

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

la Nostra Famiglia



CARTA DEI SERVIZI

Sede di Cislago

CARTA DEI SERVIZI

SEDE DI CISLAGO

INDICE

1. DISTRETTO VARESINO

2. IL BOARD DI DISTRETTO

3. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

3.1 Cenni sulla storia del Centro e la missione

3.2 Struttura:

Ubicazione (accessibilità, uso dei mezzi pubblici)

4. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI

4.1 Bacino di utenza

4.2 Condizioni che danno titolo all'accesso

4.3 Tipologia dei servizi e delle prestazioni erogate

4.4 Settori Riabilitativi

4.5 Percorso Riabilitativo

5. ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO

6. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE

7. ALLEGATO: IL SISTEMA DI QUALITÀ

CARTA DEI SERVIZI

Gentili utenti, famiglie, lettori,

questa Carta dei Servizi è una presentazione dell'Associazione "La Nostra Famiglia" di Cislago 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 Cislago 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

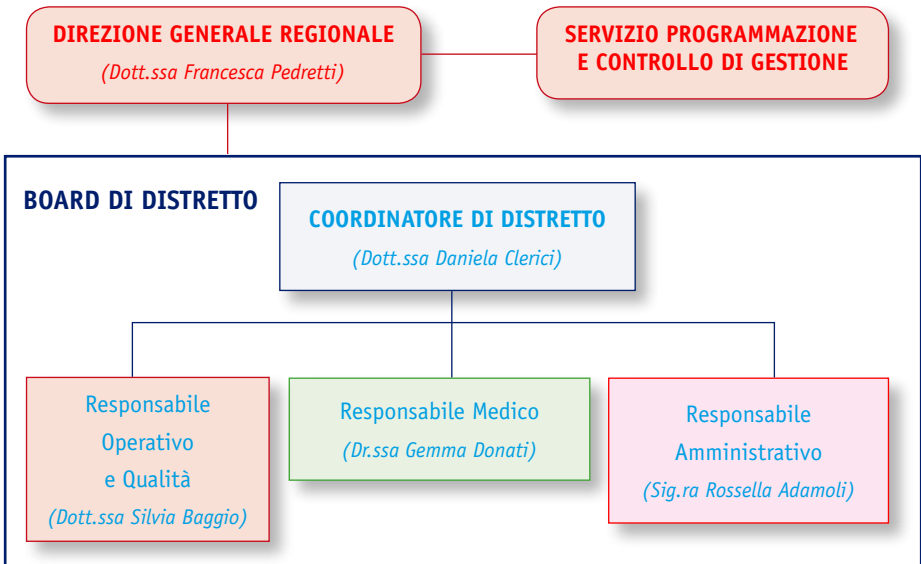
Nella Provincia di Varese l'Associazione è presente con tre Sedi: Castiglione Olona, Cislago e Vedano Olona.

Nell'ottica di considerare i 3 Centri come un'unica presenza nella realtà varesina 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 Direzione Generale Regionale
Dott. Michele Firriolo
- **Responsabile Amm.vo di Distretto:** Dott. Michele Firriolo
- **Responsabile Operativo, Accreditementi e Qualità:** Dott.ssa S. Baggio



3. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

Sede di **CISLAGO**

Denominazione:

Centro ambulatoriale di riabilitazione “La Nostra Famiglia”

Indirizzo:

Via Cavour 108

Tel. e Fax 02.96.38.24.91

Tel. 02.96.40.03.61

E.mail: cislago@lanostrafamiglia.it

Anno di inizio attività: **1998**

Volumi di attività accreditati: **21.000 prestazioni annue abilitate ed accreditate di cui 15.000 a contratto**

Orario di apertura:

lunedì e giovedì: 8.30-18.00

martedì e mercoledì: 8.30-17.15

venerdì: 8.30-13.30

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.

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.



**Beato Luigi Monza,
Fondatore de "La Nostra Famiglia"**

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 risultano portanti: quello **dell'accoglienza** e quello della **valorizzazione della vita** in tutte le sue espressioni.

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 su-

periore 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 Ambulatoriale de "La Nostra Famiglia" di Cislago opera sul territorio dal 1998 come prima risposta al bisogno del bambino con difficoltà di tipo psicologico, prevedendo anche un aiuto alla sua famiglia. Successivamente nel 2000 è stato attivato un servizio rivolto ai bambini con disturbi del linguaggio e/o degli apprendimenti.

Eroga prestazioni per la riabilitazione e il recupero funzionale e sociale di soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali prevalentemente in età evolutiva.

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 di ordine fisico che psichico, in un contesto di integrazione sociale.

Lo stile del nostro servizio

Il servizio offerto del Centro ambulatoriale di Cislago si qualifica per le seguenti caratteristiche specifiche:

- **La 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 un miglior inserimento possibile in famiglia e nell'ambiente di vita.
- **Il lavoro d'equipe**: 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.
- **L'affidabilità e professionalità**: gli interventi medico-riabilitativi sono basati su concezioni, metodi e tecniche affermate e di quelle che hanno ottenuto una valutazione scientifica, che sono continuamente verificati ed aggiornati e che possono diventare oggetto di studio e di ricerca.

3.2 La struttura

Ubicazione del Centro e struttura edilizia

Cislago è posizionato nell'alta pianura, poco distante dal gruppo delle Grigne, a sud-est della provincia di Varese dalla quale dista circa 30 km. La stessa distanza la separa da Como e Milano.

Il territorio cislaghese è interessato da boschi di robinia ed è importante Centro Storico grazie alla presenza del Castello visconteo e della Casa Natale del Fondatore de "La Nostra Famiglia", il **Beato Luigi Monza**.



Casa natale del Beato Luigi Monza



Castello Visconteo

Il **Centro di Riabilitazione**, di proprietà dell'Associazione, è collocato in zona centrale, confinante con i Giardini Castelbarco, un tempo annessi al castello, e ora Parco Comunale che, in ricordo, porta il nome degli attuali proprietari del Castello.

È accessibile con mezzi pubblici e per chi vi giunge con la propria auto vi è la possibilità di usufruire di due posteggi nell'immediata vicinanza.

Il Centro garantisce l'accesso e la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti i possibili utenti con disabilità, grazie alla totale assenza delle barriere

architettoniche.

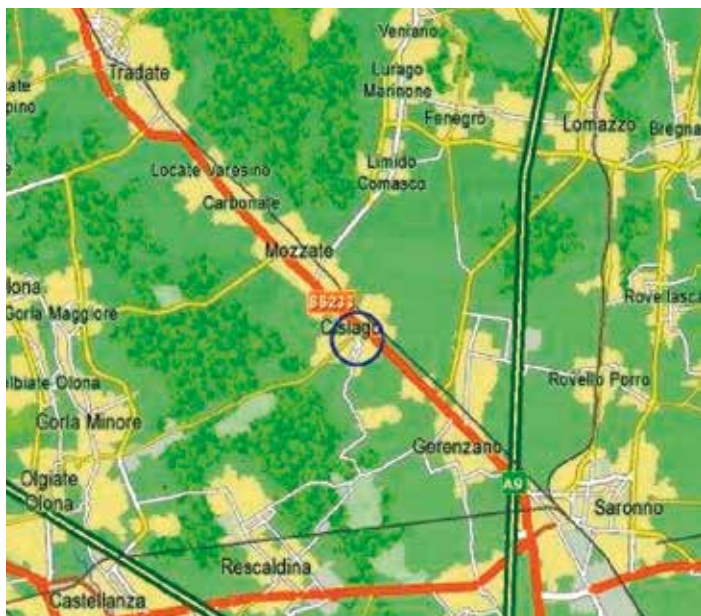
Al suo interno sono presenti sale di attesa, aree per l'accoglienza e l'informazione dell'utenza, spazi di gioco.

La sede è facilmente raggiungibile:

- **Con l'automobile:** il paese è attraversato dalla Provinciale Varesina (SP 233) che collega Milano a Varese.
La SP 21 collega Cislago con i comuni della Valle Olona e, quindi, anche con la città di Busto Arsizio.
Inoltre la sede è ubicata (vedi mappa) nelle vicinanze dell'uscita autostradale di SARONNO e TURATE del tratto COMO-CHIASSO - MILANO.
- **Con bus:** F.N.M. - linea VARESE- MILANO
- **Con treno:** F.N.M. - linea VARESE - MILANO

VARESE

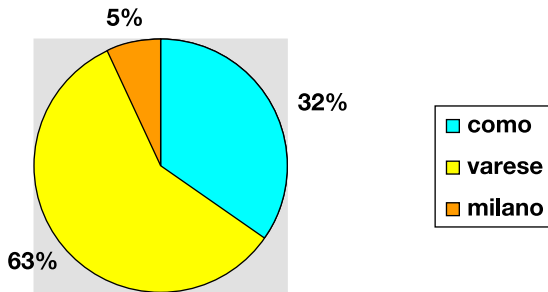
COMO



MILANO

4. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI

4.1 Bacino di utenza



ASL che vi afferiscono: **VARESE - COMO - MILANO**

4.2 Condizioni che danno titolo all'accesso

- Se l'utente ha già accertato una diagnosi presso un Servizio di NPI territoriale ed ha indicazioni per un percorso riabilitativo, può effettuare una visita NPI presso il Centro per concordare il PRI (Progetto Riabilitativo Individualizzato).

Per la visita è necessaria l'impegnativa del Pediatra o del Medico di Base: "si richiede visita Neuropsichiatrica Infantile per (indicare diagnosi)"

Nel rispetto delle normative regionali, il minore che accede al Servizio tramite il Servizio Sanitario Regionale è esente dal pagamento del ticket.

- Se l'utente non è in possesso di diagnosi, può effettuare:
 - visita presso il servizio territoriale NPI,
 - visita specialistica in regime di solvenza per l'eventuale invio al servizio di day-hospital presso il centro di Vedano Olona od IRCCS di Bosisio Parini

ed in seguito ricontattare il Centro.

- In alternativa è possibile effettuare una visita presso il Centro “la Nostra Famiglia di Cislago” in regime privato.
In questo caso verrà applicata la tariffa prevista dal Tariffario per Prestazioni in Solvenza dell’Associazione esposto in bacheca presso il Centro.

4.3 Tipologia dei servizi e delle prestazioni erogate

Si rivolge a soggetti in età evolutiva operando nei seguenti settori:

- **Logopedia**
- **Neuropsicomotricità**
- **Neuropsicologia**
- **Psicologia**

Tutte le prestazioni possono essere erogate sia in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale che, per gli utenti minori, sono esenti ticket sia in regime privato secondo il Tariffario per Prestazioni in Solvenza dell’associazione esposto in bacheca presso il Centro.

Patologie trattate: il Centro si occupa della Riabilitazione Funzionale Neuropsichiatrica dell’età evolutiva; è accreditato e convenzionato per effettuare interventi riabilitativi secondo le vigenti leggi sanitarie.

Per l’approfondimento diagnostico-funzionale dei soggetti in età evolutiva la cui situazione di disabilità risulti particolarmente complessa, è operativo un collegamento con l’Istituto Scientifico “Eugenio Medea” di Bosisio Parini (Lecco) de “la Nostra Famiglia”.

Vengono presi in carico soggetti con:

- **Disturbi evolutivi, cognitivi e del linguaggio**
- **Disturbi dell’apprendimento**
- **Disturbi della sfera emozionale, di relazione e del comportamento**

4.4 Settori riabilitativi



- **Logopedia**
- **Neuropsicomotricità**
- **Neuropsicologia**
- **Psicologia**

LOGOPEDIA

Il logopedista svolge attività di prevenzione e di trattamento riabilitativo delle patologie del linguaggio e della comunicazione in età evolutiva. L'intervento è rivolto a tutte le patologie che provocano disturbi della voce, della parola, del linguaggio orale e scritto e problemi comunicativi di varia natura.



In riferimento alla diagnosi e alla prescrizione del medico, nell'ambito delle proprie competenze il logopedista:

1. Contribuisce alla valutazione funzionale delle abilità comunicativo-relazionali-linguistiche del bambino e alla stesura del conseguente programma riabilitativo individuale.
2. Pratica attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità comunicative e cognitive, delle funzioni orali in genere (fono-articolatorie e fonologiche) e delle abilità linguistiche espressive e di comprensione, sia di tipo verbale che extra verbale (comunicazione aumentativa alternativa).

NEUROPSICOMOTRICITÀ

Il terapeuta della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva è l'operatore sanitario che svolge in collaborazione con l'èquipe interventi di prevenzione, terapia e riabilitazione nell'ambito dei disturbi percettivi, motori, cognitivi ed emotivo/relazionali e adattivo- comportamentali del bambino.

Il terapeuta valuta, mediante l'uso di protocolli specifici, la relazione esistente tra le funzioni affettive, cognitive e motorie.



L'approccio psicomotorio ha come terreno specifico d'intervento il rapporto fra il corpo e i processi psichici e serve a favorire la costruzione di un'identità attraverso la via corporea. Inoltre l'intervento psicomotorio serve a favorire il rapporto fra il proprio corpo e la capacità di esprimere attraverso il corpo i propri vissuti emotivi, qualunque sia il livello del funzionamento motorio. Utilizzando la conoscenza di questi rapporti e la capacità di lettura della comunicazione non verbale (movimento, tono, postura, gesto, sguardo, uso degli oggetti, dello spazio ecc.), il terapeuta interviene nella relazione con metodi e tecniche a mediazione corporea (gioco, rilassamento, comunica-

zione non verbale ecc.) con l'obiettivo di favorire in primo luogo il processo d'integrazione fra i diversi piani espressivi e conoscitivi che stanno alla base di quel fenomeno complesso che è la costruzione dell'identità.

Questo obiettivo non si realizza in un percorso di insegnamento-apprendimento di abilità, quanto piuttosto in un contesto comunicativo, dove la rete di scambi rende possibile l'identificazione di sé, il riconoscimento dell'altro e la valorizzazione delle sue risorse.

RIABILITAZIONE NEUROPSICOLOGICA

Il terapeuta della neuropsicologia è l'operatore sanitario che svolge in collaborazione con l'èquipe attività riabilitativa nei confronti di soggetti con problematiche neuropsicologiche (disturbi dell'attenzione, delle varie fasi dei processi mentali: processamento-sintesi delle informazioni, loro rielaborazione, strategie di problem solving) delle funzioni prassiche e manipolative, della memoria, delle capacità percettive e delle difficoltà di apprendimento scolastico.



In riferimento alla diagnosi e alle indicazioni del medico, nell'ambito delle proprie competenze, il terapeuta: approfondisce attraverso la somministrazione di strumenti valutativi il funzionamento neuropsicologico del bambino. L'intervento riabilitativo si attua anche grazie all'uso di strumenti e di programmi informatici.

PSICOLOGIA

All'interno del Centro è presente un Servizio di Psicologia dell'età evolutiva per la diagnosi e cura dei disturbi della sfera emotivo-affettiva.

Il servizio può offrire:

- un percorso di psicoterapia
- un percorso di sostegno psicologico per favorire il superamento di una fase critica della propria esperienza esistenziale.

In parallelo al percorso psicoterapico o di sostegno del bambino, sono previsti brevi percorsi di counseling psico-educativo e di training pedagogico ai genitori, per aiutarli a comprendere meglio il proprio figlio, il proprio ruolo genitoriale e a trovare strategie di intervento efficaci in campo psico-educativo.

Il lavoro dello psicologo è sempre svolto in accordo con il medico neuropsichiatra infantile che rimane comunque il responsabile del progetto riabilitativo del bambino.

SERVIZIO SOCIALE

La figura dell' Assistente Sociale svolge il suo intervento:

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

L'assistente sociale opera mediante:

1. Colloqui di accoglienza / valutazione dei bisogni del soggetto in carico e/o delle problematiche del nucleo familiare
2. Colloqui mirati all'inserimento scolastico, formativi e di inserimento sociale sul territorio
3. 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 delle ASL, Comuni, Centri per l'Assistenza Domiciliare, ecc...)

COORDINATORE AREA AMBULATORIALE E DAY HOSPITAL

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 il Centro.

4.5 Percorso riabilitativo



Contatto

CUP UNICO offre la possibilità di prenotare la Prima Visita in regime di Servizio Sanitario Nazionale o di solvenza in ogni centro del Distretto Varesino (Castiglione Olona, Cislago, Vedano Olona) permettendo, quindi, di scegliere il luogo di erogazione della visita in base alle esigenze, bisogni e necessità dell'utente.

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; le successive modalità di presa in carico

Telefonando ad un numero dedicato

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.

➔ Nel rispetto delle normative regionali, il minore che effettua la visita tramite il Servizio Sanitario Regionale è esente dal pagamento del ticket mentre se la stessa viene effettuata in regime privato verrà applicata la tariffa prevista dal Tariffario per Prestazioni in Solvenza dell'Associazione esposto in bacheca presso il Centro.

Gestione della lista d'attesa

La priorità di accesso ai trattamenti è definita dal medico referente del caso secondo i criteri non solo cronologici ma anche di età e di urgenza clinica. L'urgenza clinica può essere segnalata dal pediatra di base che si confronta con il Neuropsichiatra, dai servizi territoriali, dagli altri centri e IRCCS.

Attuazione del progetto

- In caso di trattamenti effettuati in Regime di Servizio Sanitario Regionale, si accede al trattamento riabilitativo tramite impegnativa, inerente la Presa in Carico Riabilitativa.
- In caso di trattamenti effettuati in Regime Privato, verrà consegnato al genitore/esercente la responsabilità genitoriale il preventivo di spesa (redatto secondo il Tariffario per prestazioni in solvenza esposto in bacheca presso il Centro) che una volta sottoscritto darà avvio alla presa in carico.

Il trattamento riabilitativo viene effettuato presso il Centro, secondo un orario assegnato dal Coordinatore.

Il medico specialista referente, 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.



Valutazione degli obiettivi raggiunti

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



Dimissione

Con il raggiungimento degli obiettivi previsti dal P.R.I., si procede alla dimissione del minore.

Il medico compila la lettera di dimissione, per i genitori e da inviare al medico curante indicando:

- gli obiettivi raggiunti,
- eventuale necessità di follow up (controllo a distanza)
- indicazione di eventuali bisogni riabilitativi residui, fornendo informazioni all'utente/famiglia assicurando la continuità di cura.

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 Mercoledì dalle 9.30 alle 12.00

Associazione "La Nostra Famiglia"
MODULO PER LA SEGNALAZIONE
DI APPREZZAMENTI / LAMENATELE / DISSERVIZI
DO M 004
Rev. 3
Pag. 1 di 1

Direzione Operativa Centrale

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 in via

Residente a

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.

Le segnalazioni vengono prese in carico nell'immediato dal Referente del Centro, che provvede ad inoltrarla alla Responsabile dell'URP e al Coordinatore di Area Ambulatoriale e Day Hospital.

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 presso la Struttura.

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 accogliere 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. Grazie a una vostra fattiva collaborazione, vi ringraziamo anticipatamente.

Il Responsabile operativo (RO)
Il Coordinatore del progetto di Missione

**Campo obbligatorio*

1. Compilatore *
Contrafirma solo un ovale.

Genitore
 Altro

2. Data * / /
Esempio: 15 dicembre 2012

3. Centro di Riabilitazione di: *

4. Settori di Servizio
Contrafirma 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
Contrafirma solo un ovale.

per niente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 molto

CURA E RIABILITAZIONE

7. Quanto è soddisfatto del servizio di riabilitazione erogato dal Centro?
Contrafirma solo un ovale.

per niente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 molto

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

per niente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 molto

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

per niente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 molto

- **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 o l' esercente la tutela genitoriale 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**.
- “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle Associazioni anche prive di responsabilità 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 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 alla Direzione Operativa del Centro/Direttore di Struttura/Referente del Centro.

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 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

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

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

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 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 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 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 molto

31. Ritieni 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.

- SÌ
 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.

- SÌ
 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

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 AMBULATORIALE di RIABILITAZIONE

via Cavour, 108 - 21040 Cislago (Varese)
tel. e fax 02.96.38.24.91 - tel. 02.96.40.03.61
e.mail: cislago@lanostrafamiglia.it

“ Il bene fatto bene ”

Beato Luigi Monza

