

CARTA
DEI
SERVIZI

Riabilitazione ambulatoriale
per minori e adulti
Regoledo di Perledo (LC)



**SACRA
FAMIGLIA**
Fondazione Onlus

Carta dei Servizi Riabilitativi Ambulatoriali e Domiciliari - Sedi Lecchesi

Contenuto informativo

1. Definizione
2. Finalità e obiettivi
3. Utenti
4. Status giuridico
5. Requisiti organizzativi
6. Servizi forniti
7. Orari
8. Costi
 - a. Contributo fondo sanitario regionale
 - b. Comprensività della quota
9. Modalità di accesso e dimissione
10. Organizzazione degli spazi
11. Professionisti
12. Qualità del servizio e soddisfazione dell'utente
13. Codice etico

Sede operativa

Regoledo di Perledo
Via Strada del Verde, 11
23828 Regoledo di Perledo (LC)
Tel. 0341 814111
e-mail regoledo@sacrafamiglia.org

Sede legale

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito sacrafamiglia.org

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

1. DEFINIZIONE

L'Unità Operativa di Riabilitazione Ambulatoriale e Domiciliare in area Generale e Geriatrica è una unità di offerta che eroga prestazioni riabilitative ad utenti adulti o in età evolutiva residenti nel territorio del Distretto di Bellano dell'ATS Monza-Brianza.

Il Servizio è attivo dai primi anni '90. Le competenze e la professionalità acquisite fino ad oggi hanno contribuito a crearne un'immagine apprezzata sul territorio di appartenenza.

2. FINALITÀ E OBIETTIVI

L'Unità Operativa di Riabilitazione si articola in:

- Servizio di Riabilitazione Motoria e Neuromotoria per Adulti con l'obiettivo del recupero funzionale in pazienti con disabilità che causano o potrebbero causare limitazioni dell'autonomia.
- Servizio di Riabilitazione Infantile finalizzato alla diagnosi funzionale e presa in carico riabilitativa di disturbi che possono ostacolare un corretto sviluppo in età evolutiva.

3. UTENTI

L'Unità di Riabilitazione in regime ambulatoriale o domiciliare è rivolta a soggetti con compromissioni importanti e/o multiple, sia fisiche che cognitive, che causano, o potrebbero causare, disabilità funzionali negli atti della vita quotidiana e che necessitano di terapie riabilitative e/o abilitative continuative, per cui non sia specificatamente richiesto un intervento in regime di ricovero o in regime diurno continuo.

Al servizio possono accedere pazienti con:

- patologia ortopedica e traumatologica
- patologia neurologica
- patologie reumatiche
- ritardo dello sviluppo psico e neuro motorio dell'età evolutiva.

Sede operativa

Regoledo di Perledo
Via Strada del Verde, 11
23828 Regoledo di Perledo (LC)
Tel. 0341 814111
e-mail regoledo@sacrafamiglia.org

Sede legale

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito sacrafamiglia.org

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

4. STATUS GIURIDICO

Il servizio è accreditato con il sistema Socio Sanitario della Regione Lombardia per 3.000 trattamenti all'anno in regime Ambulatoriale e 2.500 in regime Domiciliare, con DGR 9883 del 22 luglio 2009.

Con delibera di Regione Lombardia n. 382 del 30 giugno 2016, l'UdO ha ottenuto l'autorizzazione al funzionamento definitiva a seguito della conclusione del piano programma di adeguamento strutturale.

5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

Il servizio assicura l'erogazione di prestazioni riabilitative ai propri Utenti sulla base di Progetti Riabilitativi Individuali (PRI), che pianificano gli interventi e definiscono gli obiettivi riabilitativi in funzione dei bisogni, delle disabilità e delle abilità del soggetto e dei relativi programmi riabilitativi individuali (p.r.i.) che definiscono, in attuazione del progetto, le aree d'intervento specifiche, gli obiettivi immediati e a breve termine, i tempi d'erogazione degli interventi, gli operatori coinvolti.

Per ogni utente il Medico Specialista redige una cartella personale nella quale vengono registrati il P.R.I e il p.r.i.

Per la presa in carico di soggetti in età evolutiva è previsto anche il coinvolgimento delle famiglie e della scuola.

6. SERVIZI FORNITI

- Valutazione e diagnosi funzionale per stesura Progetto Riabilitativo e monitoraggio dell'andamento dello stesso da parte del Medico Fisiatra.
- Riabilitazione motoria e neuromotoria ambulatoriale presso Fondazione Sacra Famiglia sede Regoledo di Perledo e presso ambulatorio periferico RSA "Villa Serena" di Introbio, Via Don Arturo Fumagalli, 5.
- Riabilitazione motoria e neuromotoria a domicilio
- Prescrizione di protesi, ortesi, ausili.

In fase di emergenza da Covid-19 tutte le prestazioni sono erogate nel rispetto delle norme vigenti in merito all'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale. Non sarà possibile erogare prestazioni ad utenti Covid positivi fino alla negativizzazione.

Sede operativa

Regoledo di Perledo
Via Strada del Verde, 11
23828 Regoledo di Perledo (LC)
Tel. 0341 814111
e-mail regoledo@sacrafamiglia.org

Sede legale

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito sacrafamiglia.org

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

7. ORARI

Per informazioni

La segreteria organizzativa è aperta dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 08.30-16.30 ed è dedicata a fornire informazioni, accogliere richieste, rispondere alle domande degli utenti in carico e svolgere le attività amministrative che la gestione del servizio comporta.

Per prenotazioni di visite specialistiche

È attivo il servizio CUP (Centro Unico di Prenotazioni) dalle ore 12.30 alle ore 14.00 da lunedì a venerdì con un numero di telefono dedicato: 0341 814.244

Orario visite specialistiche ambulatoriali

Si effettuano previo appuntamento, rispettando l'ordine cronologico della richiesta:

- Ambulatorio periferico presso RSA "Villa Serena" di Introbio, Via Don Arturo Fumagalli 5:
un giorno/settimana: Martedì dalle ore 8.00 alle ore 14.00, previo appuntamento
- Ambulatorio presso Regoledo di Perledo, Fondazione Sacra Famiglia.
Lunedì e Giovedì dalle ore 08.00 alle ore 10.00, previo appuntamento.

Orario visite specialistiche domiciliari

Si effettuano previo appuntamento:

Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 16.00.

I trattamenti riabilitativi ambulatoriali e domiciliari si effettuano giornalmente, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 17.00. La presa in carico dei pazienti avviene secondo criterio di urgenza su indicazioni del Medico Fisiatra e/o cronologico.

8. COSTI

a. Contributo fondo sanitario regionale

I trattamenti riabilitativi ambulatoriali e domiciliari in area generale e geriatrica sono remunerati a tariffa per seduta, secondo la fascia di classificazione e con un numero massimo di trattamenti, oltre i quali si procede ad abbattimento tariffario.

b. Comprensività della quota

La tariffa sanitaria comprende le prestazioni riabilitative esplicitate al punto 6.

Al paziente, se non esente, è richiesto il pagamento del ticket, come da Delibera Regione Lombardia n. 2027 del 20.7.2011.

Il paziente in età evolutiva (fino ai 18 anni) è esente dal pagamento del ticket.

È escluso dalla tariffa l'eventuale trasporto da e per il servizio.

Il pagamento del Ticket di visita o di trattamento deve essere effettuato al momento della visita presso la segreteria della struttura di Regoledo di Perledo, oppure presso la segreteria dell'ambulatorio periferico della RSA Villa Serena di Introbio.

9. MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONE

Accesso ai trattamenti

Per accedere ai trattamenti riabilitativi è necessario effettuare la visita specialistica fisiatrica ai fini della redazione del Progetto Riabilitativo Individuale. La visita può essere erogata tramite SSN.

È possibile anche accedere direttamente ai trattamenti dietro presentazione di un Progetto Riabilitativo Individuale redatto da altra struttura sanitaria accreditata.

In fase emergenziale, legata alla pandemia da Covid-19, la modalità di accesso alle cure viene rimodulata al fine di poter rispettare le norme legate al contenimento del contagio secondo normative vigenti. Non sarà possibile erogare prestazioni ad utenti Covid positivi fino alla negativizzazione.

a. Accesso ai trattamenti tramite SSN

Per effettuare la visita è necessaria la prescrizione di visita specialistica Fisiatrica da parte del MMG o del Pediatra di libera scelta o di altro Medico Specialista riportante la diagnosi.

La prenotazione può essere effettuata presso la segreteria del servizio come specificato al punto 7.

Il Medico Fisiatra effettua la visita e compila il P.R.I. ed in base alla patologia, alla gravità del quadro clinico, alla limitazione funzionale e dell'autonomia nella vita quotidiana, decide se il Paziente potrà usufruire delle prestazioni riabilitative c/o l'Unità Operativa (ex art.26) o dovrà recarsi presso una struttura accreditata in ex art. 25 compilando la relativa impegnativa.

Qualora il Paziente rientri nelle specifiche dell'ex art. 26, D.G.R 833, il Medico Fisiatra indicherà sul P.R.I. la fascia di appartenenza (1, 2 o 3 a seconda della patologia e

dell'impegno trattamentale).

I criteri di appropriatezza per la assegnazione ad una specifica fascia sono disponibili per la visione presso la segreteria dell'Unità Operativa.

Le richieste di visita Fisiatrica domiciliare vengono trasmesse alla Segreteria della Fondazione da parte della Centrale Operativa dell'ATS, Distretto di Bellano, dal MMG o dagli Specialisti dell'Azienda Ospedaliera come da procedura di continuità assistenziale.

La Segreteria provvede alla consegna al Medico Fisiatra che programma la visita.

Nel caso di dimissioni protette con il Progetto Riabilitativo redatto dallo Specialista dell'Azienda Ospedaliera il Medico Fisiatra procede ad attivare il trattamento riabilitativo ed effettuare la visita fisiatrica quanto prima.

In tutti gli altri casi il Medico Fisiatra compila il Progetto Riabilitativo riportante il numero di sedute trattamentali.

b. Accesso ai trattamenti in regime di solvenza

In caso di accesso in regime di solvenza, la visita fisiatrica dovrà essere prenotata presso la segreteria dell'Unità Operativa.

I trattamenti riabilitativi possono essere effettuati in regime privato se l'Utente lo desidera.

L'Utenza che sceglie il regime privato non deve produrre l'impegnativa del Medico di Medicina Generale o del Pediatra di Libera Scelta.

Questa opportunità generalmente viene fruita da persone che per tipo di patologia non rientrano tra quelle codificate per l'ex art. 26, ma che desiderano comunque effettuare il trattamento presso il nostro servizio.

I costi per l'Utenza che sceglie il regime privato sono:

Prima Visita Fisiatrica Domiciliare	€ 110,00
Visita Fisiatrica di controllo Domiciliare	€ 80,00
Prima Visita Fisiatrica Ambulatoriale	€ 90,00
Visita Fisiatrica di controllo Ambulatoriale	€ 60,00
Trattamenti riabilitativi ambulatoriali (singola seduta)	€ 25,00
Trattamenti riabilitativi domiciliari (singola seduta)	€ 30,00

Sede operativa

Regoledo di Perledo
Via Strada del Verde, 11
23828 Regoledo di Perledo (LC)
Tel. 0341 814111
e-mail regoledo@sacrafamiglia.org

Sede legale

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito sacrafamiglia.org

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

Dimissione

Le dimissioni di un utente possono aver luogo per:

- libera scelta della persona assistita, dei suoi legali rappresentanti o familiari
- cessata rispondenza della struttura alle necessità del soggetto
- fine del percorso riabilitativo
- trasferimento all'interno delle UdO del sistema IDR secondo PRI
- sospensione del trattamento per assenza superiore a 30 giorni.

Al termine dei trattamenti viene rilasciata una lettera di dimissione contenente la diagnosi, la durata e tipo del trattamento effettuato, i risultati raggiunti ed eventuali indicazioni per ulteriori interventi.

I documenti sono redatti dal medico responsabile del PRI.

10. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

A L'Unità Operativa è situata al piano seminterrato della struttura della Sede di Regoledo e comprende l'ambulatorio fisiatrico e la palestra per i trattamenti riabilitativi.

L'attività extramurale viene svolta presso l'ambulatorio periferico situato al piano terra presso la RSA Villa Serena di Introbio.

In fase emergenziale, legata alla pandemia da Covid-19, l'organizzazione degli spazi e il loro utilizzo, vengono rimodulati al fine di poter rispettare le norme legate al contenimento del contagio secondo normative vigenti.

11. PROFESSIONISTI

Profili

- Medico specialista in medicina fisica e riabilitativa responsabile del servizio
- Medico specialista in medicina fisica e riabilitativa
- Coordinatore dei terapisti della riabilitazione
- Terapisti della riabilitazione
- Infermiere professionale
- Segretaria

Sede operativa

Regoledo di Perledo
Via Strada del Verde, 11
23828 Regoledo di Perledo (LC)
Tel. 0341 814111
e-mail regoledo@sacrafamiglia.org

Sede legale

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito sacrafamiglia.org

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

12. QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Annualmente viene somministrato un questionario inviato alla residenza di tutti gli utenti/care giver che si avvalgono dei servizi di Fondazione. Il questionario indaga le seguenti aree:

- Qualità delle strutture
- Qualità delle informazioni/comunicazioni
- Qualità delle cure/prestazioni
- Qualità delle relazioni interpersonali
- Qualità complessiva dell'unità.

I risultati vengono restituiti e inviati in occasione dell'intervista annuale. Sono disponibili e consultabili all'interno di ogni Unità di offerta, facendone richiesta al responsabile di struttura. Le aree di criticità sono oggetto di programmazione di azioni di miglioramento.

Il questionario di soddisfazione dei dipendenti viene trasmesso tramite posta interna a tutti i Responsabili di Unità/Servizio di sede e filiali e consegnato ad ogni singolo dipendente.

Osservazioni, informazioni, lamentele ed encomi, possono essere inoltrati mediante l'apposito modulo (allegato alla presente Carta e disponibile in ogni Unità Operativa) da riporre nelle cassette presenti nelle unità o da consegnare alla Direzione Sociale - Ufficio Informazioni/Relazioni col Pubblico o Servizio Qualità.

Le risposte dovute verranno fornite al richiedente, a meno che lo scrivente decida di rimanere anonimo, entro 30 giorni dalla ricezione.

13. CODICE ETICO

Come previsto dalla Dgr 8496 del 26/11/08 e dalla DGR 3540 del 30/5/2012, la Fondazione è dotata di un proprio Codice Etico – Comportamentale (CEC) che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti, ecc.).

Esso è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale.

Il Modello in vigore è stato approvato con Ordinanza Presidenziale n. 15 del 5.7.2010, ratificata nella seduta del Consiglio di Amministrazione in data 27.7.2010. Con la stessa delibera è stato stabilito che il Modello va osservato in ogni realtà della Fondazione, Consiglio di Amministrazione compreso.

Contestualmente il Consiglio ha proceduto alla nomina dell'Organo di Vigilanza.

L'articolo 13 del Regolamento 679/2016/UE "General Data Protection Regulation" prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e sensibili.

Nel rispetto della legge, il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'utente.

Il trattamento dei dati personali e sensibili è diretto esclusivamente all'espletamento da parte dell'ente delle proprie finalità istituzionali, essendo attinente all'esercizio delle attività di

Sede operativa

Regoledo di Perledo
Via Strada del Verde, 11
23828 Regoledo di Perledo (LC)
Tel. 0341 814111
e-mail regoledo@sacrafamiglia.org

Sede legale

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito sacrafamiglia.org

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

assistenza e cura delle persone ricoverate. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici aziendali e consultabile sul sito web dell'ente all'indirizzo <http://www.sacrafamiglia.org/gdpr/>

Al momento della presentazione della domanda di ammissione l'interessato o i suoi legali rappresentanti o familiari devono sottoscrivere il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili che, per la Regione Lombardia, prevede l'adesione al progetto CRS-SISS.

In conformità a quanto stabilito dalla Lg 241/90 la documentazione amministrativa relativa alla posizione del singolo ospite può essere richiesta dall'ospite stesso o suo legale rappresentante presso la Direzione Promozione e Sviluppo-Servizi Marketing Sociale, per la sede e la filiale di Settimo M.se, o presso gli uffici amministrativi delle singole filiali. Gli uffici preposti, previa verifica della titolarità del richiedente, rilasciano detta certificazione a firma del Direttore Responsabile.

Per il rilascio di copia di Fisas/Cartelle cliniche viene richiesto un contributo di € 30,00=.

La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

Sede operativa

Regoledo di Perledo

Via Strada del Verde, 11
23828 Regoledo di Perledo (LC)

Tel. 0341 814111

e-mail regoledo@sacrafamiglia.org

Sede legale

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771

Sito sacrafamiglia.org

P. iva 00795470152

C.F. 03034530158

IBAN IT34T052160163000000008304

CCP 13557277

COME RAGGIUNGERCI

SEDE DI REGOLEDO

Strada del Verde, 11

23828 Perledo (LC)

Tel. 0341 814.111

E-Mail: regoledo@sacrafamiglia.org - infern.regoledoadi@sacrafamiglia.org

AMBULATORIO PERIFERICO:

Via Don Arturo Fumagalli, 5, presso RSA "Villa Serena" di Introbio

Tel. 0341 981.589

E-Mail: regoledo@sacrafamiglia.org

SEDE CENTRALE

CESANO BOSCONI

Piazza Mons. L. Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI)

Tel.: centralino 02 45.677.1

Direzione Sociale 02 45.677.740 – 02 45.677.741 – 02 45.677.451

fax 02 45.677.309

www.sacrafamiglia.org - accettazione@sacrafamiglia.org

IN AUTOMOBILE:

da Varenna imboccando la strada provinciale per Esino Lario al bivio di Regolo seguire le indicazioni per Regoledo - Gittana

CON I MEZZI PUBBLICI:

- linea Trenitalia Milano-Sondrio, stazione ferroviaria Varenna-Perledo, quindi servizio taxi
- Con il servizio navetta: è stato organizzato un servizio navetta gratuito dal lunedì al venerdì su prenotazione per accompagnare i visitatori sprovvisti di automezzo.

L'Ambulatorio periferico presso RSA "Villa Serena" di Introbio, Via Don Arturo Fumagalli, 5

IN AUTOMOBILE:

da SP 62 imboccare la strada loc. Sceregalli fino ad intersezione con via Don Arturo Fumagalli sulla destra

Sede operativa

Regoledo di Perledo

Via Strada del Verde, 11

23828 Regoledo di Perledo (LC)

Tel. 0341 814111

e-mail regoledo@sacrafamiglia.org

Sede legale

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1

20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771

Sito sacrafamiglia.org

P. iva 00795470152

C.F. 03034530158

IBAN IT34T052160163000000008304

CCP 13557277

La definizione e la pubblicazione delle Carte dei Servizi costituisce un requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accREDITamento.

Ogni Carta viene aggiornata annualmente ed è uno strumento di informazione veloce e flessibile.

Al momento dell'ingresso, gli utenti/legali rappresentanti/familiari degli utenti devono firmare, su apposita modulistica, la presa visione dei contenuti della Carta.

Il funzionamento dei servizi di riabilitazione è regolamentato con D.G.R. 19883 del 16.12.2004.

Sede operativa

Regoledo di Perledo

Via Strada del Verde, 11
23828 Regoledo di Perledo (LC)

Tel. 0341 814111

e-mail regoledo@sacrafamiglia.org

Sede legale

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771

Sito sacrafamiglia.org

P. iva 00795470152

C.F. 03034530158

IBAN IT34T052160163000000008304

CCP 13557277

ALLEGATI

- Modulo segnalazioni
- Questionario tipo per rilevazione soddisfazione (*da non compilare*)

Sede operativa

Regoledo di Perledo

Via Strada del Verde, 11
23828 Regoledo di Perledo (LC)

Tel. 0341 814111

e-mail regoledo@sacrafamiglia.org

Sede legale

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771

Sito sacrafamiglia.org

P. iva 00795470152

C.F. 03034530158

IBAN IT34T052160163000000008304

CCP 13557277

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI ALLA DIREZIONE

La Fondazione Istituto Sacra Famiglia intende rendere la permanenza dell'Utente ricoverato presso la nostra struttura, la più serena e confortevole possibile.

Il presente modulo è uno degli strumenti per raggiungere questo obiettivo; con esso Utenti e loro Familiari possono far conoscere alla Direzione dell'Ente, anche in forma anonima, eventuali problemi riscontrati, fare reclami, segnalare disservizi, fornire suggerimenti e proposte.

Il presente modulo va consegnato in portineria, in busta chiusa, perché venga trasmesso al Direttore di Filiale, il quale si impegna a convocare il firmatario per fornirgli risposta entro 30 giorni dalla ricezione.

Sede operativa

Regoledo di Perledo
Via Strada del Verde, 11
23828 Regoledo di Perledo (LC)
Tel. 0341 814111
e-mail regoledo@sacrafamiglia.org

Sede legale

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito sacrafamiglia.org

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T052160163000000008304
CCP 13557277

Alla Cortese attenzione del Direttore di Filiale

Il/la Sottoscritto/a

.....

Utente dell'Unità

.....

(oppure) grado di parentela

.....

del/della Sig./Sig.ra

.....

degente presso l'Unità Operativa

.....

ritiene utile portare a Sua conoscenza quanto segue:

.....

.....

.....

data

firma

Ai sensi della legge n. 196/03 autorizzo la Fondazione Istituto Sacra Famiglia al trattamento dei dati personali di cui sopra.

data

firma

Sede operativa

Regoledo di Perledo
Via Strada del Verde, 11
23828 Regoledo di Perledo (LC)
Tel. 0341 814111
e-mail regoledo@sacrafamiglia.org

Sede legale

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito sacrafamiglia.org

P. iva 00795470152
C.F. 03034530158
IBAN IT34T052160163000000008304
CCP 13557277



FONDAZIONE ISTITUTO SACRA FAMIGLIA

Reparto SERVIZI RIABILITATIVI

Servizio AMBULATORIALE

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE/ DEL FAMILIARE/TUTORE

SEDI VARESINE

- COCCUJO
 VARESE

SERVIZIO

- PSICOM/LOGOPEDIA
 PSIKINESITERAPIA
 PROTESI/AUSILI
 AUTISMO

MESE DI COMPILAZIONE

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

ANNO DI COMPILAZIONE

2018	2019	2020	2021	2022	2023
------	------	------	------	------	------

DATI STATISTICI

ETA'

- 0 - 10 ANNI
 11 - 18 ANNI
 19 - 30 ANNI
 31 - 40 ANNI
 41 - 50 ANNI
 51 - 60 ANNI
 61 - 70 ANNI
 71 - 80 ANNI
 81 - 90 ANNI
 OLTRE 90 ANNI

DA QUALE PATOLOGIA E AFFETTO

- ORTOPEDICA
 NEUROLOGICA
 DELL'ETA' EVOLUTIVA

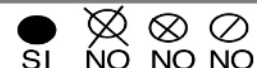
SESSO

- MASCHIO
 FEMMINA

COME E' VENUTO A CONOSCENZA DEL SERVIZIO

- ASST
 CONOSCENTI/ AMICI
 INTERNET
 MEDICO DI BASE
MEDICO DI MED. GENERALE
PEDIATRA DI LIBERA SCELTA
 ALTRO
 COMUNE

La preghiamo di compilare con attenzione le seguenti voci, **annerendo i pallini** (come nel seguente esempio) corrispondenti al punteggio che meglio esprime il Suo giudizio relativo all'ultimo anno.



1 = Per niente \longleftrightarrow 4 = Molto 0= non valutabile

A QUALITA' DELLE STRUTTURE	1	2	3	4	0
1 Rispetto alla struttura come valuta la qualità di:					
* la sala d'attesa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* la pulizia dei locali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* dei servizi igienici	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* illuminazione e ventilazione delle stanze	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

B QUALITA' DELLE RELAZIONI	1	2	3	4	0
1 Rispetto alla relazione con il personale come valuta la qualità di :					
* relazione con il Medico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* relazione con il Terapista della Riabilitazione/Abilitazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* relazione con lo Psicologo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* relazione con la segreteria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 Come valuta la professionalità dell'atteggiamento del:					
* Medico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Terapista della Riabilitazione/Abilitazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Psicologo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Segreteria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Come valuta la cortesia dell'atteggiamento del:					
* Medico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Terapista della Riabilitazione/Abilitazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Psicologo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Segreteria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

C PROCESSI COMUNICATIVI	1	2	3	4	0
1 Ritiene funzionale ed efficace il servizio offerto dalla segreteria del centro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 Il Medico e/o il Terapista provvedono ad aggiornarLa in merito al programma riabilitativo/abilitativo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 All'interno del servizio ha potuto individuare le figure professionali cui rivolgersi per avere informazioni in merito alle diverse problematiche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 Ritiene che le informazioni ricevute siano state chiare ed adeguate ai Suoi bisogni?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D QUALITA' DELL'INTERVENTO RIABILITATIVO/ABILITATIVO	1	2	3	4	0
1 E' soddisfatto di come è stato curato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 Come valuta il suo coinvolgimento nelle decisioni prese dall'equipe in merito a possibili variazioni del trattamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Come valuta l'esito dell'intervento riabilitativo					
* rispetto agli obiettivi raggiunti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* rispetto alla coerenza del progetto riabilitativo ai Suoi bisogni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nei riquadri sottostanti si prega di scrivere solo ed esclusivamente negli appositi spazi bianchi

E QUALITA' COMPLESSIVA DEL SERVIZIO													
Qual è l'aspetto del servizio che ritiene più positivo e gradito	non compilare!												
<div style="border: 1px solid black; height: 50px;"></div>	<table border="1"> <tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td></tr> <tr><td>D</td><td>E</td><td>F</td></tr> <tr><td>G</td><td>H</td><td>I</td></tr> <tr><td>L</td><td>M</td><td>N</td></tr> </table>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M	N
A	B	C											
D	E	F											
G	H	I											
L	M	N											
Qual è l'aspetto del servizio che ritiene più negativo e meno gradito	non compilare!												
<div style="border: 1px solid black; height: 50px;"></div>	<table border="1"> <tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td></tr> <tr><td>D</td><td>E</td><td>F</td></tr> <tr><td>G</td><td>H</td><td>I</td></tr> <tr><td>L</td><td>M</td><td>N</td></tr> </table>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M	N
A	B	C											
D	E	F											
G	H	I											
L	M	N											

ALTRE OSSERVAZIONI E/O SUGGERIMENTI												
<div style="border: 1px solid black; height: 80px;"></div>												
non compilare!												
<table border="1"> <tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td></tr> <tr><td>D</td><td>E</td><td>F</td></tr> <tr><td>G</td><td>H</td><td>I</td></tr> <tr><td>L</td><td>M</td><td>N</td></tr> </table>	A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M	N
A	B	C										
D	E	F										
G	H	I										
L	M	N										

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE