l'eventuale necessità di follow up (controllo a distanza) e con ogni utile informazione sullo stato di salute e, in particolare, sul decorso riabilitativo, al fine di assicurare la continuità di cura nel caso di passaggio ad altra struttura. Qualora si renda necessario un nuovo ciclo di trattamenti, il Medico di medicina Generale o il Pediatra di Libera Scelta dovrà emettere nuova impegnativa per prima visita.

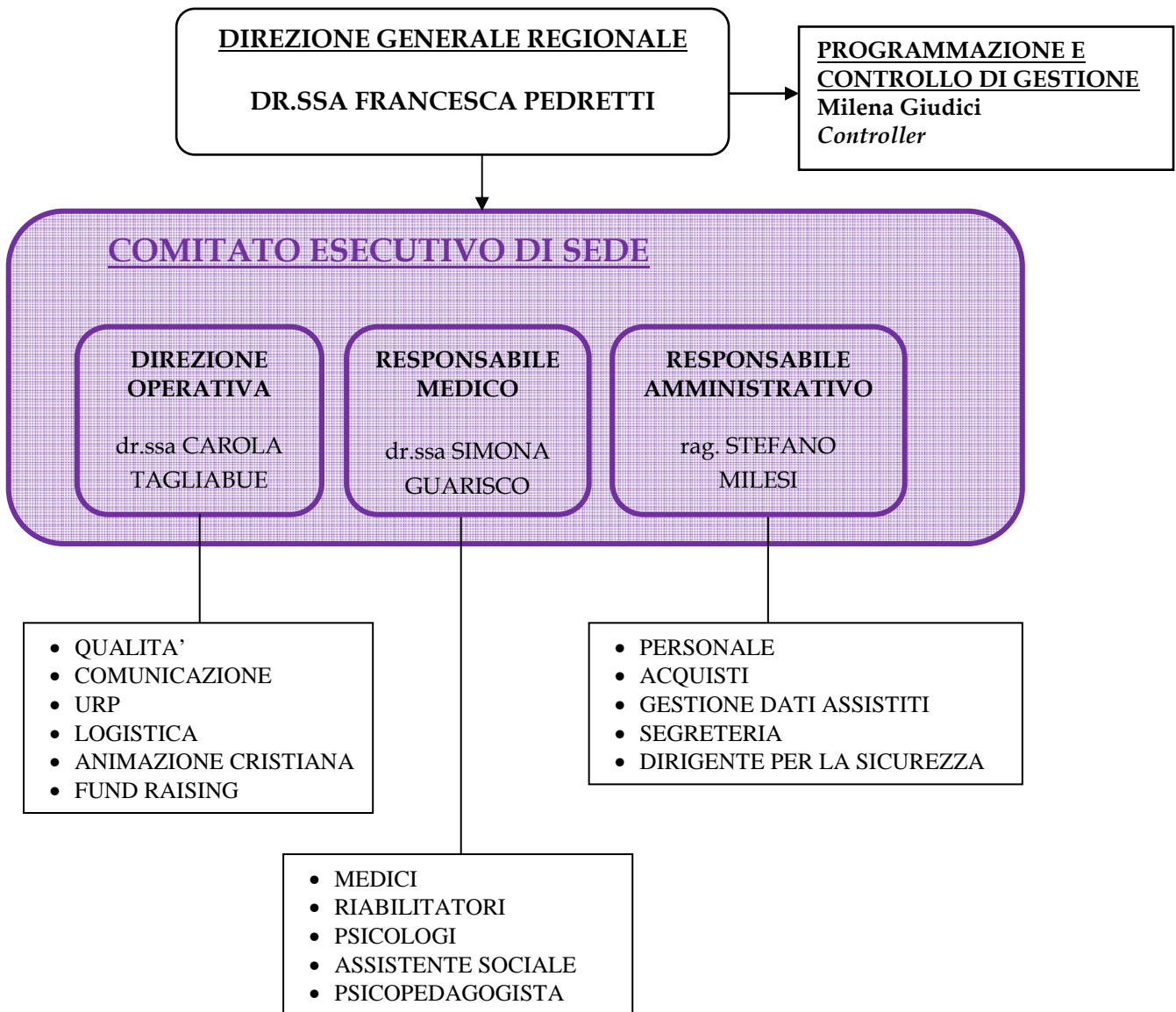
Figure professionali e dotazione organica del Centro

Il Comitato Esecutivo di Sede (Board di sede) è l'organismo responsabile della conduzione del Centro ed ha il compito di elaborare e dare attuazione al progetto di sede in accordo con le linee e disposizioni del Direttore Generale Regionale. E' costituito dalla Direzione Operativa, dal Responsabile Amministrativo e dal Responsabile Medico.

