



RIA BIOS

Servizio Diurno per la Riabilitazione Ambulatoriale

CARTA DEL SERVIZIO

Aggiornamento Gennaio 2026

BIOS

Rete dei servizi per la neuropsichiatria



PARTE I CARTA DEL SERVIZIO	Pag. 5
1. Finalità e scopo della carta del servizio	Pag. 5
2. Modalità di utilizzo e diffusione	Pag. 5
PARTE II CARTA DEL SERVIZIO	Pag. 5
3. La Cooperativa La Nuvola	Pag. 5
3.1 La Nuvola	Pag. 5
3.2 Territorialità, servizi e progetti	Pag. 6
4. BIOS rete di servizi per la NPIA	Pag. 8
4.1 Struttura Residenziale Terapeutica Adolescenti	Pag. 9
4.2 Centro Diurno Terapeutico Adolescenti	Pag. 9
4.3 Centro Specialistico Adolescenti e Famiglia	Pag. 9
4.4 Servizio socioeducativo per adolescenti con diagnosi ASD “progetto Young”	Pag. 10
4.5 Sperimentazioni Bios	Pag. 11
PARTE III CARTA DEL SERVIZIO	Pag. 11
5. BIOS Servizio diurno per la riabilitazione ambulatoriale e territoriale	Pag. 11
5.1 Come raggiungere il servizio	Pag. 12
5.2 Territorio di riferimento	Pag. 12
5.3 Finalità e scopo	Pag. 13
5.4 Garanzie per chi usufruisce dei servizi offerti	Pag. 13
5.5 Destinatari	Pag. 13
5.6 Certificazione di qualità e standard	Pag. 13
5.7 Codice etico	Pag. 13
5.8 Strumenti atti a tutelare i diritti delle persone assistite	Pag. 14
5.8.1 Questionario di soddisfazione	Pag. 14
5.9 Modalità per il concreto esercizio dei diritti dei cittadini	Pag. 14
5.10 Strumenti, modalità e tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e caregiver e operatori, nonché per la rilevazione dei disservizi	Pag. 14
5.11 Tempi di gestione segnalazioni e reclami	Pag. 14
6. Caratteristiche organizzative e gestionali	Pag. 14
6.1 Orario di Funzionamento e capacità ricettiva	Pag. 14
6.1.1. Visite nella Unità D'offerta	Pag. 14
6.2 Attività e servizi	Pag. 15
6.3 Numero trattamenti riabilitativi	Pag. 15

6.4 Modalità d'accesso	Pag. 15
6.5 Lista d'attesa	Pag. 16
6.6 Percorso di accesso	Pag. 16
6.7 Incompatibilità di presa in carico	Pag. 17
6.8 Assenze	Pag. 17
6.9 Documentazione da fornire in fase di accesso	Pag. 17
6.10 Dimissioni	Pag. 17
6.11 Figure professionali coinvolte	Pag. 18
6.12 Identificazione del personale operante in struttura	Pag. 18
7. Metodologia della presa in carico dell'utente	Pag. 18
7.1 Fascicolo socioassistenziale e sanitario (FaSAS)	Pag. 18
7.2 Metodologie di lavoro	Pag. 18
8. Accesso alle prestazioni	Pag. 19
9. Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria	Pag. 19
10. Recapiti	Pag. 20
ALLEGATI	
1- Questionario di soddisfazione e gradimento famiglie	Pag. 20
2- Questionario di soddisfazione e gradimento operatori	Pag. 27
3- Schede di rilevazione apprezzamenti e/o reclami	Pag. 28

PARTE I CARTA DEL SERVIZIO

1. FINALITÀ E SCOPO DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta del Servizio è il documento che contiene tutte le informazioni relative al Servizio diurno per la Riabilitazione Ambulatoriale e Domiciliare Bios ad Orzinuovi (BS).

Questo documento riporta i diritti degli utenti e le azioni che l'impresa si impegna a garantire per rispettarli. Attraverso l'interazione con i beneficiari del servizio, La Nuvola S.C.S Impresa Sociale ONLUS predispone interventi finalizzati a migliorare le prestazioni rivolte agli utenti ed alle loro famiglie/caregiver con l'obiettivo di tutelare la loro salute.

Il presente documento è soggetto a verifica ed aggiornamento periodici annuali.

2. MODALITÀ DI UTILIZZO E DIFFUSIONE

La presente Carta del Servizio è a disposizione del pubblico, la sua diffusione avviene come di seguito indicato:

- Distribuzione agli utenti e familiari/Tutori;
- Consegna del documento alla richiesta di presa in carico
- Disponibilità del documento nell'ufficio del Responsabile del Servizio
- Pubblicazione sul sito: www.lanuvola.net

PARTE II CARTA DEL SERVIZIO

3. LA COOPERATIVA "LA NUVOLO"

3.1 LA NUVOLO

La **Carta del Servizio** rappresenta l'occasione per raccontare la visione dell'impresa basata sull'etica, sulla trasparenza e sull'inclusione, con l'obiettivo di comunicare e trasmettere il suo modello organizzativo, che mette al centro l'essere umano, riconoscendone il valore la dignità.

La Nuvola è una Società Cooperativa Sociale Onlus. Fin dalla sua nascita nel 1991 ha scelto di orientare la propria azione nell'ottica dell'**Impresa Sociale** sin dal 2012, e come previsto dalla Legge 381, che norma le cooperative sociali, di promuovere l'interesse generale della comunità in cui opera, l'integrazione sociale e lo sviluppo umano. I valori di riferimento sono quelli della mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio delle responsabilità, spirito comunitario e legame con il territorio in ottica sussidiaria.

La Nuvola adotta un modello di impresa fondato sulla responsabilità personale, sulla qualità dei servizi alla persona e ispirato alla **vision: "Umanità, cultura, concretezza per un mondo possibile e sostenibile"**.

Le origini di La Nuvola sono riconducibile a progettualità e servizi afferenti all'area della disabilità e della salute mentale. L'esperienza maturata negli anni ha consentito di sviluppare al meglio le proprie attività, l'identità sociale ed i valori di riferimento che muovono l'agire di ogni singolo socio ed operatore.

La **Politica de La Nuvola** sostiene l'empowerment delle comunità in cui opera, costruendo alleanze, collaborazioni e progetti con tutti gli attori che ne condividono la mission e la vision. La progettazione e gestione dei servizi trova le basi nel lavoro "di rete" realizzato, prioritariamente, nella forma della co-programmazione e co-progettazione.

L'ascolto, il dialogo e la trasparenza sono da sempre valori fondanti per l'impresa, in linea con ciò La Nuvola ha adottato il sistema strutturato **Whistleblowing**, presente sul sito. Attraverso il **Codice Etico** definisce i principi e le procedure per prevenire comportamenti illeciti all'interno dell'organizzazione e garantire la coerenza agli standard di legalità. Dal 2014, ottiene l'attestazione **Rating di Legalità**, a cura dall'Autorità Garante della Concorrenza del Mercato.

In linea con la sua mission, “*promuovere una cultura di impresa sociale partendo dalla responsabilità personale offrendo servizi di qualità alla persona*”, La Nuvola sceglie di certificare i servizi offerti con uno standard internazionale che definisce i requisiti per un sistema di gestione della qualità all'interno dell'organizzazione, e dal 2010 ottiene la certificazione **UNI EN ISO 9001:2015**.

I processi aziendali sono da sempre orientati a garantire stabilità contrattuale, equità retributiva e pari opportunità nell'accesso alle funzioni e ai ruoli dirigenziali. Attraverso le politiche di carriera promuove percorsi di apprendimento continuo e favorisce la crescita delle persone affinché ogni talento possa esprimersi. Oltre all'Empowerment, grande importanza è data al work life balance, accogliendo le esigenze personali attraverso misure di flessibilità, capaci di supportare la genitorialità, anche attraverso programmi di sostegno individuali e attraverso la partecipazione a politiche nazionali per la conciliazione vita-lavoro, promosso dal Ministero per la Famiglia e le Disabilità. Per sistematizzare e implementare queste prassi La Nuvola sceglie, dall'ottobre 2023, di perseguire la **Certificazione di Parità di Genere UNI PdR 125**, che attesta la messa in pratica di queste politiche.

A conferma dell'impegno, per il settimo anno consecutivo, La Nuvola ha ricevuto nel 2024 il **premio nazionale “Welfare Index PMI”** per le migliori prassi di welfare aziendale in favore dei lavoratori. La ricerca promossa a livello nazionale ha analizzato oltre 4000 piccole e medie imprese e La Nuvola si è classificata tra le prime 68 realtà.

3.2 TERRITORIALITÀ, SERVIZI E PROGETTI

La Nuvola è un'impresa “**Glocal**”, guarda al mondo da una prospettiva locale, mantenendo la sua territorialità, ma promuovendo collaborazioni con realtà europee per ampliare la sua visione e accrescere la sua conoscenza.

Oggi, Cooperativa La Nuvola ha sede legale ad Orzinuovi, ed estende i suoi progetti e i suoi servizi nel territorio dell'ovest bresciano a confine con le provincie di Bergamo e Cremona, in quattro distretti sociosanitari:

- distretto 8 Bassa Bresciana Occidentale;
- distretto 7 Oglio Ovest;
- distretto 6 Monte Orfano – Palazzolo sull'Oglio;
- distretto 5 Sebino - Iseo.

Gli ambiti in cui è stata maturata una competenza e professionalità coinvolgono:

✓ **Area salute mentale: servizi e progettualità per adulti con fragilità psichica e le loro famiglie**

Servizi Residenziali:

- *Programmi domiciliari integrati*, con appartamenti protetti a Orzinuovi, in convenzione con ASST Franciacorta;

Servizi Semi-residenziali:

- *Centro diurno “La Cascina”* a Orzinuovi in collaborazione con “Fondazione Sagittaria”, accreditato presso il SSN;

Servizi territoriali:

- *Servizio di riabilitazione e risocializzazione territoriale*, in convenzione con ASST Franciacorta;
- *Progetto TR13- budget salute mentale*: servizio territoriale e domiciliare gestito in convenzione con ASST, tramite una ATI costituita con altre Cooperative del territorio;
- *Progetto Budget di salute individuale e residenzialità diffusa*: in convenzione con ASST Franciacorta, gestito attraverso una ATI costituita con altre Cooperative del territorio;
- *Convenzioni private* stipulate con famiglie di giovani adulti affetti da patologia psichiatrica, definizione di progetti individuali attraverso una co-progettazione con il Servizio Psichiatrico di riferimento, il Comune di Residenza e le istituzioni coinvolte (es. Scuola).

✓ **Area Neuropsichiatria Infanzia e Adolescenza: BIOS rete di servizi per la Neuropsichiatria Infantile e dell'Adolescenza (NPIA)**

Servizi Residenziali:

- *Struttura Residenziale Terapeutica NPIA* accreditata con Sistema Sanitario Nazionale, accoglie adolescenti residenti in Regione Lombardia.

Servizi Semi-residenziali:

- *Centro Diurno Terapeutico NPIA* accreditata con Sistema Sanitario Nazionale, accoglie adolescenti in carico presso ASST Franciacorta.

Servizi ad accesso ambulatoriale:

- *Ambulatorio educativo abilitativo*, accreditato con Sistema Sociosanitario della Regione Lombardia DGR 3239/2012 – DGR 392 2013.
- *Progetto Young*, servizio in solvenza, accoglie adolescenti con diagnosi di disturbo dello spettro autistico.
- *RIA Servizio per la riabilitazione ambulatoriale e domiciliare*, accreditato con Sistema Sociosanitario di Regione Lombardia.
- *Centro specialistico Adolescenti e famiglia*, servizio in solvenza, rivolto ad adolescenti, giovani adulti e alle loro famiglie.

Progetti e percorsi individuali a favore di persone con grave disabilità:

- *Voucher ASD (Autism Spectrum Disorder)* rivolto a minori con diagnosi di autismo livello 3 su invio delle NPIA.
- *#UP percorsi per crescere alla grande*, Percorsi personalizzati in favore di preadolescenti, adolescenti e giovani in condizioni di disagio delle loro famiglie DGR 22 del 23/03/2023.

✓ **Area territoriale: servizi per minori e famiglie e progetti per l'inclusione sociale**

Servizio di assistenza minori

- *Servizio Ad Personam (SAP)*: accreditato nei distretti 8, 7, 6, 5
- *Servizio di pre-post scuola*: nei distretti 8, 7, 6, 5
- *Servizio Assistenza Domiciliare Minori (ADM)*: accreditato nel distretto 7 e
- *Progetti di socializzazione, integrazione e convivenza ("Abitare")* rivolti ad adolescenti e giovani adulti con disabilità e alle loro famiglie residenti nei Distretti 7 e 8.

✓ **Area anziani: servizi e progettualità per persone anziane e fragili e le loro famiglie**

Servizi Domiciliari:

- *Cure Domiciliari C-Dom La Nuvola*: accreditamento con Regione Lombardia, ATS Brescia con contratto di scopo "Casa come luogo di cura";
- *Servizio Assistenza Domiciliare (SAD)*: accreditamento Distretto 7 Oglio Ovest e Distretto 8 Bassa Bresciana Occidentale;
- *Potenziamento della domiciliarità con misura B1-B2*: accreditamento Distretto 7 Oglio Ovest e Distretto 8 Bassa Bresciana Occidentale;
- *Servizi contrasto alla povertà*: accreditamento Distretto 7 Oglio Ovest e Distretto 8 Bassa Bresciana Occidentale;

- *Progetti Utili alla Collettiva (PUC)*: Distretto 7 Oglio Ovest, in collaborazione con l'Ufficio di piano ambito oglio ovest;

Servizi Semi-residenziali

- *Centro Aperto Anziani*: in collaborazione con il Comune di Pompiano
- *Centro Aperto Anziani*: in collaborazione con il Comune di Chiari

✓ **Area disabilità: servizi e progettualità per persone con disabilità e le loro famiglie**

Servizi Residenziali:

- Comunità Socio Sanitaria Bertinotti-Formenti, Chiari (BS); accreditato con ATS Brescia
- Comunità Socio Sanitaria Civico 14, Chiari (BS); accreditato con ATS Brescia

- Comunità Socio-Sanitaria "Enrico e Laura Nollì" a Orzinuovi, in convenzione con "Fondazione Enrico Nollì Onlus".

Servizi Semi-residenziali:

- Centro Diurno Disabili di Rudiano, accreditato con ATS Brescia;
- Cento Diurno Disabili di Palazzolo S/Oglio accreditato con ATS Brescia.

Progetti individuali a favore di persone con grave disabilità:

- Misura B1, accreditato con ATS Brescia
- Voucher Socio Sanitari e Voucher Autismo, accreditato con ATS Brescia
- Progetti di Sollievo per i cittadini dei Distretti sociosanitari 8, 7, 6, 5.

✓ **Servizi in collaborazione con enti del territorio**

Sportello Amministratore di Sostegno:

- in collaborazione con "OdV Mafalda" offre assistenza ed accompagnamento nell'iter burocratico della richiesta da parte del cittadino per l'istituto dell'Amministrazione di Sostegno.

4. "BIOS" RETE DI SERVIZI PER LA NEUROPSICHIATRIA

Origine del progetto e sviluppo della rete BIOS

Dal 1991 la Cooperativa La Nuvola opera nell'ambito della salute mentale degli adulti, sviluppando insieme al CPS di Orzinuovi un modello fondato sull'idea della **quotidianità come cura**. Nel tempo l'intervento, inizialmente centrato sul supporto domiciliare, si è strutturato in un sistema più articolato di risocializzazione e residenzialità, ampliando progressivamente anche la fascia d'età ai giovani adulti. La presa in carico viene costruita in modo condiviso con paziente, famiglia, servizi e comunità, con l'obiettivo di ridurre l'istituzionalizzazione e promuovere inclusione.

Dal 2008 l'esperienza si estende all'area adolescenziale: la partecipazione a un progetto sull'autismo fa emergere la mancanza di strutture dedicate ai minori con grave patologia psichiatrica. Il focus si amplia quindi alle psicopatologie dell'età evolutiva, in coerenza con le indicazioni regionali sull'acuzie psichiatrica in adolescenza.

Nasce così **BIOS – rete di servizi per la NPIA**, come risposta innovativa, differenziata e sostenibile ai bisogni emergenti degli adolescenti e delle loro famiglie.

SERVIZI OFFERTI:

4.1 Struttura Residenziale Terapeutica per Adolescenti (SRT BIOS)

Servizio residenziale rivolto a ragazzi e ragazze dai 12 ai 18 anni con disturbi psichiatrici (psicosi, disturbi depressivi, bipolari, d'ansia, disturbi di personalità in età evolutiva).

Si rivolge a situazioni di:

- grave compromissione del funzionamento personale e sociale;
- inefficacia di interventi a minore intensità;
- necessità di trattamenti intensivi, multidisciplinari e coordinati;
- bisogno di temporanea discontinuità dal contesto di vita.

Accoglie minori prevalentemente dalla Lombardia (in particolare Brescia, Cremona e Bergamo).
Accesso esclusivamente su invio delle UONPIA territoriali.

4.2 Centro Diurno Terapeutico

Struttura terapeutica e socio-riabilitativa per adolescenti con sofferenza psicologica significativa.

Si rivolge a situazioni caratterizzate da:

- agiti autolesivi o tentativi suicidari;
- uso di sostanze e condotte a rischio;
- ansia, depressione, ritiro sociale;
- disturbi psichiatrici con necessità di interventi intensivi e prolungati.

Funziona anche come servizio "ponte" dopo ricoveri o percorsi residenziali, con l'obiettivo di ridurre le ospedalizzazioni.

Accesso su invio delle UONPIA territoriali.

4.3 BIOS Centro Specialistico Adolescenti e Famiglie

Servizio clinico multidisciplinare rivolto a giovani dai 12 ai 25 anni e alle loro famiglie.

Interviene su fragilità emotive e relazionali tipiche dell'adolescenza: ansia, umore depresso, ritiro sociale, difficoltà scolastiche, conflitti familiari, autolesionismo, problematiche alimentari, uso di sostanze, condotte a rischio.

Offre:

- presa in carico clinica multidisciplinare;
- équipe specializzata con esperienza nei servizi per adolescenti.

Accesso:

- diretto (famiglia o giovane);
- su invio dei Servizi o realtà territoriali.

Servizio a pagamento.

4.4 BIOS Servizio Socio-Educativo – Progetto "Young"

Servizio socioeducativo per adolescenti (12–18 anni) con diagnosi di Disturbo dello Spettro Autistico (ASD).

1. Percorso medio-basso funzionamento

- Promozione autonomie personali, domestiche, sociali, preprofessionali.
- Lavoro in piccolo gruppo.
- Passaggio graduale dal setting individuale al contesto grupale.

2. Percorso medio-alto funzionamento

- Focus sulla socializzazione.
- Creazione di spazi di aggregazione e condivisione.
- Supporto all'orientamento scolastico e preprofessionale.
- Promozione dell'inclusione territoriale.

Interventi indiretti

- Consulenza ai caregiver (10 ore annue).
- Gruppi di mutuo-aiuto per familiari (16 ore).
- Laboratori "Sibling" per fratelli e sorelle.

Servizio a pagamento con pacchetti di prestazioni acquistabili dalle famiglie.

4.5 Le Sperimentazioni BIOS – Storia di un'esperienza

Nel 2012 prende avvio la filiera dei servizi per l'autismo con le **Sperimentazioni BIOS**, fondate sulle evidenze scientifiche della Linea Guida 21 dell'Istituto Superiore di Sanità e supportate da Delibere regionali (DGR IX/3239/2012).

Sviluppi successivi:

- **2014**: avvio del servizio sperimentale di Case Management per caregiver (DGR X/392/2013).
- **2015**: attivazione del modulo LIFE presso il CDD di Palazzolo S/O per giovani con disturbo generalizzato dello sviluppo e disabilità intellettiva.
- **2016–2023**: affidamento da parte di ASST Franciacorta di un servizio di consulenza specialistica nelle Neuropsichiatrie Infantili.

Gli Ambulatori BIOS aderiscono al Fondo Autisminsieme, sono sostenuti dal Rotary Moretto di Brescia e risultano presenti nella mappatura nazionale dei servizi per l'autismo.

PARTE III CARTA DEL SERVIZIO

5. BIOS SERVIZIO DIURNO PER LA RIABILITAZIONE AMBULATORIALE E DOMICILIARE

Ria BIOS Servizio diurno per la riabilitazione ambulatoriale domiciliare vuole orientare la propria attività in due aree:

- a) la presa in carico di minori con disabilità afferenti all'area neurologica
- b) la presa in carico di minori con disabilità afferenti allo spettro autistico

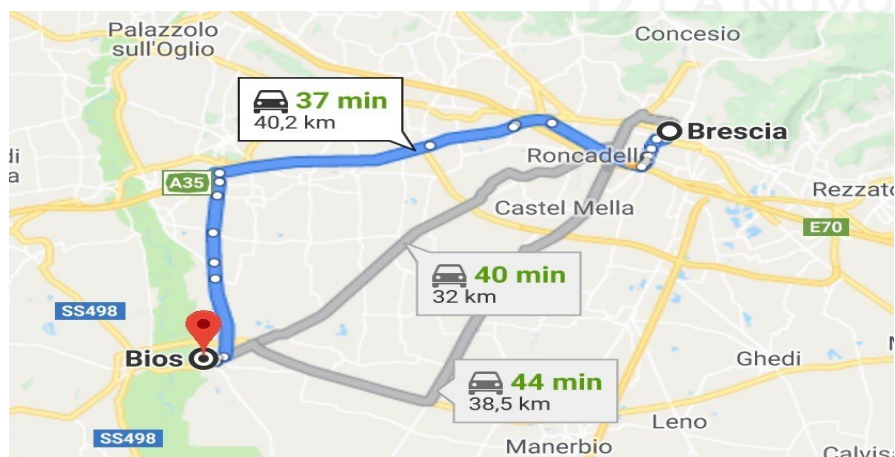
Dal 2012 la Cooperativa La Nuvola si è specializzata nel campo delle disabilità dello spettro autistico, creando una équipe dedicata formata e supervisionata all'approccio ABA e ad una presa in carico bio-psicosociale con trattamenti psico educativi. In base alle più recenti linee guida ed alla ricerca scientifica, la presa in carico del minore è accompagnata da un maggior coordinamento con la scuola e la famiglia, reso necessario dalle problematiche di generalizzazione. Sono attivi progetti sperimentali ex dgr. 3239 (rivolto alla presa in carico della lista di attesa e alla fragilità dell'autismo) e ex dgr 392 (rivolto al case management).



5.1 Come raggiungere il servizio

Orzinuovi è raggiungibile da Brescia seguendo le indicazioni riportate

- prendere A35 direzione Milano, uscita Chiari Ovest, proseguire seguendo per Orzinuovi; oppure
- prendere statale 235 verso Roncadelle, proseguire in direzione Chiari-Roccafranca-Orzinuovi.



Il servizio viene erogato nel rispetto degli standard gestionali previsti dalla normativa DGR 499 del 25.07.2013 e DGR 7600/2017. La Nuvola è Ente Gestore del Servizio da agosto 2012.

5.2 Territorio di riferimento

Il servizio Sperimentazioni Bios realizza le sue attività in prevalenza nel territorio dell'Ovest Bresciano a confine con le Province di Bergamo e Cremona

Come indicato nello Statuto, La Nuvola opera in prevalenza nel territorio dell'Ovest Bresciano, a confine con le province di Bergamo e Cremona.



5.3 Finalità e scopo

Le finalità dell'Unità di offerta sono:

- il rispetto della persona
- l'attenzione al singolo
- la riabilitazione e abilitazione multidisciplinare
- promuovere la cultura dell'inclusione e sostenere la qualità della vita dei minori e delle loro famiglie.
- favorire il massimo grado di autonomia,

La Legge quadro 104/92, infatti, nelle linee di indirizzo per le attività di riabilitazione del Ministero della Sanità, riaffermate come linee -guida nel documento della conferenza Stato -Regioni (07/05/98) specifica infatti che : "I centri ambulatoriali di riabilitazione svolgono attività di recupero e di rieducazione funzionale con un trattamento globale della condizione di menomazione e/o disabilità, che richiede un contestuale apporto multidisciplinare medico, psicologico e pedagogico per l'età evolutiva. Le prestazioni erogate da tali centri si differenziano dalle attività ambulatoriali specialistiche ... per la presa in carico multidisciplinare del soggetto disabile tramite il progetto riabilitativo individuale."

5.4 Garanzie per chi usufruisce dei servizi offerti

In riferimento all'art 3 della Costituzione italiana, la Cooperativa La Nuvola garantisce alle persone inserite nel Servizio ed alle rispettive famiglie:

- Interventi individualizzati e personalizzati
- diritto all'informazione e alla partecipazione
- rispetto della dignità e dell'integrità della persona
- diritto alla cura attraverso approcci e metodiche validate ed efficaci
- diritto ad un "ambiente" sicuro, sano, coinvolgente e motivante.

5.5 I destinatari

Al Servizio diurno di riabilitazione ambulatoriale e domiciliare minori possono accedere esclusivamente pazienti in età evolutiva (2 -18 anni) con progetti riabilitativi che riguardano disturbi neuropsichiatrici e del neurosviluppo in particolare:

1. Disabilità Intellettiva
2. Disturbi della comunicazione e/o del linguaggio
3. Disturbo dello spettro autistico
4. Disturbo da deficit di attenzione/ipertattività
5. Disturbo specifico dell'apprendimento
6. Disturbi del movimento

5.6 Certificazione di qualità e standard

Dall'anno 2002 la Cooperativa ha conseguito la certificazione di qualità. Questo ha permesso di migliorare l'organizzazione e di mettere a sistema il processo di erogazione. Inoltre, il passaggio alla normativa ISO 9001-2000 prima, alla successiva RINA ISO 9001:2008 ed all'attuale ACCREDIA ISO 9001:2008 ha permesso di affinare la rilevazione dei dati e di monitorare la soddisfazione dei clienti.

5.7 Codice etico

In coerenza con i principi sopra esposti, la Cooperativa si è dotata di un Codice Etico allo scopo di disciplinare i comportamenti nei rapporti con i terzi e la collettività, nonché regolamentare le attività contabili e lo svolgimento delle attività specifiche. Detto codice prevede anche sanzioni in caso di violazione. Effettua la diffusione ad utenti e loro familiari all'atto dell'accesso alle prestazioni.

5.8 Strumenti atti a tutelare i diritti delle persone assistite

5.8.1 Questionari di soddisfazione utenti/famiglia e operatori

Annualmente è effettuata la rilevazione del grado di soddisfazione dell'ospite e/o della famiglia tramite un questionario di soddisfazione (vedi allegato 1).

Anche la rilevazione del grado di soddisfazione dei propri operatori è effettuata annualmente mediante apposito questionario. (vedi allegato 2

5.9 Modalità per il concreto esercizio dei diritti dei cittadini

Gli esiti dei questionari saranno esposti in un apposito spazio all'ingresso della struttura.

Saranno parte integrante della verifica annuale e con i familiari degli utenti durante uno specifico incontro di verifica.

L'ente gestore si impegna a pubblicizzarli attraverso il bilancio dell'impresa sociale e nella relazione annuale.

5.10 Strumenti, modalità e tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e caregiver e operatori, nonché per la rilevazione dei disservizi

Una volta all'anno viene redatta una Relazione annuale sulle attività in cui viene data evidenza della soddisfazione degli utenti e caregiver e degli operatori. Il documento viene condiviso durante apposito momento di incontro plenario con le famiglie.

5.11 Tempi di gestione segnalazioni e reclami

SCHEDA RECLAMI

Consente ai fruitori del servizio di esprimere eventuali critiche e lamentele in relazione a tutti gli aspetti organizzativi e gestionali presenti nel Servizio diurno di Riabilitazione Ambulatoriale e domiciliare.

La scheda reclami prevede inoltre uno spazio dedicato ad esprimere eventuali apprezzamenti.

La scheda dovrà essere inoltrata alla Responsabile del Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale e domiciliare ad Orzinuovi in via Convento Aguzzano 13L. La risposta verrà fornita ad una settimana dall'arrivo della scheda.

La scheda reclami e la modalità di trasmissione della stessa, consente di mantenere l'anonimato.

I reclami vengono registrati su apposito modulo e gestiti mediante azioni correttive e di miglioramento. (vedi allegato 3)

6. CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE E GESTIONALI

6.1 Orario di funzionamento dell'unità d'offerta e periodo di apertura

Il servizio è aperto dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal Lunedì al Venerdì, per 235 giorni l'anno.

La capacità ricettiva è vincolata al budget annuale ricevuto da ATS Brescia.

Le chiusure per festività natalizie, pasquali, estive ed altro (es. santo patrono), vengono programmate e comunicate in bacheca.

6.1.1. Visite nella unità d'offerta

Le famiglie o i cittadini interessati possono visitare Il servizio contattando la responsabile del Servizio al numero 3451464812 negli orari di apertura del servizio.

6.2 Attività e servizi

Il Servizio offre i seguenti trattamenti riabilitativi:

Prestazioni dirette in ambulatorio o a domicilio o nei contesti di vita:

- colloqui psicologico-clinici;
- psicoterapia
- abilitazione e riabilitazione estensiva o intensiva (individuale e di gruppo) in relazione alla compromissione delle funzioni sensoriali, motorie, cognitive, neurologiche e psichiche, finalizzate allo sviluppo, al recupero e al mantenimento dell'autonomia personale, sociale
- interventi psicoeducativi e di supporto alle autonomie e alle attività della vita quotidiana;

nello specifico:

- neuropsicomotricità
- logopedia
- terapia cognitivo comportamentale
- sostegno psicologico - psicoterapia
- interventi psicoeducativi (ASD, DSA, ADHD) individuali e/o di piccolo gruppo.

Prestazioni indirette in ambulatorio o a domicilio o sul territorio d'appartenenza:

- interventi sulla rete sociale,
- consulenza e collaborazione con i pediatri di libera scelta e i medici di medicina generale;
- collaborazione con le istituzioni scolastiche per l'inserimento e l'integrazione nelle scuole di ogni ordine e grado,
- attività di orientamento e formazione alla famiglia nella gestione del programma terapeutico e abilitativo/riabilitativo personalizzato del minore;
- colloqui di orientamento, training e sostegno alla famiglia
- gruppi di sostegno per i familiari;

Durante l'attività domiciliare l'operatore tramite il cellulare di servizio, ha la possibilità di raccordarsi immediatamente, se necessario, con l'equipe presente nella sede operativa, ed inoltre, se si ravvisa la necessità può consultare il medico.

6.3 Numero di trattamenti riabilitativi

- La DGR n. 4438/2007 dispone che il MMG/PLS rilasci la seconda impegnativa per l'intero ciclo riabilitativo, indicando la fascia d'impegno e il numero di sedute previste nel PRI, purché entro il limite massimo indicato nella DGR n. 19883/2004 per le tre fasce d'impegno. Analogamente l'impegnativa potrà essere predisposta anche dagli specialisti.
- È possibile erogare un massimo di 180 sedute. Al massimo 2 sedute per giornata; la durata di una singola seduta è di 45 minuti.

6.4 Modalità di accesso

L'accesso al Servizio Diurno Riabilitativo (in convenzione con il SSR - Servizio Sanitario Regionale) può avvenire contattando telefonicamente o recandosi personalmente presso la struttura, la segreteria fornisce le informazioni generiche.

La segreteria fissa il primo colloquio di accoglienza con la responsabile del servizio e responsabile sanitario.

Durante tale incontro viene effettuata la raccolta anamnestica al fine di garantire l'accoglienza delle famiglie e il riconoscimento dei bisogni.

Successivamente viene richiesta l'impegnativa del medico/pediatra (MMG) o del NPI della UONPIA di riferimento. In alternativa è possibile anche presentarsi presso il servizio con impegnativa di uno specialista ospedaliero, purché accompagnata dal PRI (Piano Riabilitativo Individuale)

Segue poi:

- visita dello specialista della struttura
- stesura del PRI/pri e dell'impegnativa per il ciclo di trattamenti
- inizio dei trattamenti nel rispetto di eventuali liste d'attesa

L'ufficio di Segreteria provvede a fornire alla famiglia tutte le informazioni inerenti l'organizzazione e il funzionamento e consegna la Carta dei Servizi.

6.5 lista d'attesa:

La redazione della lista d'attesa terrà conto di criteri oggettivi e soggettivi.

I criteri oggettivi riguardano:

- l'ordine cronologico di presentazione della domanda completa di diagnosi clinica e a completamento criteri dati, tramite una tabella, per età e patologia

I criteri soggettivi riguardano:

- la singolarità della situazione e la specificità dell'intervento
- la compatibilità organizzativa se il minore ha un fratello/sorella già in carico
- valutazione del quadro bio-psico-sociale.
- Segnalazione di criticità/urgenze da parte dei Servizi inviati

6.6 Percorso di accesso

- Le UONPIA territoriale o il pediatra /medico (MMG) invia al servizio la richiesta di presa in carico allegando una relazione anamnestica contenente le informazioni sanitarie relative alla tipologia del disturbo ed eventualmente un PRI (Piano Riabilitativo individuale) contenente i principali obiettivi riabilitativi.
- Il Responsabile del Servizio in concerto con il Responsabile Sanitario analizzano la domanda e, se non rilevano elementi discordanti per l'accoglimento, concordano con l'UONPIA inviante l'incontro di presentazione al servizio. All'incontro saranno presenti, la famiglia e altri interlocutori se ritenuto opportuno.
- Il Responsabile del servizio incontra la famiglia presso la sede del servizio, presenta gli spazi e gli educatori di riferimento, raccoglie tutta la documentazione prevista per l'avvio del percorso e definisce le modalità e il calendario della fase di inserimento e di valutazione
- **Definizione del PRI** viene stilato con l'indicazione dei principali obiettivi riabilitativi;

Presa in carico dell'utente

L'inserimento del minore si realizza attraverso modalità individualizzate. La prima decisione da costruire con i caregiver è il contesto nel quale conoscere il minore (a casa, a scuola, direttamente in Ambulatorio, in NPI), la seconda è la scelta delle informazioni da dare al minore circa la sua nuova esperienza abilitativa.

Una volta conosciuto il minore gradualmente inizia la frequenza al servizio che prevede, durante le prime sedute, la partecipazione del caregiver.

La Valutazione

Questa fase utilizza sia il setting del servizio che i contesti di vita del minore per osservazioni naturali e strutturate, somministrazione di protocolli e scale di valutazione (VB MAPP Verbal Behavior Milestones Assesment and Placement Program; Vineland Vineland Adaptive Behavior Scales; PSI Parenting Stress Index - TDM-CC. Teoria della mente e coerenza centrale; Matrice di Progettazione Individualizzata, Bilancio Ecologico ecc). In collaborazione con i caregiver viene realizzata inoltre la valutazione dei contesti di vita del minore al fine di evidenziarne i punti di forza, le risorse e i punti di debolezza.

I risultati ottenuti vengono condivisi ed elaborati con il Responsabile Sanitario (NPI).

Il Pri (programma riabilitativo individuale)

Viene steso al termine del processo di valutazione contiene gli obiettivi di lavoro e il livello di intensità del trattamento, con il contributo dell'equipe multidisciplinare del servizio.

Il percorso abilitativo prosegue sino alla dimissione con verifiche di andamento semestrale e rimodulazione dell'intensità del trattamento.

Le verifiche sono effettuate all'interno del dispositivo dell'equipe multidisciplinare.

6.7 Incompatibilità di presa in carico

- Pazienti frequentanti CDD
- Pazienti che effettuano altro trattamento riabilitativo in altro istituto accreditato

6.8 Assenze

Se per gravi motivi non fosse possibile presentarsi ad uno o più appuntamenti di terapia, si dovrà tempestivamente darne comunicazione alla segreteria. Dopo la terza assenza consecutiva non comunicata con preavviso, o non adeguatamente giustificata (es. con certificato medico), l'Ente si ritiene autorizzato a considerare dimesso per rinuncia dell'utente.

Nel caso in cui si presentassero lunghi periodi di assenza motivati e comunicati con preavviso, l'Ente manterrà gli spazi di terapia, ma non potrà garantire che questi avvengano nei medesimi orari e con lo stesso terapeuta.

Nel caso in cui trascorrono più di 90 giorni dall'ultima prestazione erogata, La Cooperativa La Nuvola provvederà alle dimissioni d'ufficio, venendo meno l'appropriatezza del trattamento riabilitativo.

6.9 Documentazione da fornire in fase di accesso

Documenti forniti dalla famiglia

- Richiesta inserimento con impegnativa del medico di base/pediatra e/o NPI UNONPIA
- Copia Carta d'identità - Codice fiscale - Carta Regionale Servizi
- Copia Cartellino vaccinale
- Relazione clinica e/o Diagnosi Funzionale
- Copia verbale di accertamento indennità di frequenza e/o di invalidità
- Eventuale PRI
- Documentazione clinica proveniente da altri centri frequentati dal minore

Documenti sottoscritti presso il Servizio

- Consenso informato (su modulo fornito Cooperativa la Nuvola)
- autorizzazione al trattamento dei dati;
- autorizzazione ad effettuare foto, video, filmati relativamente al familiare inserito

6.10 Dimissioni

Al termine di ogni ciclo di riabilitazione, come da PRI (Progetto Riabilitativo Individuale). Il progetto può essere rinnovato/modificato dopo valutazione clinica globale.

Le dimissioni dal servizio avvengono quando si presentano le seguenti situazioni:

- Raggiungimento degli obiettivi del PRI (a seguito valutazione raggiunta) Il Servizio e l'Ente Inviante (Neuropsichiatria Infantile) considerano raggiunti gli obiettivi sui quali è stato stabilito il PRI a favore del minore oppure considerano utile per il minore il passaggio ad altri servizi/ tipologie di intervento;
- Mancata aderenza al progetto e al programma riabilitativo dovuta ad assenze prolungate e NON motivate nella misura del 30% rispetto agli interventi previsti nel progetto;
- Venir meno dei requisiti base per l'accesso al servizio (Diagnosi specifica ; residenza nella Provincia di Brescia; non avere in corso altri trattamenti abilitativi);
- Qualora sia la famiglia a richiedere le dimissioni, dovrà far pervenire una comunicazione scritta al Responsabile del Servizio indicante motivazioni e data di conclusione della frequenza.

In caso di trasferimento di un minore presso altra struttura è garantita la messa a disposizione di tutte le informazioni inerenti il percorso svolto dal minore attraverso relazioni conclusive ed eventuali passaggi d'informazioni.

Ulteriori dettagli e specifiche in merito alle modalità d'accesso e alla presa in carico dell'utente sono contenute nella procedura PRO 01

6.11 Figure professionali coinvolte

Le figure professionali che operano nel Servizio collaborano costantemente in modo coordinato e integrato al fine di garantire la realizzazione del Progetto Riabilitativo attraverso il lavoro di rete.

Nel Servizio operano le seguenti figure professionali:

- Neuropsichiatra Infantile
- Psicologi
- Psicoterapeuti
- Neuropsicomotricisti, (TNPEE)
- Logopedisti,
- Educatore professionale
- Infermiere
- Fisioterapista

6.12 Identificazione del personale operante in struttura

Tutti gli operatori, nello svolgimento delle loro mansioni, sono riconoscibili mediante apposito cartellino di riconoscimento che riporta fotografia, nome, dati anagrafici propri e dell'impresa.

7. METODOLOGIA DELLA PRESA IN CARICO DELL'UTENTE

La cura dei minori che frequentano il servizio avviene attraverso un modello di intervento contestualistico che si rivolge al minore ed ai suoi contesti di vita e che considera la relazione tra il minore ed il terapeuta lo spazio all'interno del quale assume senso e significato l'esperienza abilitativa.

Il modello utilizzato mira a sostenere l'evoluzione del minore ed il benessere della sua famiglia nell'ottica di accrescere il livello di Qualità di Vita di ognuno.

7.1 Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (Fasas)

La presa in carico dell'utente prevede l'apertura del Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FaSAS).

Il fascicolo contiene tutta la documentazione che riguarda il percorso del minore dall'inserimento alla dimissione, ricevuta dall'esterno e prodotta dal servizio, organizzata al fine di rendere evidenza del progetto, degli interventi programmati e attuati nel rispetto della situazione individuale e relazionale.

Il Fascicolo è strutturato con 4 sezioni: INFORMAZIONI GENERALI, ANAMNESI, VALUTAZIONE e PERCORSO UTENTE. In quest'ultima è inserito il **PRI** (progetto riabilitativo individualizzato) e il **Pri** (programma riabilitativo individuale) dove vengono definiti gli obiettivi e gli indicatori di valutazione, descritte le modalità e gli strumenti adottati per perseguirli, le figure professionali coinvolte. (la tenuta e l'organizzazione è descritta nella procedura apposita PRO 02

7.2 Metodologie di lavoro

La metodologia di lavoro del servizio è basata sul lavoro di Equipe che, supervisionato dal responsabile, si concretizza in:

- **Riunioni d'équipe:** riunioni settimanali condotte dal responsabile del servizio, finalizzate a curare l'organizzazione e la qualità degli interventi educativi-abilitativi;
- **Supervisione all'équipe:** incontri mensili, condotti da Psicologo, finalizzati a sostenere la capacità professionale ed umana dell'équipe impegnata quotidianamente nella relazione di cura;
-

- **Supervisione all'approccio metodologico:** incontri mensili, condotti da Psicologo analista del comportamento in possesso di *Board Certified Behavior Analyst*, finalizzati a curare la qualità della tecnica dell'intervento abilitativo;
- **Verifiche pluri-istituzionali:** incontri periodici di verifica e programmazione, nella misura indicativa di 2 all'anno, tra il servizio, la famiglia del minore, gli insegnanti e la Neuropsichiatria Inviante.

8. ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

L'attività del servizio afferisce al SSR ,

Esenzione dal ticket (articolo 8 comma 16 della Legge 537/1993)

In base alla vigente normativa, sono esenti dal ticket i seguenti soggetti:

- **per reddito**

- Codice E01 per bambini sotto i 6 anni e adulti sopra i 65 anni se appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo non superiore a 36.151,98 euro.
- Codice E03 per reddito per i titolari di pensioni sociali e loro familiari a carico.
- Codice E02 per disoccupati e loro familiari a carico se appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo inferiore a 8.263,31 euro, aumentato fino a 11.362,05 euro in presenza del coniuge e di altri 516,46 euro per ogni figlio a carico
- Codice E04 per i titolari di pensioni al minimo di età superiore a 60 anni e loro familiari a carico, appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo inferiore a 8.263,31 euro, aumentato fino a 11.362,05 euro se presente anche il coniuge e di altri 516,46 euro per ogni figlio a carico

- **per invalidità riconosciuta (DM 1 febbraio 1991 art.6)**

Hanno diritto all'esenzione totale per invalidità:

- invalidi civili ed invalidi per lavoro con una riduzione della capacità lavorativa superiore ai 2/3
- invalidi civili con indennità di accompagnamento
- ciechi (assoluti o con residuo visivo non superiore ad un decimo in entrambi gli occhi) e sordomuti (dalla nascita o contratta prima dell'apprendimento del linguaggio) artt. 6 e 7 della L. 482/68
- invalidi civili minori di anni 18 percettori di indennità di frequenza
- invalidi di guerra e per servizio appartenenti alle categorie dalla I alla V e dalla VI alla VIII
- invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 1^a alla 8^a con pensione diretta vitalizia
- ex deportati nei campi di sterminio nazista KZ (categoria equiparata dalla legge agli invalidi e mutilati di guerra)
- vittime di atti di terrorismo o di criminalità organizzata

9. TEMPISTICHE E MODALITA' PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

La richiesta di documentazione socio sanitaria deve avvenire in segreteria.

Per richiedere copia della cartella clinica o di altra documentazione sanitaria occorre presentare una richiesta scritta.

Il diritto di accesso agli atti è esercitabile da chi ha titolo. Il procedimento di accesso deve concludersi entro 30 giorni decorrenti dal deposito della richiesta.

Le tariffe per il rilascio degli atti amministrativi e della Cartella Clinica sono le seguenti:

- 50,00 euro per ogni cartella clinica composta da un numero massimo di 50 fasciate
- 0,20 euro per ogni fasciata successiva alla cinquantesima.

Le tariffe si intendono Iva inclusa.

RECAPITI

Per avere informazioni generali sul percorso del proprio figlio/a o per chiedere un confronto con i clinici di riferimento è possibile contattare il Responsabile dell'Unità d'Offerta dott.ssa Francesca Maino al numero nei seguenti giorni ed orari:

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.30

SEDE OPERATIVA di BIOS Servizio Diurno per la Riabilitazione Ambulatoriale e Domiciliare

via Convento Aguzzano 13L – 25034 Orzinuovi (BS)

Tel. 030/9941844 cell. 3451464812

mail: ambulatoriobios@lanuvola.net;

web: www.Lanuvola.net

Orzinuovi 08/02/2024

La legale Rappresentante
Rosangela Donzelli



Il Responsabile Area NPIA
Dott. Mauro Loda



Firma del responsabile di
servizio Dott.ssa Maino Francesca



SISTEMA DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

ORBETELLO SATISFACTION SCALE
for child and adolescent mental health services
(OSS-cam)
Questionario per i genitori

DATA DELLA RILEVAZIONE

□□/□□/□□□□

1. L'ACCESSO AL SERVIZIO

Ad ogni domanda una sola risposta facendo una croce (X) sul simbolo scelto

Riferendovi alla Vostra esperienza nell'ultimo anno, esprimete un giudizio su:

	Pessimo	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Buono	Eccellente	Nessuna opinione			
1.0 Il percorso necessario per raggiungere il servizio (distanza da casa, percorribilità delle strade, mezzi pubblici ecc.)	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○			
1.1 La semplicità delle procedure amministrative (ad es. pagamento del ticket)	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○			
1.2 Le possibilità di parcheggio	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○			
1.3 La comodità e la pulizia dei locali di attesa	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○			
1.4 La facilità di accesso per i disabili	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○			
1.5 Le informazioni sui tempi di attesa per avere un appuntamento	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○			
	Pessimo						Eccellente			
1.7 Nel complesso, che voto dareste all'accesso al servizio (un solo segno su uno dei numeri da 1 a 10)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Per favore, specificate qui sotto eventuali motivi di insoddisfazione per quanto riguarda l'accesso al servizio:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. GLI AMBIENTI DEL SERVIZIO

continua

Ad ogni domanda una sola risposta facendo una croce (X) sul simbolo scelto

Riferendovi alla Vostra esperienza nell'ultimo anno, esprimete un giudizio su:

	Pessimo	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Buono	Eccellente	Nessuna opinione
2.0 Gli spazi disponibili e l'arredamento	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
2.1 I giochi a disposizione dei bambini	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
2.2 La tranquillità e la silenziosità degli ambienti	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
2.3 Il materiale e gli strumenti necessari per i trattamenti riabilitativi	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
2.4 Il rispetto del divieto di fumare	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
2.5 La pulizia e la manutenzione dei locali	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○

	Pessimo									Eccellente
2.7 Nel complesso che voto daresti agli ambienti del servizio (un solo segno su uno dei numeri da 1 a 10)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Per favore, specificate qui sotto eventuali motivi di insoddisfazione per quanto riguarda gli ambienti del servizio:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. LO STILE DI LAVORO DEGLI OPERATORI

continua

Ad ogni domanda una sola risposta facendo una croce (X) sul simbolo scelto

Riferendovi alla Vostra esperienza nell'ultimo anno, esprimete un giudizio su:

	Pessimo	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Buono	Eccellente	Nessuna opinione
3.0 La semplicità e la chiarezza di linguaggio degli operatori	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
3.1 La puntualità degli operatori agli appuntamenti	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
3.2 Il rispetto dei diritti degli utenti e della riservatezza delle informazioni	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
3.3 La capacità di ascolto dimostrata con Voi dagli operatori	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
3.4 La professionalità e la competenza degli operatori	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
3.5 Il rapporto stabilito da Vostro/a figlio/a con gli operatori con i quali è entrato/a in contatto	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
3.6 La cortesia degli operatori	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○

	Pessimo									Eccellente
3.7 Nel complesso, che voto dareste allo stile di lavoro (al modo di lavorare) degli operatori del servizio (un solo segno su uno dei numeri da 1 a 10)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Per favore, specificate qui sotto eventuali motivi di insoddisfazione per quanto riguarda il modo di lavorare degli operatori:

.....

.....

.....

.....

.....

4. L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

continua

Ad ogni domanda una sola risposta facendo una croce (X) sul simbolo scelto

Riferendovi alla Vostra esperienza nell'ultimo anno, esprimete un giudizio su:

	Pessimo	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Buono	Eccellente	Nessuna opinione
4.0 Gli orari di apertura del servizio	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
4.1 Le informazioni e le spiegazioni ricevute sui diritti di Vostro/a figlio/a	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
4.2 La risposta del servizio alle emergenze (se non ne avete avute, fate un segno sull'ultimo cerchio a destra)	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
4.3 La capacità degli operatori del servizio di collaborare tra loro (se avete avuto rapporti con più di un operatore)	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
4.4 Il supporto dato dagli operatori del servizio alla scuola	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
4.5 Lo scambio di informazioni tra il servizio e le altre figure sanitarie che eventualmente seguono (o hanno seguito) Vostro/a figlio/a (ospedale, pediatra/medico di famiglia ecc.)	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
4.6 La brevità dei tempi di attesa	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○

	Pessimo									Eccellente
4.7 Nel complesso che voto dareste all'organizzazione del servizio (un solo segno su uno dei numeri da 1 a 10)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Per favore, specificate qui sotto eventuali motivi di insoddisfazione per quanto riguarda l'organizzazione del servizio:

.....

.....

.....

.....

.....

5. IL VOSTRO COINVOLGIMENTO

continua

Ad ogni domanda una sola risposta facendo una croce (X) sul simbolo scelto

Riferendovi alla Vostra esperienza nell'ultimo anno, esprimete un giudizio su:

	Pessimo	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Buono	Eccellente	Nessuna opinione
5.0 Le informazioni e le spiegazioni ricevute sulla natura del problema di vostro/a figlio/a (<i>cosa ha e, quando possibile, quali ne sono le cause</i>)	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
5.1 Il Vostro coinvolgimento negli incontri tra operatori del servizio e scuola (<i>se non ce ne sono stati, fate un segno sull'ultimo cerchio a destra</i>)	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
5.2 Le informazioni e le spiegazioni ricevute sul tipo di cura e sulle tecniche utilizzate	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
5.3 Il Vostro coinvolgimento nei rapporti tra il servizio e le altre figure sanitarie che eventualmente seguono (o hanno seguito) Vostro/a figlio/a (<i>se non ce ne sono stati, fate un segno sull'ultimo cerchio a destra</i>)	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
5.4 Il sentire di avere voce in capitolo (di contare) nelle decisioni da prendere	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
5.5 Le informazioni e le spiegazioni ricevute sulla prognosi (<i>come il problema potrà cambiare nel tempo, con o senza terapia</i>)	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○

	Pessimo									Eccellente
5.7 Nel complesso che voto dareste al Vostro coinvolgimento nell'esperienza (un solo segno su uno dei numeri da 1 a 10)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Per favore, specificate qui sotto eventuali motivi di insoddisfazione per quanto riguarda il Vostro coinvolgimento nell'esperienza:

.....

.....

.....

.....

6. IL RISULTATO DELL'INTERVENTO

continua

Ad ogni domanda una sola risposta facendo una croce (X) sul simbolo scelto

Riferendovi alla Vostra esperienza nell'ultimo anno, esprimete un giudizio su:

	Pessimo	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Buono	Eccellente	Nessuna opinione
6.0 La capacità del servizio di aiutare Vostro/a figlio/a ad affrontare meglio i suoi problemi	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
6.1 Il sentirvi più sicuri sulle cose da fare	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
6.2 Il miglioramento, dovuto al servizio, della qualità di vita di Vostro/a figlio/a (<i>condizioni di salute, autonomia, stima di sé, relazioni sociali, sensazione di benessere ecc.</i>)	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
6.3 Il sentirvi meno soli	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
6.4 Il miglioramento, dovuto al servizio, della Vostra capacità di affrontare la situazione	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○

	Pessimo									Eccellente
6.7 Nel complesso che voto darestes al risultato dell'intervento del servizio (un solo segno su uno dei numeri da 1 a 10)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Per favore, specificate qui sotto eventuali motivi di insoddisfazione per quanto riguarda il risultato dell'intervento del servizio:

.....

.....

.....

.....

.....

7. CONCLUSIONI GENERALI

Ad ogni domanda una sola risposta facendo una croce (X) sul simbolo scelto

	Pessima									Eccellente
7.0 In generale, che voto daresti alla Vostra esperienza con il servizio negli ultimi 12 mesi? (un solo segno su uno dei numeri da 1 a 10, dove 1 vuol dire pessima e 10 vuol dire eccellente)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

	Assolutamente no									Con entusiasmo
7.1 Consiglierebbe il servizio ad altre persone con problemi simili ai Vostri? (un solo segno su uno dei numeri da 1 a 10, dove 1 vuol dire assolutamente no, e 10 vuol dire con entusiasmo)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

	Per niente									Ci ha dato molto di più di quel che ci aspettavamo
7.2 Le Vostre aspettative sul servizio sono state soddisfatte? (un solo segno su uno dei numeri da 1 a 10, dove 1 vuol dire per niente, e 10 vuol dire ci ha dato molto di più di quello che ci aspettavamo)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

GRAZIE PER AVER COMPILATO IL QUESTIONARIO

EVENTUALI PROPOSTE E SUGGERIMENTI:|

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DIPENDENTE



redatto: RQ
 verificato e approvato: PR
 Codice: Mod QUEST DIP
 vers 04 del 30/09/2016

NOME E COGNOME: _____ SERVIZIO: _____

Per ognuna delle domande, barra la voce corrispondente per esprimere il tuo giudizio in merito agli aspetti del servizio presi in considerazione, utilizza la seguente scala di valutazione: PER NIENTE, POCO, ABBASTANZA, MOLTO

Per ulteriori specificazioni utilizza lo spazio note sotto ogni quesito.

DOMANDE:	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
1. Pensi che l'ambito di intervento (handicap, minori, psichiatria, etc.) nel quale stai operando sia congeniale alla tua formazione personale: Note:				
2. Pensi che l'ambito di intervento (handicap, minori, psichiatria, etc.) nel quale stai operando sia congeniale alla tua inclinazione: Note:				
3. Ritieni che la collaborazione con i colleghi sia adeguata al raggiungimento degli obiettivi del servizio? Note:				
4. Ritieni che il servizio persegua obiettivi coerenti con le proprie finalità? Note:				
5. Ritieni efficace il lavoro d'équipe? Note:				
6. Pensi che le opportunità di crescita professionale (addestramento, formazione, esperienza) siano adeguate? Note:				
7. Come valuti il tuo lavoro? Note:				
8. in che modo ti ritieni soddisfatto del tipologia e livello contrattuale: Note:				
9. in che modo ti ritieni soddisfatto del corretta applicazione del contratto: Note:				
10. in che modo ti ritieni soddisfatto del modalità e tempistiche di pagamento: Note:				
SUGGERIMENTI:				
Data:	Firma:			

Allegato 3

SCHEDA DI RILEVAZIONE APPREZZAMENTI E/O RECLAMI

Lamentala o reclamo da sottoporre

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

Apprezzamenti da sottoporre

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

Data

Nota: Questa scheda dovrà essere inoltrata al Responsabile del Servizio con sede a Orzinuovi in via Convento Aguzzano 13L, o consegnata personalmente in busta chiusa presso la sede stessa.