

lega del filo d'oro

CARTA dei SERVIZI

Centro di Riabilitazione

**“Unità Speciale per Sordociechi e Pluriminorati
Psicosensoriali”**

e Servizio Territoriale - OSIMO (AN)

rev. 10 del 7/01/2019



INDICE

PREMESSA.....	2
SEZIONE 1 - LA LEGA DEL FILO D'ORO - ONLUS.....	3
1. Finalità.....	3
2. Un po' di storia	4
3. La Struttura Organizzativa.....	5
4. Le Persone che si rivolgono alla Lega del Filo d'Oro.....	7
5. La nostra vision	7
6. La presenza della Lega del Filo d'Oro sul Territorio Nazionale.....	8
SEZIONE 2 - CENTRO DI RIABILITAZIONE DI OSIMO (AN)	11
1. Ubicazione e Caratteristiche Strutturali del Centro di Riabilitazione di Osimo.....	11
2. La Tipologia di Utenza Trattata.....	13
3. I Servizi Offerti	13
4. Le Prestazioni Erogate	14
5. L'approccio metodologico	15
6. Struttura e Modello Organizzativi	15
7. Le modalità di erogazione del servizio.....	19
SEZIONE 3 - GESTIONE, MIGLIORAMENTO ED IMPEGNI	31
1. Politica per la Qualità e la Sicurezza	31
2. Indicatori di qualità, standard ed impegni.....	32
3. Sistema di Valutazione della Soddisfazione dell'Utente/Famiglia	33
4. Sistema di Valutazione della Soddisfazione del Personale e dei Volontari .	33
5. Modalità di Presentazione e Gestione dei Reclami/Segnalazioni.....	33
6. Partecipazione dell'Utenza.....	34
7. Diritti e doveri degli utenti e familiari.....	35
SEZIONE 4 - GLI ALTRI SERVIZI E ATTIVITÀ SVOLTI DALLA LEGA DEL FILO D'ORO	37
ALLEGATI.....	39
1. Questionario di soddisfazione per utenti/familiari – Servizi Educativo Riabilitativi – Trattamenti di lunga durata.....	39
2. Questionario di soddisfazione per utenti/familiari – Servizi Educativo Riabilitativi – Trattamenti di breve durata	39
3. Questionario di soddisfazione per utenti/familiari – Servizio Territoriale..	39
4. Scheda per la segnalazione di reclami e osservazioni	39

PREMESSA

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, “Principi sull’Erogazione dei Servizi Pubblici”, individua i primari valori di riferimento a cui le organizzazioni che erogano servizi di pubblica utilità dovrebbero uniformare il proprio operato:

- Eguaglianza
- Continuità
- Diritto di Scelta
- Partecipazione
- Efficacia ed Efficienza.

La Lega del Filo d'Oro nel cercare di dare concreta attuazione a questi principi e di perseguire gli obiettivi di una maggiore trasparenza e qualità dei servizi offerti, ritiene fondamentale instaurare un rapporto costruttivo con l’utente e la sua famiglia sin dalla prima reciproca presentazione garantendo una chiara e corretta informazione sulla propria attività.

La Carta dei Servizi rappresenta uno degli strumenti di comunicazione attivati dalla Lega del Filo d'Oro per far conoscere alla collettività (ma soprattutto alle persone disabili, alle loro famiglie e ai servizi del territorio) le esigenze rispetto alle quali è in grado di fornire delle risposte e le modalità attraverso cui fruire delle prestazioni erogate.

Il documento si articola in **quattro parti**.

La prima è dedicata alla presentazione della Lega del Filo d'Oro, con particolare riferimento alla sua mission, alla storia, alla struttura organizzativa, alla tipologia delle disabilità trattate ed alla presenza sul territorio nazionale.

La seconda parte descrive le caratteristiche dello specifico servizio erogato dall’Unità Speciale di Osimo illustrandone le modalità di accesso, le prestazioni erogate, gli aspetti strutturali.

La terza illustra l’impegno della Lega del Filo d'Oro ai fini del miglioramento della qualità organizzativa, gestionale, professionale e del servizio e le modalità attraverso cui viene garantita la partecipazione e la tutela dell’utente.

L’ultima sezione riguarda gli altri servizi e attività svolti dalla Lega del Filo d’Oro.

Per chi lo desidera all’indirizzo internet www.legadelfilodoro.it è possibile acquisire ulteriori informazioni o effettuare eventuali approfondimenti sulla nostra Associazione.

SEZIONE 1 - LA LEGA DEL FILO D'ORO - ONLUS

1. Finalità

La Lega del Filo d'Oro è un'Associazione Nazionale privata senza scopo di lucro, costituita nel 1964 per iniziativa di una signora sordocieca e di un gruppo di volontari sensibili alle esigenze delle persone pluriminorate sensoriali.

È stata riconosciuta Ente Morale con D.P.R. n. 516 del 19/05/1967 e ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) ai sensi del D. Lgs. n. 460 del 04/12/1997.

Le finalità dell'Associazione sono esplicitate nell'articolo 2 dello statuto:

... l'assistenza, l'educazione, la riabilitazione, il recupero ed il reinserimento dei non vedenti privi di udito e dei pluriminorati psicosensoriali ...

La concreta attuazione degli scopi associativi avviene attraverso:

- l'attivazione di servizi e la creazione di apposite strutture con l'obiettivo di realizzare un intervento diretto di natura, educativa, riabilitativa, sociale e assistenziale nei confronti della persona con disabilità
- la formazione di operatori specificatamente qualificati
- lo svolgimento di attività di ricerca e sperimentazione nel campo della sordocecità e della pluriminorazione psicosensoriale
- la promozione di rapporti con Enti, Istituti ed Università italiane e straniere per l'approfondimento, lo studio e la ricerca sulla popolazione con pluridisabilità sensoriale
- la sensibilizzazione degli organismi competenti e dell'opinione pubblica per la prevenzione di tali disabilità.

2. Un po' di storia

I servizi gestiti dalla Lega del Filo d'Oro sono stati attivati sin dal **1967** con l'apertura ad Osimo, nelle Marche, del **primo nucleo dell'Istituto per bambini sordociechi**.

Nel 1974 La Lega del Filo d'Oro è riconosciuta dal Ministero della Sanità come "Istituto di Riabilitazione".

Nel 1975 ha inizio l'attività della Comunità Kalorama che utilizza da anni più appartamenti situati nel centro di Osimo per ospitare adulti sordociechi.

Nel 1976 il Ministero della Pubblica Istruzione riconosce l'Istituto di Riabilitazione di Osimo come "Istituzione sperimentale nel campo dei pluriminorati psicosensoriali sordociechi" ed oggi riconosciuta come scuola paritaria sia elementare che materna.

Il Centro di Riabilitazione, classificato "**Unità Speciale per Sordociechi e Pluriminorati Psicosensoriali**" (DGR n. 1437/99) e accreditato dalla Regione Marche, opera in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

Nel **1993** sempre ad Osimo sono stati attivati il **Centro Diagnostico** in cui opera un'équipe di specialisti allo scopo di effettuare una valutazione funzionale e l'intervento precoce, elaborando programmi educativo-riabilitativi personalizzati e il **Centro di Documentazione** che raccoglie materiale riguardante la disabilità e le diverse professionalità delle aree educativa, riabilitativa, sanitaria e sociale.

Al fine di offrire servizi socio-educativi direttamente nel territorio di residenza degli utenti sono state aperte, a partire dal 1987, le **sedì** di **Milano** (trasferita nel 2011 a **Lesmo** in provincia di Monza Brianza), **Roma**, **Napoli**, **Osimo (AN)**, **Molfetta (BA)**, **Modena**, **Termini Imerese (PA)**, **Padova**. E' stata operante a Milano una **Comunità Alloggio** per persone adulte con sordocecità acquisita dal 1996 fino al giugno 2007, quando gli utenti sono stati trasferiti presso il Centro Socio Sanitario di Lesmo.

Nel **2004** è stato attivato il **Centro Socio-Sanitario** Sperimentale Residenziale per Sordociechi e Pluriminorati Psicosensoriali Adulti di **Lesmo** in provincia di Monza Brianza classificato dalla Regione Lombardia come Residenza Sanitaria Assistenziale per Persone con Disabilità.

Nel corso del **2007** è stata avviata l'attività presso il **Centro Socio-Sanitario** Sperimentale Residenziale per Sordociechi e Pluriminorati Psicosensoriali Adulti di **Molfetta** in provincia di Bari.

Nel **2010** è stato attivato il **Centro Sanitario** di Riabilitazione Residenziale per Persone Sordocieche e Pluriminorate Psicosensoriali di **Termini Imerese** in provincia di Palermo.

Nel gennaio **2013** è stato aperto il **Centro Socio Riabilitativo Residenziale** di **Modena**.

Grazie anche all'impegno della Lega del Filo d'Oro al fine di promuovere i diritti delle persone sordocieche, nel 2002 per la prima volta una norma dello Stato fa proprio il concetto di sordocecità (art. 191 del nuovo Codice della Strada). Nel 2004 il Parlamento Europeo approva una dichiarazione scritta che riconosce la sordocecità come disabilità specifica, il 14 novembre 2006 viene presentata presso il Parlamento Italiano la proposta di legge per il riconoscimento della sordocecità quale disabilità unica approvata con la legge n. 107 del 24 giugno 2010 "Misure per il riconoscimento dei diritti alle persone sordocieche".

Il 16 settembre 2013 l'Assemblea Legislativa delle Marche approva la legge regionale n. 29 "Riconoscimento della particolare specificità dell'attività multidisciplinare svolta dalla Lega del Filo d'Oro" nel Centro di Riabilitazione di Osimo.

Nel 2018 è stato attivato ad Osimo il primo lotto del nuovo Centro Nazionale in Via Linguetta, polo di alta specializzazione per la riabilitazione delle persone sordocieche. Il Centro ha accorpato in un unico luogo tutti gli uffici e parte dei Servizi Riabilitativi, dislocati precedentemente su sedi differenti nel territorio di Osimo. Parte dei Servizi Riabilitativi continuano ad essere erogati nella sede storica di S. Stefano.

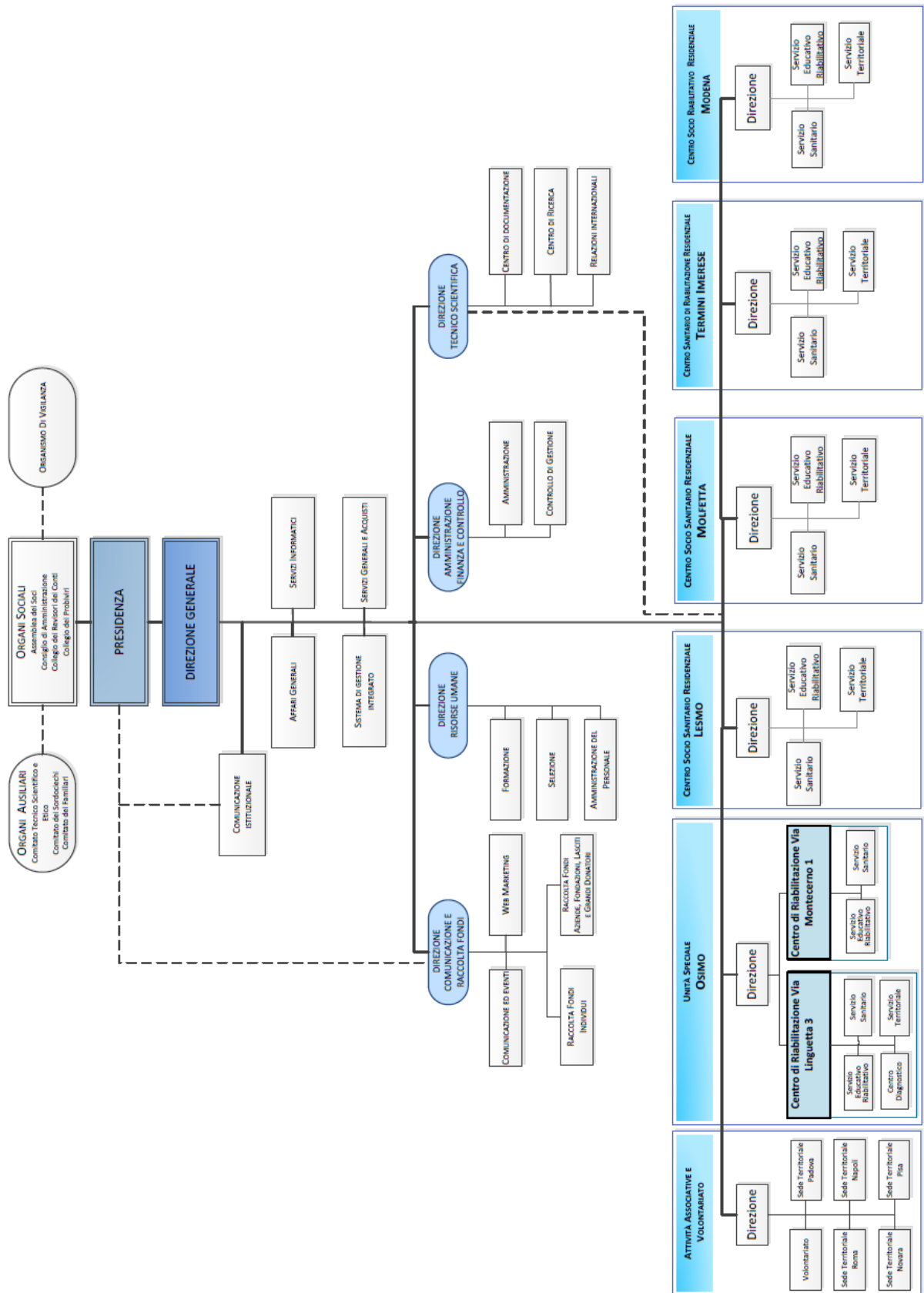
3. La Struttura Organizzativa

L'assemblea dei soci della Lega del Filo d'Oro elegge ogni tre anni il **Consiglio di Amministrazione** (che al proprio interno elegge un **Presidente** e due Vice - Presidenti), il **Collegio dei Revisori dei Conti** e il **Collegio dei Probiviri**.

L'attività del Consiglio di Amministrazione è coadiuvata da alcuni organi con funzioni consultive e partecipative: il **Comitato delle Persone Sordocieche**, il **Comitato dei Familiari**, il **Comitato Tecnico Scientifico e Etico**.

Le direttive e le linee di azione deliberate dal Consiglio di Amministrazione vengono attuate dal **Direttore Generale** il quale, coordinando tutte le funzioni in cui si articola l'organizzazione, si occupa dell'attività amministrativa e gestionale dell'Ente e dell'elaborazione delle strategie operative.

Nella pagina successiva è riportato l'organigramma.



4. Le Persone che si rivolgono alla Lega del Filo d'Oro

I servizi offerti dalla Lega del Filo d'Oro sono rivolti a persone, di ogni fascia di età, che presentano una delle seguenti disabilità:

- sordocecità
- pluriminorazione psicosensoriale.

LA SORDOCECITÀ

La sordocecità è la combinazione di una minorazione sia visiva che uditiva (totale o parziale) che forma una disabilità unica.

Una persona è considerata sordocieca quando le due minorazioni sensoriali sono di ostacolo o impediscono di svolgere completamente le “normali” funzioni della vita quotidiana.

LA PLURIMINORAZIONE PSICOSENSORIALE

La pluriminorazione psicosensoriale si ha quando alla minorazione della vista (cecità o ipovisione) e/o dell'udito (sordità o ipoacusia) si aggiungono altre minorazioni (disabilità intellettive e/o motorie e/o lesioni neurologiche e/o gravi patologie organiche).

La sordocecità e la pluriminorazione psicosensoriale possono presentare alcuni tratti comuni:

- gravissimi limiti alla comunicazione;
- rilevanti difficoltà di apprendimento a livello cognitivo e nelle attività pratiche;
- percezione distorta dell'ambiente circostante e difficile fruizione dello stesso;
- scarsissime capacità di autonomia personale;
- serie difficoltà nella mobilità;
- impossibilità ad accedere alle informazioni;
- relazioni interpersonali insufficienti e disturbi della personalità e del comportamento.

Per questa forma di disabilità non sono sempre applicabili (e/o pienamente efficaci) gli interventi educativo-riabilitativi normalmente eseguiti alle persone solo cieche o solo sorde (per l'incidenza di una minorazione sull'altra) e si rendono quindi necessarie modalità riabilitative specifiche sotto i profili metodologico, tecnico e strumentale. Lo scambio di esperienze a carattere internazionale, la ricerca e la partecipazione ai progetti europei e a convegni/workshop, permettono ai professionisti della Lega del Filo d'Oro di avvalersi di metodi e di tecniche di intervento aggiornati, efficaci ed efficienti nei confronti di una disabilità plurima grave.

5. La nostra vision

Noi operiamo congiuntamente, adottando un orientamento scientifico, dinamico e creativo, perché le persone con sordocecità e/o pluriminorazioni psicosensoriali siano membri attivi e a pieno titolo della società. Operiamo perché ognuno di loro possa

ricevere ogni tipo di sostegno per sé e per la propria famiglia, allo scopo di poter esprimere scelte, comunicare, raggiungere il massimo delle proprie potenzialità e “ricercare la felicità”.