Il personale del Centro è così composto:

- Medici: 3 neuropsichiatri, 2 fisiatre.
- Tecnici laureati: 1 psicologa, 1 psicologo-psicoterapeuta, 1 psicopedagogista
- Personale di riabilitazione: 4 fisioterapisti, 7 logopediste, 4 psicomotricisti, 2 terapisti della neuropsicologia.
- Personale per attività complementari: 1 assistente sociale.
- Personale amministrativo: 3 impiegate.

ORGANIGRAMMA DEL CENTRO



III. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard di qualità del servizio all'utente

L'attenzione posta dai cittadini alla qualità dei servizi erogati dalle strutture socio sanitarie impegna anche il nostro Centro di riabilitazione a identificare standard e relativi strumenti per la verifica di questi ultimi. Di seguito è descritto l'impegno del Centro di riabilitazione a garantire un servizio di qualità esplicitando anche tempi per la realizzazione degli impegni e modalità oggettive di verifica.

ASPETTI RELAZIONALI

Il Centro si impegna a:

curare l'accoglienza dei pazienti anche attraverso la cura degli ambienti, la loro pulizia e la loro organizzazione funzionale.

Standard: pulizia degli ambienti, cura della bacheca con le comunicazioni in sala di attesa e disponibilità di riviste e letture scelte.

Verifica: Verifica da parte della Direzione di segnalazioni da parte dell'utenza.

UMANIZZAZIONE

Il Centro si impegna a:

sostenere i genitori nel delicato compito di crescere ed educare i propri figli che presentano disabilità più o meno complesse

Standard: programmazione e realizzazione, in condivisione con alcuni genitori, di proposte di incontri formativi-informativi e di confronto per le famiglie.

Verifica: raccolta documentazione delle iniziative.

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Il Centro si impegna a:

fornire una informazione ampia e chiara sui servizi erogati.

Standard: Diffusione della Carta dei Servizi, attraverso l'invio a tutti coloro che effettuano una prenotazione e l'esposizione in sala di attesa.

Verifica: procedura di presa in carico per adulti e minori.

TEMPI/ACCESSIBILITA'

Il Centro si impegna a:

rendere disponibili tempestivamente all'utente le informazioni sui tempi di accesso al servizio.

Standard: esposizione in sala di attesa dei tempi medi di attesa, aggiornati trimestralmente, per la prima visita e per l'erogazione dei trattamenti riabilitativi, consegna della brochure del Centro al momento del primo contatto e disponibilità dell'Assistente Sociale/Direzione a colloqui di orientamento per le famiglie.

Verifica: mantenimento dell'alta percentuale di soddisfazione degli utenti come rilevato dai questionari somministrati.

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

La funzione relativa alla tutela degli utenti viene assolta attraverso:

- ◇ **l'Ufficio Relazioni con il Pubblico**, che - nell'ambito della propria attività - promuove le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e i questionari di soddisfazione degli utenti e ne garantisce l'istruzione e la trasmissione alla Direzione per la decisione nel merito.

Il Questionario di Costumer (in allegato), atto a raccogliere il grado di soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie, viene consegnato agli utenti/le loro famiglie una volta all'anno; i risultati vengono comunicati sia agli operatori sia agli utenti attraverso la realizzazione di un volantino informativo, a disposizione in sala di attesa e consegnato direttamente a tutti gli operatori, e una relazione a disposizione degli operatori e degli utenti presso l'URP.

I reclami o suggerimenti possono essere presentati o inviati all'URP, anche in forma anonima utilizzando l'apposito modulo (in allegato), che provvede a dare tempestiva risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione; negli altri casi predispone apposita procedura che prevede un'analisi della situazione e delle cause che l'hanno provocata; in ogni caso per ogni reclamo scritto è garantita risposta entro 30 giorni dal ricevimento. L'URP è aperto al pubblico nei giorni di:

- lunedì dalle 9.00 alle 11.00
- martedì dalle 14,00 alle 16,00
- venerdì dalle 12,00 alle 14,00

- ◇ il **Servizio sociale** assicura la disponibilità di un assistente sociale, mediante colloqui su appuntamento, per rispondere ai bisogni di informazione e di orientamento dell'utenza. L'assistente sociale è presente al Centro nei seguenti orari:

- lunedì dalle 9.00 alle 13.30 e dalle 14.00 alle 18.00
- giovedì dalle 9.00 alle 13.30 e dalle 14.00 alle 18.00

- ◇ un sistema di iniziative volte a promuovere la **massima interazione tra struttura e pazienti**:
 - l'utente può accedere alle informazioni relative alla erogazione delle prestazioni attraverso la lettura delle comunicazioni poste sulla bacheca della sede (posta in posizione centrale in sala di attesa);
 - l'utente o l'esercente la responsabilità genitoriale possono richiedere copia della documentazione sanitaria facendone richiesta sulla modulistica disponibile presso la segreteria della sede;
 - l'utente può riconoscere gli operatori attraverso il cartellino di riconoscimento che tutti gli operatori hanno il dovere di indossare;
 - l'Associazione ha istituito un comitato etico che salvaguarda i diritti dell'utente relativamente alle procedure medico-riabilitative anche in riferimento alla ricerca scientifica.

L'utente può rivolgersi al difensore civico territoriale nei casi in cui ritiene che sia negata o limitata la fruibilità della prestazioni.

L'accesso alla documentazione sanitaria è garantita entro i termini precisati sul tariffario, esposto in sala di attesa.

D.Lgs. 231/2001 - “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica”

Il D.Lgs. 231/2001 è una legge dello stato che regola la responsabilità di un'organizzazione (associazione) qualora persone, operando in nome e per conto e nel suo interesse, per trascuratezza dell'organizzazione medesima, commettano certi tipi di reato. Non tutti i reati comportano responsabilità, ma solo quelli previsti dalla norma; tra i più comuni ed importanti vi sono i reati di corruzione di soggetti pubblici, concussione, corruzione tra privati, infiltrazione della malavita organizzata, gravi reati in materia SSL, reati ambientali, ... Per ridurre la probabilità che questi reati possano essere commessi, l'Associazione si è dotata di uno specifico Modello di Organizzazione e Gestione (MOG) e di un Codice Etico. Sul rispetto del MOG e del Codice Etico è stato incaricato di vigilare l'Organismo di Vigilanza (OdV). Tutti coloro che vengano a conoscenza di un comportamento che è o potrebbe essere scorretto rispetto a tali documenti ovvero della commissione o sospetta commissione di uno dei reati previsti dal D.Lgs 231/2001 possono farne segnalazione all'OdV.

L'OdV dell'Associazione è contattabile per le segnalazioni all'indirizzo e-mail odv@Inf.it oppure odv@lanostrafamiglia.it o all'indirizzo postale

Organismo di Vigilanza - Associazione “La Nostra Famiglia” - via Don Luigi Monza 1 - 22037 Ponte Lambro -.

L'OdV garantisce la riservatezza delle segnalazioni e del segnalante.

Il Codice Etico è disponibile sul sito internet dell'Associazione.

V. INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE CON “LA NOSTRA FAMIGLIA”

Accanto a “La Nostra Famiglia” sono tante le realtà che sono cresciute a partire dall'intuizione originaria del Beato Luigi Monza:

- il Gruppo Amici di don Luigi Monza – sostiene l'Associazione con iniziative di sensibilizzazione, solidarietà e aiuto;
- l'Associazione Genitori de “La Nostra Famiglia” – tutela i diritti fondamentali della persona disabile e della sua famiglia;
- la Fondazione Orizzonti Sereni – FONOS – realizza soluzioni valide per il “dopo di noi”;
- l'Associazione di Volontariato “Don Luigi Monza” – si propone finalità di solidarietà e utilità sociale nell'ambito di servizi organizzati, in particolare presso i Centri de “La Nostra Famiglia”;
- l'OVCI-La Nostra Famiglia – è un organismo non governativo di cooperazione allo sviluppo presente in Brasile, Cina, Ecuador, Marocco, Sudan e Sud Sudan;
- l'Associazione Sportiva Dilettantistica “Viribus Unitis”- promuove l'integrazione delle persone disabili mediate lo sport.

Informazioni sulle diverse realtà possono essere richieste direttamente alla Direzione Operativa del Centro.



Questionario UTENTI ADULTI

Caro Utente,

la nostra struttura nasce per non essere solo un luogo di cura; proprio per questo motivo è in atto un progetto volto a valorizzare la Missione stessa dell'opera.

Al fine di poter raccogliere pareri e consigli che ci permettano di offrire ai nostri utenti una sempre maggiore qualità del servizio e della relazione con l'utente, Le chiediamo cortesemente di compilare il presente questionario e di riporlo nell'apposito contenitore che troverete in sala d'attesa.

Il questionario è anonimo.

Certi di una vostra fattiva collaborazione, Vi ringraziamo anticipatamente.

Il Responsabile operativo (DO)

Il Coordinatore del progetto di Missione

*Campo obbligatorio



1. Compilatore *

Contrassegna solo un ovale.

- Utente
- Genitore
- Altro

2. Data / /

Esempio: 15 dicembre 2012

3. Centro di Riabilitazione di / Polo di: *

4. Settori di Servizio

Contrassegna solo un ovale.

- Ambulatorio (ex art. 26)
- IRCSS (ricovero ordinario, day hospital. MAC)



**5. Come è venuto a conoscenza del nostro Centro?***Seleziona tutte le voci applicabili.*

- dal medico di base / pediatra
- conoscenti
- altri ospedali/servizi specialistici
- un altro utente del servizio
- servizi territoriali
- Altro:

6. Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute quando si è rivolto per la prima volta al Centro*Contrassegna solo un ovale.*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

A) CURA E RIABILITAZIONE**7. Quanto è soddisfatto del servizio di riabilitazione erogato dal Centro?***Contrassegna solo un ovale.*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

8. Quanto ritiene che il progetto riabilitativo in corso stia modificando la sua qualità di vita?*Contrassegna solo un ovale.*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

9. Quanto ritiene che il progetto riabilitativo si stia realizzando come previsto?*Contrassegna solo un ovale.*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto





10. Rileva disagi e problemi durante lo svolgimento del progetto di cura e riabilitazione?

Contrassegna solo un ovale.

- SI
- NO

11. Quali disagi e problemi rileva durante lo svolgimento del progetto di cura e riabilitazione?

.....

.....

.....

.....

.....

B) RELAZIONE CON L' UTENTE

12. Quanto è soddisfatto dell'accoglienza che sta ricevendo?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

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

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

14. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei Medici nei suoi confronti?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto



15. **Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli Psicologi nei suoi confronti?**

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

16. **Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei Terapisti della riabilitazione ed educatori nei suoi confronti?**

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

17. **Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli Assistenti sociali nei suoi confronti?**

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

18. **Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di altri operatori nei suoi confronti?**

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

19. **Quanto è soddisfatto delle informazioni sanitarie che sta ricevendo durante i trattamenti riabilitativi e le visite mediche?**

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

C) INTEGRAZIONE SOCIALE





20. In questo progetto si sente accompagnato e aiutato a conoscere le risorse ed i servizi del suo territorio?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

D) FAMILIARITÀ DELL' AMBIENTE

21. Quanto è soddisfatto della cura degli ambienti e del comfort del Centro?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

22. Quanto è soddisfatto della pulizia e l'igiene?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

23. Quanto è soddisfatto della qualità del pranzo (solo se previsto)?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

E) DOMANDE CONCLUSIVE

24. Secondo lei in questo Centro ci sarebbero degli aspetti da migliorare?

Contrassegna solo un ovale.

- SI
 NO





25. Quali aspetti sarebbero da migliorare?

.....
.....
.....
.....
.....

26. A suo parere cosa potrebbe fare il Centro per aiutare di più gli utenti?

.....
.....
.....
.....
.....

27. Il percorso di cura e riabilitazione che lei sta realizzando è motivo per una riflessione e un approfondimento dei valori umani e spirituali?

Contrassegna solo un ovale.

SI
 NO

28. Quali sono le motivazioni della risposta precedente.

.....

29. Complessivamente quanto si sente accolto e seguito dai nostri servizi?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

30. Quali sono le motivazioni della risposta precedente.

.....

CONTATTI

31. Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?

Contrassegna solo un ovale.

SI
 NO





Questionario Utenti AMBULATORIALI – DIURNI - RESIDENTI (minori)

Cara famiglia,

la nostra struttura nasce per non essere solo un luogo di cura; proprio per questo motivo è in atto un progetto volto a valorizzare la Missione stessa dell'opera.

Al fine di poter raccogliere pareri e consigli che ci permettano di offrire ai nostri utenti una sempre maggiore qualità del servizio e della relazione con i bambini/ragazzi e con la famiglia Le chiediamo cortesemente di compilare il presente questionario e di riporlo nell'apposito contenitore che troverete in sala d'attesa.

Il questionario è anonimo.

Certi di una vostra fattiva collaborazione, Vi ringraziamo anticipatamente.

Il Responsabile operativo (DO)

Il Coordinatore del progetto di Missione

*Campo obbligatorio



1. Compilatore *

Contrassegna solo un ovale.

- Genitore
 Altro

2. Data * / /

.....
Esempio: 15 dicembre 2012

3. Centro di Riabilitazione di: *

.....

4. Settori di Servizio

Contrassegna solo un ovale.

- Ambulatorio
 Diurni
 Residenti



**5. Come è venuto a conoscenza del nostro Centro?**

Seleziona tutte le voci applicabili.

- dal medico di base / pediatra
- conoscenti
- scuola
- un altro utente del servizio
- servizi territoriali
- Altro:

6. Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute quando si è rivolto per la prima volta al Centro

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

CURA E RIABILITAZIONE**7. Quanto è soddisfatto del servizio di riabilitazione erogato dal Centro?**

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

8. Quanto ritiene che il progetto riabilitativo in corso stia modificando la qualità di vita del bambino/ragazzo?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

9. Quanto ritiene che il progetto riabilitativo si stia realizzando come previsto?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto





10. Rileva disagi e problemi durante lo svolgimento del progetto di cura e riabilitazione?

Contrassegna solo un ovale.

SI

NO

11. Quali disagi e problemi rileva durante lo svolgimento del progetto di cura e riabilitazione?

.....
.....
.....
.....
.....

B) RELAZIONE CON LA FAMIGLIA

12. Quanto è soddisfatto dell'accoglienza che sta ricevendo?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

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

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

14. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei Medici nei suoi confronti?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

15. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli Psicologi nei suoi confronti?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto





16. **Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei Terapisti della riabilitazione ed educatori nei suoi confronti?**

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

17. **Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli Assistenti sociali nei suoi confronti?**

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

18. **Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di Altri operatori nei suoi confronti?**

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

19. **Quanto è soddisfatto delle informazioni sanitarie che sta ricevendo durante i trattamenti riabilitativi e le visite mediche?**

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

C) RELAZIONE CON IL BAMBINO

20. **Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei Medici nei confronti del bambino/ragazzo ?**

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto





21. **Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli Psicologi nei confronti del bambino/ragazzo ?**

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

22. **Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei Terapisti della riabilitazione ed educatori nei confronti del bambino/ragazzo ?**

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

23. **Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli Assistenti sociali nei confronti del bambino/ragazzo ?**

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

24. **Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di Altro personale nei confronti del bambino/ragazzo ?**

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

D) INTEGRAZIONE SOCIALE

25. **Ritiene che il progetto riabilitativo stia facilitando la partecipazione del bambino/ragazzo alle attività con i coetanei? (attività sportiva, scoutismo, ambiente parrocchiale, ecc.)**

Contrassegna solo un ovale.

- SI
 NO





26. Quali sono le motivazioni della risposta precedente?

.....

.....

.....

.....

.....

27. In questo progetto vi sentite accompagnati e aiutati a conoscere le risorse e i servizi del vostro territorio?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

E) FAMILIARITÀ DELL' AMBIENTE

28. Quanto è soddisfatto della cura degli ambienti e del comfort del Centro?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

29. Quanto è soddisfatto della pulizia e l'igiene?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

30. Quanto è soddisfatto della qualità del pranzo?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

31. Ritiene importante che il Centro organizzi iniziative a favore dei bambini/ragazzi e delle loro famiglie? (formazione, feste, eventi ricreativi, celebrazioni ecc.)

Contrassegna solo un ovale.

SI

NO





32. Quali sono le motivazioni della risposta precedente.

.....

.....

.....

.....

.....

DOMANDE CONCLUSIVE

33. Secondo lei in questo Centro ci sarebbero degli aspetti da migliorare?

Contrassegna solo un ovale.

- SI
- NO

34. Quali aspetti sarebbero da migliorare?

.....

35. A suo parere cosa potrebbe fare il Centro per aiutare di più i genitori e le famiglie?

.....

.....

.....

.....

.....

36. Il percorso di cura e riabilitazione che sta realizzando il bambino/ragazzo è motivo per una riflessione e un approfondimento dei valori umani e spirituali?

Seleziona tutte le voci applicabili.

- SI
- NO

37. Quali sono le motivazioni della risposta precedente.

.....

38. Complessivamente quanto vi sentite accolti e seguiti dai nostri servizi?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto



