

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

# la *Nostra* *Famiglia*



**CARTA DEI SERVIZI**

Sede di Castiglione Olona



# **CARTA DEI SERVIZI**

## **SEDE DI CASTIGLIONE OLONA**

### **INDICE**

- 1. DISTRETTO VARESINO**
  
- 2. IL BOARD DI DISTRETTO VARESINO**
  
- 3. PRESENTAZIONE DEL CENTRO**
  - 3.1 Cenni sulla storia del Centro e la sua “mission”
  - 3.2 La struttura
  
- 4. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI**
  - 4.1 Attività in Regime Ambulatoriale
  - 4.2 Attività in Regime di Ciclo Diurno Continuo
  
- 5. ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO**
  
- 6. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE**
  
- 7. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI**

## CARTA DEI SERVIZI

Gentili utenti, famiglie, lettori,

questa Carta dei Servizi è una presentazione dell'Associazione "La Nostra Famiglia" di Castiglione Olona 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 Castiglione Olona 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**

## 1. DISTRETTO VARESINO

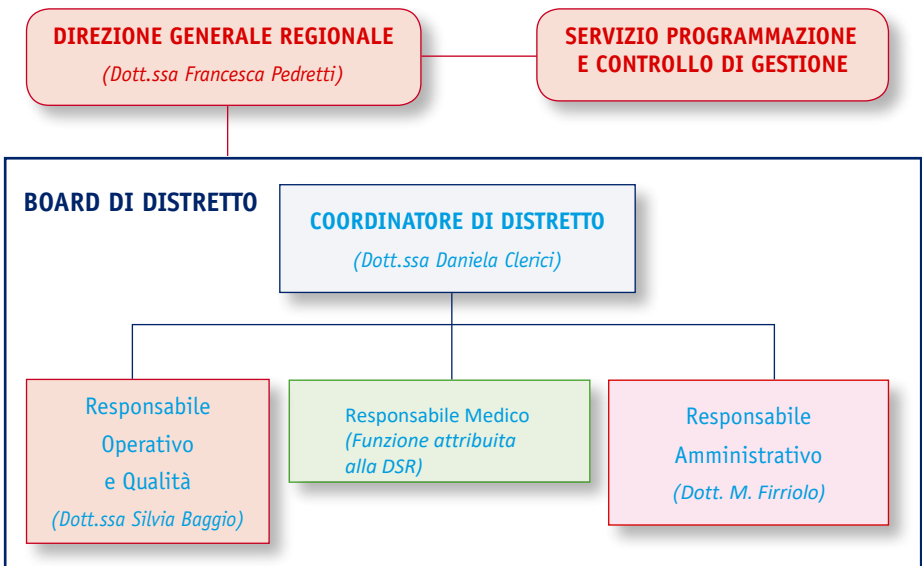
Nella Provincia di Varese l'Associazione è presente con tre Sedi: Castiglione Olona, Cislago e Vedano Olona.

Nell'ottica di considerare i 3 Centri come un'unica presenza nella realtà vare-sina si è costituito il "Distretto Varesino".

Attraverso le diverse Unità d'offerta (Ambulatoriale, Ciclo Diurno Continuo e Day Hospital) il Distretto vuole garantire una continuità di cura agli utenti che afferiscono ai Centri ed allo stesso tempo vuole dare visibilità ad una cultura della condivisione delle risorse (professionali, economiche, umane e relazionali).

## 2. IL BOARD DI DISTRETTO

- **Coordinatrice di Distretto:** Dott.ssa D. Clerici
- **Responsabile Medico di Distretto:** Funzione attribuita alla Dir. San. Reg.le
- **Responsabile Amm.vo di Distretto:** Dott. M. Firriolo
- **Responsabile Operativo, Accreditamenti e Qualità:** Dott.ssa S. Baggio



### 3. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

Sede di **Castiglione Olona**

Denominazione:

**Centro di Riabilitazione “La Nostra Famiglia” in**

- **Regime Ambulatoriale**
- **Regime di Ciclo Diurno Continuo**

Indirizzo:

**Via Monte Cimone 23**

**21043 Castiglione Olona (Va)**

**Tel. 0331.85.82.88**

**Fax 0331.85.72.89**

**E.mail: castiglione.olona@lanostrafamiglia.it**

Anno di inizio attività: **1975**

Volumi di attività:

- **Attività in Regime Ambulatoriale: 13.000 prestazioni annue abilitate di cui 10.000 accreditate e a contratto**
- **Attività in Regime di Ciclo Diurno Continuo: 85 posti abilitati, accreditati e a contratto**

Orario di apertura:

- **Attività in Regime Ambulatoriale:**  
**lunedì e giovedì: 8.30-18.00**  
**martedì, mercoledì, venerdì: 8.30-17.00**
- **Attività in Regime Ciclo Diurno Continuo:**  
**dal lunedì al venerdì: 8.30-16.15**

### 3.1 Cenni sulla storia del Centro e la sua “mission”

#### *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.

#### LA NOSTRA FAMIGLIA

Intende farsi carico non solo della disabilità in quanto tale, ma anche della sofferenza personale e familiare che l’accompagna.

Per questo fine, due elementi sono importanti: quello dell’**accoglienza** e quello della **valorizzazione della vita** in tutte le sue espressioni.

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 scientifici-

tà, 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.

Il Centro di Riabilitazione e Formazione Professionale "la Nostra Famiglia" di Castiglione Olona nasce nel 1975 in seguito all'attivazione, presso la struttura donata all'Associazione da Don Giovanni Antonini, di un Corso di Formazione Professionale, riconosciuto dalla Regione Lombardia.

Attualmente prevede l'erogazione di Servizi Riabilitativi Ambulatoriali e a Ciclo Diurno Continuo.

Gli utenti in età adolescenziale possono accedere ai Corsi del Centro di Formazione Professionale attivo presso la Struttura.

Il Centro si pone l'obiettivo di curare e prendersi cura della persona che presenta disabilità o difficoltà di sviluppo, offrendo prestazioni sanitarie e strategie adattive che le permettano di recuperare quanto più possibile le sue autonomie funzionali, sia in ordine fisico che psichico, in un contesto di integrazione sociale.



### *Lo stile del nostro servizio*

Il servizio offerto del Centro di Castiglione Olona 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’èquipe:** 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.

## **3.2 La struttura**

La struttura, di proprietà dell’Associazione, consta una superficie di mq 1.609. Collocata in centro paese è dotata di un grande cortile e di un ampio spazio verde.

Nella struttura è garantita la possibilità di accesso e la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti i possibili utenti con disabilità.

Nella struttura sono presenti sale di attesa ed aree per l’accoglienza e l’informazione dell’utenza.

Sono presenti locali per lo svolgimento delle attività clinico/riabilitative ed educative/formative.

L’originario complesso, costituito da una palazzina a quattro piani (seminterrato, rialzato, primo e secondo), si è sviluppato successivamente con la costituzione di due chalets, sedi di diversi laboratori e di una bellissima Palestra, dono di un benefattore.

Sono disponibili parcheggi interni per gli utenti ambulatoriali e per i genitori degli utenti a Ciclo Diurno Continuo.

La Sede è raggiungibile, oltre che con mezzi privati, con la linea di pullman Varese-Tradate.

La stazione ferroviaria più vicina è situata nel limitrofo paese di Venegono Superiore (Linea Nord Milano – Laveno).



## 4. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI

Gli utenti che fruiscono dei Servizi Ambulatoriali provengono in prevalenza dal territorio della Provincia di Varese e di Provincia di Como.

Per quanto riguarda gli utenti del Servizio a Ciclo Diurno Continuo provengono, oltre che dal territorio della Provincia di Varese, anche dal territorio delle limitrofe Province di Como e Milano.

### 4.1 Attività in Regime Ambulatoriale

Nella **fascia dell'età evolutiva (0-18 anni)**, ambito elettivo di attività de "la Nostra Famiglia", accedono al Centro persone con:

- disabilità fisiche per esiti di paralisi cerebrali infantili e di traumi cranio-encefalici, per dismorfismi e sindromi dismorfiche, per distrofie muscolari e neuromuscolari;
- ritardi cognitivi;
- disturbi emozionali e di relazione;
- disturbi sensoriali;
- patologie del linguaggio (deficit fonoarticolatori, disfasia, balbuzie, disfonie, ipoacusia di varia natura);
- disturbi dell'apprendimento specifici e/o aspecifici;
- disprassie e disgrafie;
- disfunzionalità comportamentali in soggetti passibili di intervento abilitativo;
- paramorfismi e dismorfismi del rachide.

Per l'età adulta è attivo un servizio per la riabilitazione di:

- disabilità motorie secondarie ad eventi patologici recenti in ambito neurologico, ortopedico-traumatologico, neoplastico;
- disabilità motorie in patologie neurologiche degenerative ed evolutive;
- paramorfismi e dismorfismi del rachide;

- disabilità motorie secondarie a patologie ortopediche degenerative;
- disturbi del linguaggio acquisiti (afasie).

#### **4.1.a Procedure di accesso**

### **Area di Neuropsichiatria Infantile**

#### ***Contatti che precedono la visita medica di accertamento***

La richiesta di appuntamento per visita Neuropsichiatrica Infantile deve essere effettuata esclusivamente tramite:

#### ***CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE CUP DEL DISTRETTO VARESINO***

**CUP UNICO** offre la possibilità di prenotare la Prima Visita in Regime di Servizio Sanitario Regionale o in Regime di Solvenza in ogni Centro del Distretto Varesino (Castiglione Olona, Cislago e Vedano Olona) permettendo, quindi, all'utente di scegliere il luogo di erogazione della visita in base alle esigenze, bisogni e necessità personali.

Attraverso il CUP UNICO è possibile:

- ottenere informazioni preliminari relative all'attività dell'Associazione nel Distretto Varesino;
- conoscere le strutture erogatrici, le prestazioni specialistiche sanitarie erogate e le successive modalità di presa in carico.

Telefonando ad un numero dedicato:

**Tel. 0332.86.63.76**

Nei seguenti orari:

**lunedì: 15.30 - 18.00**

**mercoledì: 12.00 -14.30**

**giovedì: 9.30-12.00**

È possibile porre il proprio quesito e dopo una verifica della prenotabilità e compatibilità con il Servizio offerto viene fissata la visita in uno dei Centri.

L'utente, in caso di impedimento a presentarsi alla visita (ma anche al trattamento) deve comunicare la propria assenza tempestivamente anche a mezzo telefono.

Allo stesso modo eventuali impedimenti della struttura alla effettuazione nel giorno o nell'ora stabiliti nella prenotazione saranno tempestivamente comunicati all'utente, riprogrammando, d'intesa con quest'ultimo, il nuovo appuntamento.

### **Area Fisiatrica**

La richiesta di appuntamento per visita fisiatrica può essere effettuata:

- di persona compilando il modulo di richiesta presso la Segreteria del Centro
- telefonicamente al seguente numero di telefono:

**0331/858.288**

nel giorno di venerdì dalle ore 11.00 alle ore 12.00

Essa viene erogata sia a pazienti in età evolutiva che a soggetti in età adulta.

**Si precisa che per determinate patologie, nel rispetto della normativa Nazionale e Regionale relativa ai Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), la visita viene erogata solamente in Regime di Solvenza.**

**E' compito del Referente dell'Attività Fisiatrica informare l'utente circa la modalità (in Regime di Servizio Sanitario Regionale o in Regime di Solvenza) di erogazione della visita.**

#### **4.1.b Procedure di accesso**

La presa in carico deve essere richiesta mediante una prima impegnativa del medico di Base e/o Pediatra di Libera Scelta [*Si richiede Visita Neuropsichiatria Infantile/Fisiatrica prima visita per... (indicare diagnosi)*] – solo per Attività in Regime di Servizio Sanitario Nazionale che consente l'esecuzione della visita specialistica finalizzata alla compilazione del PRI (Progetto Riabilitativo Individuale).

Nel rispetto delle normative regionali:

- **il minore** che effettua la visita:
  - ✓ tramite il Servizio Sanitario Regionale è esente dal pagamento del ticket

- ✓ tramite Regime di Solvenza verrà applicata la tariffa prevista dal Tariffario per Prestazioni in Solvenza dell'Associazione esposto in bacheca presso il Centro.
- **il maggiorenne** che effettua la visita:
  - ✓ tramite il Servizio Sanitario Regionale pagherà il ticket, se dovuto
  - ✓ tramite Regime di Solvenza verrà applicata la tariffa prevista dal Tariffario per Prestazioni in Solvenza dell'Associazione esposto in bacheca presso il Centro.
- Per l'approfondimento diagnostico-funzionale dei soggetti in età evolutiva la cui situazione di disabilità risulti particolarmente complessa, è attiva una collaborazione principalmente con l'Istituto Scientifico "E. Medea" di Bosisio Parini (Lecco) ma anche con Enti Ospedalieri di scelta dei familiari.

#### 4.1.c Gestione della lista di attesa

La priorità di accesso alla visita ed ai trattamenti è definita dal Medico Specialista di Sede secondo i criteri non solo cronologici ma anche di età e di urgenza clinica.

L'urgenza clinica può essere segnalata dal Medico di Base/Pediatra di Libera Scelta che si confronta con il Neuropsichiatra Infantile/Fisiatra, dai servizi territoriali, dagli altri Centri e IRCCS.

Sono predisposte liste d'attesa separate per l'accesso tramite Servizio Sanitario Regionale o tramite Regime di Solvenza.

#### 4.1.d Attuazione del processo

Si accede al Trattamento Riabilitativo tramite impegnativa (solo se erogato in Regime di Servizio Sanitario Regionale), inerente la presa in carico Riabilitativa.

L'utente inizia il Trattamento Riabilitativo con i terapisti del Centro, secondo un orario assegnato dal Coordinatore di Area Ambulatoriale e Day Hospital o suo collaboratore.

Il Medico Specialista Referente, con gli operatori interessati, monitora il percorso riabilitativo per il raggiungimento degli obiettivi prefissati nel progetto. Cura la compilazione della cartella clinica.

## 4.1.e Valutazione degli obiettivi raggiunti

Si effettua l'esame della situazione "in itinere" e a fine Ciclo Riabilitativo, prima della dimissione.

## 4.1.f Dimissione

La dimissione rappresenta un momento di estrema importanza e delicatezza e deve essere attuata con la massima attenzione.

L'informazione è data dal Medico Referente al paziente ed alla famiglia, che viene coinvolta sul proseguimento eventuale delle cure in altro luogo.

Il Medico Referente compila la lettera di dimissione, completandola con le indicazioni relative all'eventuale proseguimento del trattamento riabilitativo, per il medico di fiducia o inviante, con ogni utile informazione sullo stato di salute e, in particolare, sul decorso clinico, sui principali accertamenti praticati e le loro risultanze, sulle conclusioni diagnostiche e di prognosi, sulle eventuali indicazioni terapeutiche e sui controlli di "follow up" programmati.

## 4.1.g Tipologia dei servizi e delle prestazioni erogate

Le prestazioni possono essere erogate sia in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale sia in Regime di Solvenza.

Nel rispetto delle normative regionali:

- **il minore** che effettua il trattamento:
  - ✓ tramite il Servizio Sanitario Regionale è esente dal pagamento del ticket;
  - ✓ tramite Regime di Solvenza verrà applicata la tariffa prevista dal Tariffario per Prestazioni in Solvenza dell'Associazione esposto in bacheca presso il Centro.
- **il maggiorenne** che effettua il trattamento:
  - ✓ tramite il Servizio Sanitario Regionale pagherà il ticket, se dovuto;
  - ✓ tramite Regime di Solvenza verrà applicata la tariffa prevista dal Tariffario per Prestazioni in Solvenza dell'Associazione esposto in bacheca presso il Centro.

Si precisa che per determinate patologie, nel rispetto della normativa Nazionale e Regionale relativa ai Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), alcune prestazioni vengono erogate solamente in Regime di Solvenza. E' compito del Referente dell'Attività Fisiatrica informare l'utente circa la modalità (in Regime di Servizio Sanitario Regionale o in Regime di Solvenza) di erogazione delle prestazioni.

### *Diagnostica medico-psico-pedagogica e sociale*

#### **Operatori coinvolti:**

- Neuropsichiatra Età Evolutiva
- Fisiatra
- Psicopedagogista
- Assistenti Sociali
- Psicologi/Psicoterapeuti

Il servizio è rivolto a:

#### **bambini e ragazzi fino ai 18 anni di età con:**

- Disabilità cognitivo-linguistiche di grado lieve, medio-lieve, medio
- Disturbi del linguaggio
- Disturbi di apprendimento
- Problemi lievi di disadattamento e disagio psico-sociale
- Disabilità motorie ed ortopediche

#### **adulti con:**

- Disturbi della sfera linguistica
- Disabilità motorie di natura neurologica, ortopedica e reumatologica



**Alla fase diagnostica possono seguire:**

- certificazioni
- riabilitazione in forma ambulatoriale
- counseling alle famiglie
- counseling alle scuole
- presa in carico per trattamento a Ciclo Diurno Continuo

***Riabilitazione***

- Fisiokinesiterapia
- Neuropsicologia
- Logopedia
- Terapia Occupazionale
- Psicoterapia

***Esclusivamente in regime di solvenza***

- Tecarterapia
- Massoterapia
- Linfodrenaggio
- Training Psicopedagogico

## 4.1.h Settori riabilitativi



### FISIOCHINESITERAPIA

La Fisioterapia si occupa di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione di patologie e disfunzioni neuromuscoloscheletriche attraverso interventi di Kinesiterapia, Terapia Fisica, Massoterapia, Terapia Posturale.

#### **Obiettivi**

1. ridurre le limitazioni motorie ed il dolore
2. studiare i compensi utili, contrastare quelli dannosi.
3. prevenire le deformità secondarie alla patologia neurologica, ortopedica, posturale.
4. ricercare ogni possibile soluzione affinché la mobilità residua dei pazienti con disabilità motoria possa essere valorizzata in progetti funzionali mirati, adattati ad ogni singolo paziente.

#### **Modalità operative**

- a) effettuare l'esame articolare, l'esame muscolare, il bilancio funzionale per ogni stadio e per ogni quadro clinico, ricorrendo a strumenti di indagine per individuare:
  - i segni patologici che si possono prevenire, ridurre, superare attraverso i compensi utili che il paziente deve poter sviluppare

- i compensi dannosi da contrastare
- le scelte opportune per arrivare al massimo dell'autonomia e della funzionalità motoria
- prescrizione e collaudo di tutori, ortesi, ausili utili a favorire la cura posturale e ridurre e prevenire le deformità

**b)** Intervenire in modo specifico con tecniche di facilitazione neuromotorie e richieste di movimenti selettivi sui segni patologici che caratterizzano il quadro clinico relativi a:

- patologia del tono
- riflessi patologici
- difetti di programmazione ed esecuzione motoria
- asimmetrie/deformità
- problemi di equilibrio
- ridotta motivazione al movimento.

**c)** Favorire la coscientizzazione del movimento e delle sue finalità mediante la riduzione dei segni patologici e la facilitazione dei passaggi posturali, del controllo selettivo, del carico, dell'equilibrio, dello spostamento finalizzato, dell'espressività corporea, della relazione positiva con l'altro.

### ***Esclusivamente in regime di Solvenza***

- Tecarterapia
- Massoterapia
- Linfodrenaggio

### ***Operatori***

- Terapista della Riabilitazione
- Fisiatra

È il trattamento specifico dei disturbi di linguaggio, semplici e complessi, primitivi o secondari a cerebropatia e dei disturbi specifici e aspecifici di apprendimento (lettura, scrittura e calcolo).

Cura la comunicazione attraverso lo stimolo all'ascolto per facilitare l'attenzione uditiva e la decodifica simbolica e semantica, l'articolazione fonetica e la corretta costruzione frasale.

Si avvale di materiale strutturato, oggettuale e iconografico.

Utilizza anche strumenti informatici per migliorare l'attenzione e la sintesi visivo uditiva, il linguaggio verbale e non verbale, gli apprendimenti linguistici, la lettura e la scrittura.

### **Obiettivi**

1. analisi uditiva, comprensione del significato dei gesti
2. deglutizione, masticazione, motilità buccale
3. emissione della voce
4. articolazione dei fonemi, strutturazione della parola, della frase e ritmo soprattutto associato all'emissione della parola
5. espressione verbale e i suoi contenuti
6. espressione gestuale
7. comunicazione alternativa
8. coinvolgimento dei genitori, dei familiari e degli insegnanti nei processi comunicativi e neurolinguistici
9. miglioramento della comunicazione mediante: l'educazione all'ascolto e alla discriminazione di suoni e rumori (significato, fonti di provenienza, composizione, localizzazione), allenamento acustico
10. verifica, studio e analisi dei processi di decodificazione e della motivazione a comunicare
11. valutazione e riabilitazione dei disturbi specifici della lettura, della scrittura e del calcolo avvalendosi di tecniche tradizionali e di protocolli riabilitativi informatici (Metodo Bakker)

### **Mezzi**

- Uso di protocolli standardizzati per le valutazioni
- Uso di percorsi riabilitativi
- Uso di materiale iconografico per sostenere la produzione di parole e lo sviluppo della frase
- Uso di software informatici riabilitativi

### **Operatori**

- Logopedisti
- Psicopedagoga
- Neuropsichiatra Infantile

Nel Centro è operante un'équipe multidisciplinare (Neuropsichiatra, Psicologo, Logopedista) abilitato al rilascio della certificazione di DSA ai fini dell'applicazione delle misure previste dalla Legge 170/2010.

Per utenti in età scolare sono previsti incontri con insegnanti per l'integrazione degli interventi riabilitativi con quelli didattici.

## TERAPIA OCCUPAZIONALE

La Terapia Occupazionale è un intervento riabilitativo che fa seguito ad un'ipotesi diagnostica di tipo clinico rivolto a migliorare abilità neuromotorie, visuospatiali e organizzative compromesse in patologie acute-croniche, fisiche, mentali e di sviluppo.

Si attua in base ad un programma personalizzato di intervento e richiede la verifica dei risultati secondo scale funzionali.

Il terapeuta occupazionale ha strumenti valutativi propri per fare un programma terapeutico definito in: obiettivi, tempi, integrazione con gli altri settori, verifiche.

### **Obiettivi**

1. studiare abilità residue del paziente sul piano motorio, cognitivo, operativo (in relazione alla comprensione del compito e alla sequenzialità)
2. favorire lo sviluppo della funzionalità nella misura ottimale consentita dalla disabilità specifica

3. addestrare l'operatività in funzione del raggiungimento degli obiettivi funzionali previsti
4. favorire l'acquisizione di autonomia decisionale e operativa
5. mantenere o raggiungere un sufficiente livello di autostima in relazione alla verifica delle proprie abilità operative

### ***Obiettivi specifici***

Obiettivo specifico della Terapia Occupazionale è il miglioramento delle abilità di:

- prensione
- manipolazione
- pressione
- bimanualità
- coordinamento visuomotorio
- finalizzazione della manualità all'utilizzo di utensili e strumenti
- percezione-rappresentazione spaziale
- memoria
- attenzione
- concentrazione
- analisi del compito
- motivazione al compito

### ***Modalità operative***

1. Verificare le informazioni provenienti dagli specialisti, dal colloquio con i familiari, dagli altri settori in particolare quello fisioterapico.
2. Fare accurate osservazioni del paziente relativamente al comportamento spontaneo durante le attività svolte senza l'intervento del terapeuta per verificare le sue capacità di risolvere compiti adatti alla sua età.
3. Attivare la fase riabilitativa avvalendosi degli strumenti di lavoro più idonei per riabilitare le funzioni compromesse.
4. Valutare attraverso periodici incontri di sintesi e verifica con neuropsichiatra/fisiatra il livello di autonomia conseguito ai fini della prosecuzione o conclusione dell'intervento riabilitativo.

## **Metodi**

Utilizzo di strumenti a bassa ed alta tecnologia (software informatici)

## **Operatori**

- Fisiatra
- Neuropsichiatra
- Terapista occupazionale
- Psicopedagoga

## **RIABILITAZIONE NEUROPSICOLOGICA**

Obiettivo dell'intervento riabilitativo neuropsicologico è il trattamento dei disordini che si manifestano sul piano cognitivo in rapporto alle funzioni nervose "superiori" in fase di "INPUT", "ELABORAZIONE" e "OUTPUT":

- attenzione
- memoria
- percezione e rappresentazione visuo-spaziale
- orientamento spazio-temporale
- problem solving
- processi di analisi-sintesi
- ragionamento logico
- raccolta ed elaborazione dei dati

L'intervento riabilitativo, preceduto da una valutazione costituita da una batteria di prove, viene effettuato mediante l'ausilio di software informatici specificatamente dedicati ed attraverso l'utilizzo di strumenti di potenziamento cognitivo (PAS BASIC 1; PAS 1 STANDARD) secondo il metodo Feuerstein.

## **Gli utenti**

Sono candidati all'indagine neuropsicologica, e all'eventuale conseguente trattamento riabilitativo, i soggetti con:

- disturbi aspecifici dell'apprendimento
- disturbi percettivi e visuo-spaziali, disturbi dell'attenzione, disturbi della memoria.
- difficoltà di analisi del compito
- deficit sul piano logico-procedurale

### ***Operatori***

- Terapista occupazionale
- Neuropsichiatra infantile
- Psicopedagogista
- Psicologo

## TRATTAMENTO PEDAGOGICO

L'intervento psicopedagogico è finalizzato alla valutazione delle difficoltà di natura scolastica e/o psicoeducativa, con l'obiettivo di individuare le strategie funzionali alla risoluzione delle problematiche identificate.

Si realizza attraverso:

1. valutazioni psicopedagogiche
2. intervento riabilitativo delle difficoltà di apprendimento attraverso:
  - training di potenziamento delle abilità di studio
  - counseling ad operatori scolastici e genitori
  - stesura di relazioni psicopedagogiche
  - monitoraggio scolastico con stesura del Profilo Dinamico Funzionale
  - indicazione circa ausili informatici o strumenti di facilitazione e compensazione
3. approfondimento diagnostico delle problematiche inerenti l'apprendimento scolastico nei soggetti di scuola primarie e secondarie di 1° e 2° grado
4. training specialistici per lo sviluppo di strategie metacognitive funzionali al potenziamento del metodo di studio e delle abilità scolastiche



## PSICOTERAPIA

Il Servizio di Psicoterapia si avvale di Specialisti che effettuano interventi di tipo psicodiagnostico, psicoterapico individuale e di counseling psicologico individuale o di coppia.

Tale servizio è destinato agli utenti del Ciclo Diurno Continuo, a minori inviati dal Servizio Tutela Minori del territorio varesino e, in regime di solvenza, a coloro che accedono in forma ambulatoriale secondo il tariffario per prestazioni in solvenza esposto in bacheca presso il Centro.

Vengono trattate le seguenti patologie:

- sindromi depressive dell'infanzia e dell'adolescenza;
- disturbi di personalità a rischio di scompensazione;
- minori con disadattamento scolastico per disturbi della sfera emotivo-relazionale;
- fobie scolari (con compromissione della regolarità di frequenza scolastica);
- disturbi ansiosi;
- disturbi emotivo-relazionali lievi;
- difficoltà di socializzazione;
- disturbi depressivi minori (bassa autostima, interferenza con le attività quotidiane).

Non vengono comunque prese in carico situazioni di acuzie, sindromi e disturbi da alterazioni delle funzioni fisiologiche (anoressia nervosa o bulimia, disturbi del sonno, disfunzioni sessuali) e sindromi e disturbi da uso di sostanze psicoattive (uso di stupefacenti, alcool, ecc).

## SERVIZIO SOCIALE

La figura dell'Assistente Sociale svolge il suo intervento:

- su richiesta dei genitori e/o del soggetto interessato
- su segnalazione dell'équipe
- su segnalazione dei Servizi Territoriali

L'Assistente Sociale opera mediante:

- a) colloqui di segretariato sociale
- b) colloqui di accoglienza/valutazione dei bisogni del soggetto in carico e/o delle problematiche del nucleo familiare
- c) colloqui mirati all'inserimento scolastico, all'inserimento sociale sul territorio
- d) contatti e collaborazioni con i Servizi Territoriali di appartenenza dei soggetti in carico

L'Assistente Sociale è referente per i rapporti con gli Uffici che sul territorio si occupano di Protezione Giuridica e di Servizi Sociali (Uffici di Protezione Giuridica, ecc).

**Il Coordinatore di Area Ambulatoriale e Day Hospital**, oltre a coordinare le attività riabilitative, è a disposizione, previo appuntamento, per fornire informazioni sulle attività svolte presso l'Ambulatorio.

## PROGETTO N.O.A.H.

Presso l'Ambulatorio è attivo il **PROGETTO N.O.A.H.** (*NEW ORGANIZATION FOR AUTISM HEALTHCARE*)

Il servizio è riservato ai bambini con Disturbo dello Spettro Autistico che, al momento della immissione nel Progetto, hanno un'età compresa fra i 18 e i 54 mesi.

Il percorso prevede moduli di frequenza semestrali ad intensità decrescente.

Il Servizio Sociale del Centro di Riabilitazione è a disposizione per fornire qualsiasi informazione in merito al Progetto.

## 4.2 Attività in Regime di Ciclo Diurno Continuo

Il Servizio a Ciclo Diurno Continuo si rivolge a ragazzi/e che hanno compiuto il 14 anno d'età, preferibilmente in possesso di Diagnosi Clinico Funzionale, per i quali è stata accertata una o più delle seguenti disabilità:

- cognitiva di grado lieve, medio e medio-grave
- neuromotoria

- sensoriale
- disturbi emotivo-relazionali.

Requisito fondamentale per l'accoglimento è la possibilità di partecipare alle diverse attività in piccolo gruppo, senza la necessità del rapporto 1:1.

Gli utenti possono accedere al Servizio Riabilitativo del Centro per bisogni specifici individuali di trattamento nei seguenti settori:

- fisioterapia
- logopedia
- psicoterapia (individuale o di gruppo)
- neuropsicologia
- terapia occupazionale
- psicopedagogia
- pet-therapy

I ragazzi frequentano il Centro per l'intera giornata (dalle 8.30 alle 16.15) usufruendo, oltre che dei trattamenti riabilitativi necessari, anche di un supporto didattico adeguato.

All'interno del Servizio è attivo un Centro di Formazione Professionale che attraverso Percorsi Personalizzati garantisce l'assolvimento del diritto-dovere di istruzione e formazione nell'ambito del Sistema Regionale.

La presa in carico in CDC è garantita anche nei mesi estivi grazie alla continua presenza di Educatori che proseguono ed integrano le attività svolte nel corso dell'anno formativo.

#### **4.2.a Contatti che precedono la presa in carico**

La scelta di inserire un utente in età evolutiva in Regime di Ciclo Diurno Continuo scaturisce da una valutazione pluridisciplinare, successivamente condivisa dall'équipe del Centro.

- Nel rispetto delle Normative Regionali, il minore che accede ai Servizi sopraelencati è esente dal pagamento del ticket.
- Per l'approfondimento diagnostico-funzionale dei soggetti in età evolutiva la cui situazione di disabilità risulti particolarmente complessa, è

operativo un collegamento principalmente con l'Istituto Scientifico "E. Medea" di Bosisio Parini (Lecco) ma anche con Enti Ospedalieri di scelta dei familiari.

#### **4.2.b Gestione della lista d'attesa**

Nel caso in cui il medico ritenesse idoneo il ragazzo ad una presa in carico in Regime di Ciclo Diurno Continuo lo inserisce in lista d'attesa

La priorità di accesso al Servizio di Ciclo Diurno Continuo è definita dal Medico Specialista di Sede secondo criteri non solo cronologici ma anche di età e di urgenza clinica.

#### **4.2.c Attuazione del processo**

Si avvia il percorso in regime di Ciclo Diurno Continuo tramite impegnativa, inerente la presa in carico Riabilitativa.

Il Medico Specialista Referente compila il PRI e, con gli operatori interessati, si preoccupa di monitorare il percorso riabilitativo per il raggiungimento degli obiettivi prefissati nel progetto. Cura la compilazione della cartella clinica.

- Vengono effettuati la presa in carico e l'approfondimento degli aspetti pedagogico-didattici e psicoeducativi degli utenti, con particolare attenzione alle situazioni complesse rispetto alle quali è importante facilitare il percorso formativo attraverso l'individuazione di strategie mirate.
- Viene offerto sostegno psico-educativo alle famiglie.
- Nel rispetto delle Normative Regionali, l'utente è preso in carico senza alcun onere per la famiglia.

#### **4.2.d Valutazione degli obiettivi raggiunti**

Si effettua l'esame della situazione "in itinere" e a fine percorso Riabilitativo, prima della dimissione.

## 4.2.e Dimissione

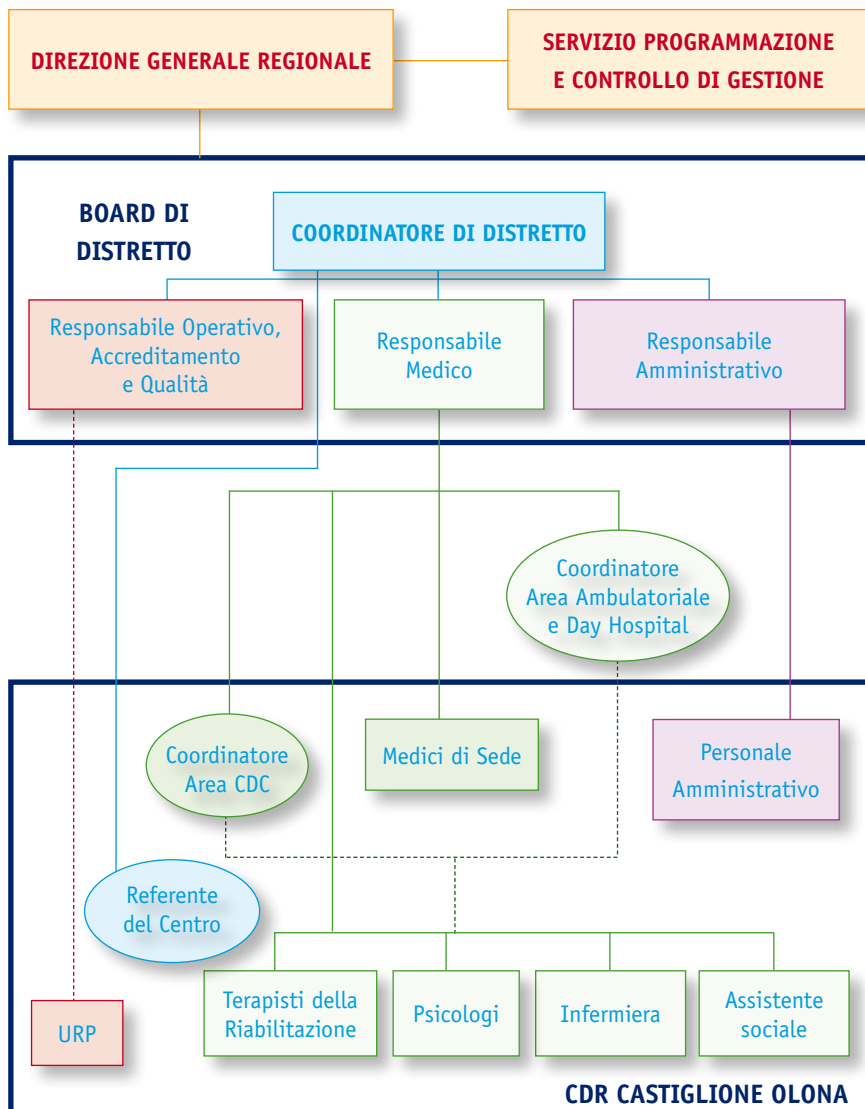
La dimissione rappresenta un momento di estrema importanza e delicatezza e deve essere attuata con la massima attenzione.

L'informazione è data dall'équipe del Centro ai genitori/esercenti la tutela, con i quali viene elaborato il Progetto relativo alla fase successiva alla dimissione. Tale progetto, in accordo con la famiglia, viene condiviso con i Servizi Sociali del territorio di appartenenza.

**Il Coordinatore di Area di Ciclo Diurno Continuo**, oltre a coordinare l'attività, è a disposizione, previo appuntamento, per fornire informazioni sulle attività svolte presso il Servizio.

## 5. ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO

L'organismo responsabile della conduzione del Centro ha il compito, insieme al Board di Distretto, di definire gli obiettivi di Sede, attivando il Piano di Lavoro recependo le indicazioni del Direttore Generale e del Direttore Generale Regionale a partire dalle linee strategiche dell'Associazione.



## 6. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE

La funzione relativa alla tutela degli utenti viene svolta attraverso:

- **L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO:** promuove le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e i questionari di soddisfazione degli utenti.  
Attraverso l'accesso all'URP e/o attraverso la modulistica reclami/encomi, i cittadini sono in grado di esercitare un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi esprimendo le proprie opinioni ed osservazioni.

L'ufficio relazioni con il pubblico è aperto il martedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00

The image shows a paper form titled "MODULO PER LA COMUNICAZIONE DI APPREZZAMENTI / LAMENTI / ODDIOSSI" from the "Assessorato La Nuova Famiglia". The form includes fields for the user's name, address, and contact information. It also has checkboxes for the user's role (e.g., patient, caregiver, family member) and the nature of the communication (e.g., appreciation, complaint, suggestion). There is a section for the user's signature and a footer with a disclaimer in Italian.

La segnalazione è presa in carico nell'immediato dalla Referente del Centro, che provvede ad inoltrarla alla Responsabile dell'URP e al Coordinatore di Area Ambulatoriale e Day Hospital oppure dal Coordinatore di Area di Ciclo Diurno Continuo a seconda dell'area di riferimento.

La gestione dei reclami 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 responsabile anche della gestione dei questionari di soddisfazione dell'utenza.

Il grado di soddisfazione degli utenti/delle famiglie viene rilevato annualmente tramite la somministrazione del questionario allegato.

I moduli cartacei sono disponibili in Sede.

- **IL SERVIZIO SOCIALE:** assicura la disponibilità di un assistente sociale per rispondere, mediante colloquio su appuntamento, ai bisogni di informazione e di orientamento dell'utenza.
- L'utente può rivolgersi al **DIFENSORE CIVICO TERRITORIALE** nei casi in cui si ritiene sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni.
- Un **SISTEMA DI INIZIATIVE VOLTE A PROMUOVERE LA MASSIMA INTERAZIONE TRA STRUTTURA E PAZIENTI:**
  - Attivando un sistema semplificato di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso.
  - L'Associazione ha istituito un comitato etico che salvaguardi i diritti dell'utente relativamente alle procedure medico-riabilitative anche in riferimento alla ricerca scientifica.
- L'utente/l' esercente la tutela può richiedere **COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA** facendo richiesta sulla modulistica disponibile presso la Sede secondo il tariffario per prestazioni in solvenza esposto in bacheca presso il Centro.

La consegna avviene entro 3 settimane dal ricevimento della richiesta.

- Il personale operante presso la Struttura è riconoscibile tramite **CARTELLINO IDENTIFICATIVO**.
- **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 vengono a conoscenza di un comportamento che è o potrebbe essere scorretto rispetto a tali documenti ovvero della commissione o sospetto di commissione di uno dei reati previsti dal D. Lgs 231/2001 possono fare segnalazione all'OdV.



L'OdV dell'Associazione è contattabile per le segnalazioni all'indirizzo e-mail: **odv@LNF.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.

## INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE A 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 al Referente del Centro.



<i>Associazione "La Nostra Famiglia"</i>		
<small>ASSOCIAZIONE</small> <b>la Nostra Famiglia</b> <i>Direzione Operativa Centrale</i>	<b>MODULO PER LA SEGNALEZIONE</b> <b>DI APPREZZAMENTI / LAMENLE / DISSERVIZI</b>	<b>DO M 004</b> <b>Rev. 3</b> <b>Pag. 1 di 1</b>

Sede di \_\_\_\_\_

Si prega di compilare il foglio e consegnarlo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o imbarcarlo nell'apposita cassetta di raccolta delle segnalazioni.

Io sottoscritto Nome e cognome..... Residente a ..... in via ..... N° di telefono.....
---

**↑ dati facoltativi\***

In qualità di:

- utente      genitore      accompagnatore      familiare      altro.....  
di (dato facoltativo\*).....

Settore coinvolto .....

Segnalazione di      apprezzamento      disservizio      lamentela

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

\* L'Associazione La Nostra Famiglia, Titolare del trattamento dei dati, La informa, ai sensi dell'art.13 del D.Lgs. 196/2003, che i dati raccolti saranno utilizzati esclusivamente ai fini dell'approfondimento dei dati segnalati e per inviare comunicazioni in merito alla risoluzione della segnalazione.

# 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 riportarlo 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

ASSOCIAZIONE  
**la Nostra Famiglia**

ASSOCIAZIONE  
**la Nostra Famiglia**  
**EM** EUGENIO MEDEA  
ISTITUTO DI RICOVERO E CURA  
A CARATTERE SCIENTIFICO

## 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)



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

32. **Cognome e Nome**

33. **n° telefono**

34. **e-mail**

# 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



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





39. **Quali sono le motivazioni della risposta precedente.**

.....

## **CONTATTI**

40. **Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?**

*Contrassegna solo un ovale.*

SI

NO

41. **Cognome e Nome**

42. **n° telefono**

43. **e-mail**



## CENTRO di RIABILITAZIONE

Via Monte Cimone 23

21043 Castiglione Olona (Va)

Tel. 0331.85.82.88 - Fax 0331.85.72.89

E.mail: [castiglione.olona@lanostrafamiglia.it](mailto:castiglione.olona@lanostrafamiglia.it)

*“ Il bene fatto bene ”*

Beato Luigi Monza

