



## Rilevazione *Customer Satisfaction*

# IL GRADIMENTO DEI SERVIZI A BOSISIO

Con DGR (Decreto Generale Regionale) VII/8504 del 22 marzo 2002 la Regione Lombardia ha avviato la rilevazione del gradimento dei servizi sanitari da parte dei cittadini, utilizzando un questionario che viene proposto ai degenti delle strutture ospedaliere, ai pazienti in assistenza domiciliare ed ai pazienti delle strutture ambulatoriali diagnostiche. Lo scopo della rilevazione "Customer Satisfaction" è un monitoraggio coordinato e globale del gradimento dei servizi sanitari lombardi.

Presso la sede di Bosisio, dal 2002 è stato attivato un sistema di rilevazione per ottemperare a quanto richiesto dalla normativa regionale. In realtà, l'attenzione al parere delle persone degenti (bambini ed adulti), aveva già uno strumento apposito, un questionario predisposto all'interno del Nucleo Permanente per la Carta dei Servizi, per ottenere dati sulla qualità percepita, sulle criticità e sui suggerimenti dell'utenza.

L'utilizzo dello strumento regionale ha permesso di continuare il lavoro di squadra per la raccolta dati e l'elaborazione statistica già condotto dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e dal

la Direzione Sanitaria. La collaborazione attuale vede la partecipazione di Direzione Operativa, Ufficio Relazioni con il Pubblico, Servizio Infermieristico ed alcuni preziosi volontari. Il supporto informatico per l'inserimento dei dati è stato predisposto dal SIC (Servizio di Ingegneria Clinica).

A partire dal 2002 sono stati somministrati circa 1000 questionari nell'area degenze e più di 3450 questionari nell'area ambulatoriale.

Accanto all'elaborazione statistica aggregata viene effettuata una lettura continua dei commenti liberi riportati in fondo ai questionari. Tra questi ci sono segnalazioni che costituiscono reclami, ma anche diversi suggerimenti ed encomi.

Generalmente la qualità percepita è molto alta, la globalità dei giudizi positivi è sempre superiore ai giudizi più critici (la percentuale di giudizi positivi è generalmente superiore al 90%). In particolare, sono molto apprezzate la qualità relazionale del servizio e la professionalità degli operatori. Certamente, tramite i questionari è stato possibile percepire anche dimensioni più critiche, collegate prevalentemente ad



aspetti organizzativi o di comfort alberghiero ed alla richiesta di servizi utili per le persone che hanno sperimentato degenze prolungate (in particolare sono numerosissimi i commenti da cui emergono richieste di attivazione di un minimarket).

I percorsi di miglioramento sono stati affrontati anche grazie al parere di chi è stato presso l'Istituto in ricovero o per una visita ambulatoriale. La strada da compiere è ancora lunga ma una buona comunicazione con gli utenti è una risorsa importante al nostro fianco.

È possibile consultare i risultati dell'indagine presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, oppure tramite il sito internet dell'Istituto E. Medea ([www.e-medea.it/urp/urp.html](http://www.e-medea.it/urp/urp.html)).

**Chiara Corsolini**

*Referente Ufficio Relazioni con il Pubblico*

## Un'occasione per conoscere l'attività dei Centri di Formazione Professionale



### Castiglione Olona 16 novembre

È con grande soddisfazione che possiamo definire il nostro Open Day... un successo!

Ragazzi, genitori, insegnanti e vari operatori del settore sono venuti a visitarci accomunati da un analogo desiderio: vedere, conoscere, comprende-

re le peculiarità della nostra offerta formativa e riabilitativa. Abbiamo ritenuto opportuno incontrare le persone interessate attraverso colloqui individuali, nell'intento di dedicare a ciascuno l'attenzione necessaria perché potesse esprimere liberamente bisogni, dubbi, perplessità...

Grazie all'impegno e alla collaborazione di tutti gli operatori, la giornata è

trascorsa piacevolmente, all'insegna della cordialità e, insieme, della professionalità.

Numerosi i commenti che ci hanno fatto piacere: molto apprezzato il "clima", definito da tanti caldo, accogliente, sereno; tutti hanno sottolineato la bellezza dei manufatti esposti e la cura dei particolari; alcune persone "addette ai lavori" hanno intuito i criteri ispiratori del nostro operare, soprattutto in merito alla "pedagogia del compito" e alle sue implicazioni.

A tutti gli interessati abbiamo ribadito il nostro desiderio di "prenderci cura" dei ragazzi che ci sono affidati attraverso la ricerca di quella fusione tra Scienza e Umanesimo che, come direbbe il professor Moretti, costituisce la chiave per arrivare al "cuore" dell'essere umano. A tutti abbiamo dichiarato che per noi formazione e riabilitazione si accompagnano ad "educazione", consapevoli che educare non è un'impresa facile ma contemporaneamente convinti dell'importanza di non poter ridurre il "prender-

# OPEN DAY A CASTIGLIONE



si cura” ad un insieme di terapie mediche o di tecniche didattiche.

A tutti abbiamo altresì illustrato le caratteristiche dei nostri Corsi di Formazione Professionale, che mirano ad un incremento delle autonomie di base e della maturità personale, oltre che al conseguimento della preparazione professionale necessaria ad un inserimento lavorativo veramente funzionale al benessere e alla dignità di ogni giovane.

La soddisfazione per un Open Day sicuramente costruttivo si traduce ora in un impegno: migliorare sempre più la qualità del nostro servizio affinché lo stile, i metodi e le attività che proponiamo rispondano davvero all'invito di don Luigi: “il bene va fatto bene”.

**Maria Teresa Ceriani**  
*Psico-Pedagogista*

### **Bosisio Parini - 3 dicembre**

Come tutti gli anni il Centro di Formazione Professionale di Bosisio Parini ha aperto le porte a quanti volevano conoscere in modo più appro-



fondito le sue attività. È stato infatti possibile visitare il centro di formazione, conoscere le proposte didattiche, sperimentare i laboratori di lavorazione artigianale (mosaico, cartotecnica, oggettistica, confezione, pasticceria... ) e incontrare gli insegnanti e i ragazzi.

Il CFP è una scuola nel senso più vero e completo del termine, è cioè un luogo di apprendimento e di matura-

zione della persona, nel rispetto delle sue caratteristiche individuali e nella valorizzazione delle sue potenzialità.

In primo luogo è stata focalizzata l'attenzione sull'importanza del momento orientativo, attuato attraverso un periodo di osservazione mediante il quale si possono mettere a fuoco gli obiettivi del percorso formativo.

Sono state in seguito illustrate le finalità dei corsi, che consistono nell'offrire al ragazzo conoscenze e contenuti culturali utili a comprendere e a risolvere i più comuni problemi dell'esistenza quotidiana, stimoli per la crescita e la maturazione affettiva ed emotiva e per il miglioramento delle sue capacità relazionali e una preparazione professionale intesa non soltanto come apprendimento di conoscenze tecniche in uno specifico settore lavorativo, ma come acquisizione di una vasta gamma di competenze operative fondamentali.

Sia il Centro di Bosisio Parini che quello di Castiglione Olona sono accreditati dalla Regione Lombardia ed hanno ottenuto la Certificazione di Qualità. ■

# OLONA E A BOSISIO PARINI

# A CASTIGLIONE OLONA È SBOCCIATO IL PRIMO GIRASOLE

## ***Una proposta per gli studenti del terzo anno del Centro di Formazione Professionale***

**D**al 2002 ad oggi sono trascorsi tre anni, necessari affinché 22 studenti del Centro di Formazione Professionale si ritrovassero all'ultimo anno di corso, pronti ad affrontare gli esami e successivamente ad intraprendere nuovi percorsi: pronti ad entrare nel mondo del lavoro e ad abbandonare la scuola per altre strade.

Se ora sono pronti e prima non lo erano significa che sono cresciuti, che sono cambiati...

Ma a questo punto sorgono alcune domande: in loro è chiaro il cambiamento? Sanno di essere cresciuti? E soprattutto cosa abbiamo lasciato loro in questi tre anni oltre alle importanti ed indispensabili nozioni scolastiche?

Quante domande... la curiosità ci spingerebbe a trovare le risposte come ricerca di gratificazione, ma forse è utile anche comprendere quali domande

gli studenti si pongono adesso che stanno per raggiungere un traguardo importante della loro vita. Molti dei ragazzi che hanno frequentato il Centro di Castiglione Olona si sono riscoperti, hanno investito molto sulla propria crescita, sulla comprensione della propria disabilità, sulla ricerca e la valorizzazione delle proprie capacità nel tentativo di diventare grandi e "forti".

Ma ora questo percorso giunge al termine, la tutela di cui ognuno ha goduto all'interno di questa scuola sta per esaurirsi e i ragazzi provano altre sensazioni, emozioni...

Chi vive di "Scuola" sa che non si possono perdere queste occasioni per permettere ai ragazzi di confrontarsi con se stessi e con la realtà che vivono singolarmente. Tutto questo però è difficilmente sperimentabile in un'aula dove ormai è chiaro come difendersi e nascondersi, dove, in poche parole, ormai si conoscono l'ambiente e le persone.

Per questo è nato ed è stato approvato il progetto "Girasoli"!

Nel concreto si tratta della possibi-

lità offerta a tutti gli studenti del terzo anno di vivere situazioni "adulte" al di fuori del contesto scolastico: un totale di cinque uscite per due gruppi al Riscio (una struttura di proprietà de La Nostra Famiglia nella quale trascorrere una giornata in compagnia di alcuni insegnanti) durante le quali i compiti dei ragazzi comprenderanno anche la preparazione del pasto, apparecchiare e sparecchiare, mettere in ordine e ripulire. Durante la gestione del quotidiano ed in momenti più formalizzati sarà possibile discutere, ragionare, confrontarsi e mettersi alla prova sugli argomenti affrontati precedentemente, grazie anche alla presenza di compagni e insegnanti nuovi, ma con i quali esiste già un buon livello di confidenza.

Nuove relazioni... nuovi posti... nuove sensazioni... nuove emozioni... il girasole diventa quindi un nuovo modo di stare insieme, per prepararsi ad una nuova storia.

**Andrea Avila**

*Educatore Professionale*





## Gli Scout al Centro di Pieve di Soligo per preparare l'albero di Natale

# UNA GIORNATA PER ASCOLTARE E SERVIRE

**L**a società di oggi (o forse il modello “culturale” che ci viene proposto-imposto?) è tutta orientata al SERVIRSI: delle cose, del denaro, della natura... delle persone... Come rispondere dunque a questa domanda? Come sempre (ma forse dovremmo meravigliarcene un po' di più, per esserne almeno grati) l'aiuto ci viene dalla parola di Gesù e in particolare dalla Parabola del Buon Samaritano (Lc 10,



25-37), che scende da Gerusalemme verso Gerico, dalla città della speranza in Dio, verso la solitudine, attraverso una strada insidiosa, piena di ostacoli, lungo la quale possiamo incappare anche nei briganti, che ci percuotono, ci derubano, ci lasciano a terra mezzi morti... magari nell'indifferenza di coloro dai quali ci aspettavamo di essere soccorsi. Molto spesso ci può capitare di essere a terra, bisognosi di un aiuto che non ci arriva neppure dalle persone dalle quali ce lo aspetteremmo; oppure siamo noi a non accorgerci delle richieste di aiuto di chi ci sta accanto,

distratti dal nostro individualismo o incapaci di ASCOLTARE (dote della mente e del cuore, non certo delle orecchie!). E mentre tutti gli altri “passano oltre”, l'unico a curarsi di quella persona bisognosa è proprio il Samaritano il quale ne ha compassione e se ne prende cura, mettendo da parte il viaggio che egli stesso stava compiendo, pagando di tasca propria per il sostentamento di quell'uomo indifeso... è l'esempio di Cristo che ci indica il cammino e ci orienta al SERVIRE.

Abbiamo avuto l'occasione di mettere in pratica queste riflessioni il 26

novembre, quando ci siamo diretti all'Istituto La Nostra Famiglia di Pieve di Soligo (Tv), struttura riabilitativa rivolta a persone adulte che hanno conseguito gravi handicap in seguito a forti traumi. Il nostro compito era preparare l'albero e le varie illuminazioni natalizie, costruendo ed appendendo le decorazioni. Devo dire che la cosa, almeno inizialmente, mi era sembrata di poco conto

rispetto ai problemi di chi è ospitato in questa struttura; solo in seguito mi sarei reso conto di quanto importante sarebbe stato questo nostro servizio. Uno dei momenti più significativi della giornata è stata la S. Messa, da noi animata con canti, a cui hanno partecipato alcuni membri del personale infermieristico del centro e due sue ospiti, Martina ed Annalisa, con i loro familiari. La loro presenza è stata una grande occasione di riflessione sulla necessità di non chiudere gli occhi di fronte alle cose veramente importanti.

Dopo il pranzo abbiamo avuto la

ricchissima occasione di conoscere meglio Martina, Annalisa e le infermiere che le seguono. Martina non si esprime come dettano i canoni classici della comunicazione, ma si fa capire molto bene: i suoi sorrisi, gli sguardi e le risate trasmettono a volte molto più delle parole i suoi sentimenti. Anche Annalisa con i suoi occhi ci ha fatto capire la sua gioia.

Ci ha fatto riflettere una domanda di Martina: “Avete paura di stare con gente come me?”.

Credo non si possa avere paura di chi ti regala sguardi e sorrisi così carichi di semplice gioia e gratitudine. La paura nasce dalla nostra inadeguatezza alla situazione, dal timore di comportarsi nella maniera sbagliata. . . tutte paure che svaniscono non appena ci si rende conto che l'unica cosa importante in una relazione è **essere accanto**, non sostituire o prendere sulle spalle, ma camminare insieme condividendo ogni cosa.

Credo che quest'esperienza ci abbia trasmesso la gioia e soddisfazione del SERVIRE, due cose che fanno passare in secondo piano, perché le ripagano totalmente, le fatiche che il servizio può costarci.

**Michele**

*Clan “la Forcola”*

*Cimadolmo 1 “dell’Acqua Viva”*

## CAMMINATA A VARAZZE

16 ottobre 2005: l'Associazione Genitori ed il Gruppo Amici de La Nostra Famiglia, con gli operatori del Centro di Varazze, hanno organizzato la “Camminata” ormai lunga. . . 25 anni! Un bel traguardo che hanno voluto celebrare all'insegna dell'amicizia e della condivisione nella festa.

Non si era mai registrata una presenza così numerosa e variegata di persone: anzitutto i bambini che frequentano il Centro e quelli della Scuola primaria del savonese, allegri e gioiosi con i loro palloncini colorati e accompagnati dai loro genitori; volontari e gruppi scout che prestavano anche il prezioso servizio di animazione; podisti scattanti, eppur contenti di rallenta-

re per un breve percorso il passo per accompagnare i bambini e poi lanciarsi nella corsa per non perdere la coppa o una medaglia a ricordo di una occasione così importante.

La premiazione, che ha coronato la festa, ha visto sul palco tante persone che nel lontano 1980 hanno organizzato la prima Camminata e tante autorità civili, militari, scolastiche e religiose che, con la loro presenza, hanno voluto testimoniare tutta la loro stima ed il loro affetto per La Nostra Famiglia, che il territorio ligure sente ormai sua.

Un cielo azzurro ed un sole autunnale caldo e luminoso hanno dato “smalto” a questa splendida giornata.

**Franca Contini**



*1 - I corridori alla partenza*

*2 - Gli organizzatori della prima ora*

*3 - Festa in piazza per ricordare i 25 anni della Camminata*



40 anni fa il progetto fu presentato alla cittadinanza

# L'ANNIVERSARIO DEL CENTRO DI CONEGLIANO



La presenza del Centro de La Nostra Famiglia in Conegliano risale al 26 ottobre 1965, 40 anni or sono, quando il progetto dell'opera venne presentato per la prima volta alla cittadinanza. L'illustrazione del “nuovo grande istituto medico-pedagogico” fu realizzata nel cinema Moderno dove venne mostrato il plastico della struttura progettata dall'ing. Braschi di Milano. Fu un momento importante e significativo per la città di Conegliano, come testimoniarono nei loro interventi il sindaco Mario Salvador, gli assessori Domenico Dariol e Dina Orsi, l'allora Direttrice Sanitaria Giaele Spreafico e la signora Ginia Peroni, appartenente al Gruppo Amici de La Nostra Famiglia.

Questa notizia, tratta dai giornali dell'epoca, ha lo scopo di farci ricordare che la storia di presenza de La Nostra Famiglia nel territorio coneglianese parte da persone che molti di noi non hanno conosciuto, ma che, fin dall'inizio, hanno creduto che la presenza di questo Centro fosse una risposta a tante necessità diffuse in Conegliano e nei paesi circostanti.

Oggi il Centro funziona come Presidio di Riabilitazione e accoglie soggetti affetti da disabilità psichiche, fisiche e sensoriali e offre prestazioni di indagine diagnostica e trattamenti riabilitativi, secondo programmi personalizzati che tengano conto della persona disabile nella sua globalità. Inoltre, es-

sendo stato riconosciuto dal 1998 come uno dei Poli regionali dell'Istituto Scientifico “Eugenio Medea”, ha organizzato al proprio interno due unità ospedaliere di 3° livello: l'Unità per le Gravi Disabilità in Età Evolutiva (per soggetti in età evolutiva che presentano esiti importanti di patologie motorie congenite o acquisite, patologie cognitive congenite o acquisite, psicopatologie primitive o secondarie a cerebrolesioni, patologie malformative e gravi deficit sensoriali) e l'Unità per la Riabilitazione delle turbe Neuropsicologiche Acquisite (per soggetti di età giovane-adulta, in condizioni cardio-respiratorie e mediche di compenso e stabilità, che presentano turbe neuropsicologiche complesse o rare, esito di eventi cerebrovascolari acuti, coma post-anossici, encefalopatie acute).

Intensa è anche la sua attività nel campo della formazione e della diffusione delle conoscenze scientifiche e delle buone prassi in tema di disabilità e di riabilitazione.

### IL PREFETTO DI UDINE VISITA IL CENTRO DI PASIAN DI PRATO

Nella mattinata del 19 settembre il Prefetto di Udine, dr. Camillo Andrea, ha visitato il Centro de La Nostra Famiglia di Pasian di Prato. Nel corso della visita ha potuto apprezzare l'attività diagnostica e riabilitativa che viene svolta a favore dei ragazzi che provengono ormai da tutta la Regione e dal vicino Veneto, complimentandosi per l'organizzazione e per la qualità del Servizio e intrattenendosi con i bambini e con gli operatori.

***Da sinistra: Il Direttore Medico Bressani con il Prefetto, la Direttrice Operativa Arnoldi, la Dottoressa Marrosu e il Signor Zanmarchi***



### FESTA D'AUTUNNO AL CENTRO DI PIEVE DI SOLIGO

Il 1° ottobre, presso la sede di Pieve di Soligo de La Nostra Famiglia, è stata organizzata la ormai tradizionale festa con gli utenti che hanno usufruito dei servizi offerti dal centro Battistella. Quest'anno i festeggiamenti sono stati programmati in occasione del 51° anniversario dalla morte di don Luigi Monza.

La giornata è iniziata con la Santa Messa, animata dai canti del "Coro degli operatori di Pieve" e celebrata da don Roberto Camilotti, che durante l'omelia ha ricordato il forte impegno e la volontà dimostrata da don Luigi per la realizzazione delle numerose strutture della nostra Associazione dedite all'accoglienza ed alla riabilitazione di persone con disabilità, sottolineando come i valori del venerabile sacerdote devono essere presenti anche oggi non solo nelle nostra operatività, ma anche nella vita quotidiana di tutti noi. Dopo la celebrazione, alla presenza di numerose cariche pubbliche comunali, provinciali e regionali, è stato inaugurato un pulmino attrezzato al trasporto disabili. Oltre a ciò sono state inaugu-

rate due palestre nel piano interrato atte allo svolgimento di attività riabilitative.

La rilevanza dell'evento è anche particolarmente legata al fatto che i nuovi servizi sono frutto di collaborazioni con il mondo imprenditoriale locale, che si è attivato per offrire risorse materiali ed economiche al fine di raggiungere questi importanti obiettivi: in particolare, con la Banca delle Prealpi gli imprenditori hanno avviato vere e proprie gare di solidarietà, coinvolgendo le loro reti di relazioni per favorire la piena realizzazione dei nuovi servizi del centro Battistella de La Nostra Famiglia.

Sono seguiti momenti di festa con il pranzo: quasi duecento persone tra utenti, familiari, amici ed operatori sono intervenuti al convivio, rallegrato da momenti musicali e soprattutto ricco di serenità. Un paziente della struttura ha gentilmente donato delle porchette e un maialino per il gioco "Occhio al peso", che ha permesso di raccogliere fondi pro OVCI.





---

## NUOVI ATTREZZI PER LA PALESTRA DI ENDINE GAIANO

Nel luglio scorso l'amico Mosè Testa ha organizzato un concerto benefico con il gruppo dei "Nomadi" a Bergamo al quale hanno partecipato con entusiasmo anche gli operatori e i ragazzi del Centro di Endine. Con il ri-

cavato della manifestazione sono state acquistate varie attrezzature sportive: due cyclette con frequenzimetro e contachilometri elettronico, un tapis roulant, un vogatore, vari tappetini e un bel tavolo da ping pong. È stata così am-

pliata la dotazione della palestra, che, oltre che dai ragazzi del Centro, viene utilizzata anche dagli operatori ogni sera dopo l'orario lavorativo.

---

## CONEGLIANO VINCE IL PRIMO PREMIO

I ragazzi della scuola primaria di Conegliano hanno vinto il primo premio del concorso "Il mio dottore lo vorrei così", rivolto a tutte le scuole italiane, presentando un elaborato basato

sulle loro esperienze in campo medico e realizzato in collaborazione con il laboratorio informatico. Il 19 novembre i vincitori si sono quindi recati a Brescia per ritirare il premio in dena-

ro: orgogliosi ed emozionati, sono stati invitati a salire sul palco, dove il premio è stato consegnato loro in un'atmosfera di allegria tra coloratissimi clown e sorprendenti prestigiatori.

---

## INIZIATIVA SOLIDALE PER IL CENTRO DI VARAZZE

Il territorio ligure è sempre più attento ed accogliente nei confronti del Centro di riabilitazione de La Nostra Famiglia di Varazze, anche grazie all'attività solerte ed appassionata dei genitori riuniti in Associazione.

L'Ordine degli Architetti di Genova (presieduto dall'arch. Domenico Podestà) e l'"Axa Cuori in azione" (associazione di volontariato formata dai di-

pendenti della Compagnia di Assicurazioni internazionale di cui è responsabile il genovese Rosario Chindamo) con il patrocinio del Comune di Arenzano, guidato dal sindaco Luigi Gambino, ha organizzato per il 24 settembre una giornata di solidarietà, di amicizia e di festa.

Tra gli intrattenimenti della manifestazione attività per adulti e bambini,

dal calcio ai giochi senza frontiere, ed una mostra curata dall'Ordine degli Architetti di Genova ed in particolare dall'architetto Ibleto Fieschi.

Il ricavato è stato devoluto interamente all'Associazione Genitori di Varazze e sarà destinato all'acquisto di vasche acquatiche per la riabilitazione di bambini affetti da disabilità motorie.