6. La presenza della Lega del Filo d'Oro sul Territorio Nazionale

La cinquantennale esperienza maturata dalla Lega del Filo d'Oro, arricchita dalla continua rilevazione dei bisogni rappresentati dagli utenti, dai rapporti sistematici con le loro famiglie e dalle frequenti occasioni di collaborazione con gli enti e le istituzioni operanti nell'area educativo - assistenziale e socio - sanitaria, ha messo in evidenza la necessità di poter disporre a livello territoriale di adeguati servizi (residenziali e non).

La Lega del Filo d'Oro ha incrementato e differenziato i suoi interventi rispondendo sempre più, sia sul piano quantitativo che qualitativo, alle esigenze della popolazione con sordocità, rafforzando sia l'attività associativa che i servizi.

La Lega del Filo d'Oro rappresenta oggi una realtà unica in Italia per il trattamento delle disabilità psicosensoriali e costituisce, inoltre, un importante punto di riferimento per i familiari e per tutte le persone e le istituzioni coinvolte socialmente in tale tematica.

La Lega del Filo d'Oro gestisce strutture residenziali e servizi territoriali che a partire dal 2012 (a seguito della delibera del CdA n. 775 del 27 giugno 2011) sono stati accorpati in un'unica unità nelle regioni dove coesistevano i due servizi.



I Servizi e le Strutture della Lega del Filo d'Oro

Per ricevere informazioni e/o contattare i referenti dei servizi e gli uffici di competenza occorre rivolgersi al centralino/reception di ciascun Centro, il cui numero è riportato di seguito.

Nello specifico, si rinvia all'allegato alla Carta dei Servizi "Nominativi dei Responsabili e referenti dei servizi" dove sono indicate le modalità per contattarli.

Centro di Riabilitazione - Unità Speciale per Sordociechi e Pluriminorati Psicosensoriali e Servizio Territoriale di OSIMO (AN)

Sedi di Via Linguetta 3, Via Montecerno 1 e Via Acquaviva 35 – Tel 071 72451 – Fax 071 717102 – e mail info@legadelfilodoro.it

Centro Socio-Sanitario Residenziale Sperimentale per Sordociechi e Pluriminorati Psicosensoriali Adulti e Servizio Territoriale di LESMO (MB)

Via Alla Stazione, 2 – Tel 039 6985800 – Fax 039 6985801 – e mail segreteria.lesmo@legadelfilodoro.it

Centro Socio Riabilitativo Residenziale per Persone Sordocieche e Pluriminate Psicosensoriali e Servizio Territoriale di MODENA

Via delle Costellazioni, 141/143 – Tel 059 342059 – Fax 059 2927092 – e mail segreteria.modena@legadelfilodoro.it

Centro Sperimentale Socio-Sanitario Residenziale per Sordociechi e Pluriminorati Psicosensoriali e Servizio Territoriale di MOLFETTA (BA)

Strada Provinciale n. 112 Molfetta – Terlizzi Km. 2 – Tel 080 3971653 – Fax 080 3974671 – e mail segreteria.molfetta@legadelfilodoro.it

Centro Sanitario di Riabilitazione Residenziale per Persone Sordocieche e Pluriminate Psicosensoriali e Servizio Territoriale di TERMINI IMERESE (PA)

Via Salvatore Cimino snc – Tel 091 8142945 – Fax 091 8113135 e mail segreteria.terminiimerese@legadelfilodoro.it

Sede Territoriale di PADOVA

Via Chioggia 2, Interno 3 – Tel/Fax 049 715827 – e mail sede.padova@legadelfilodoro.it

Sede Territoriale di ROMA

Via Gaetano Casati 40-42 – Tel 06 5755055 – Fax 06 57136926 – e mail sede.roma@legadelfilodoro.it

Sede Territoriale di NAPOLI

Via Nicola e Tullio Porcelli n. 20-22 – Tel 081 2397516 – Fax 081 6101741 – e mail sede.napoli@legadelfilodoro.it

La Lega del Filo d'Oro ha attivato anche indirizzi di posta elettronica:

Centro di Riabilitazione di OSIMO (AN)

direzionecentroosimo@pec.legadelfilodoro.it

direzionesanitariaosimo@pec.legadelfilodoro.it

dirigentescolastico@pec.scuolanostracasa.it

Centro Socio-Sanitario di LESMO (MB)

direzionelesmo@pec.legadelfilodoro.it

Centro Socio Riabilitativo di MODENA

direzionemodena@pec.legadelfilodoro.it

Centro Socio-Sanitario di MOLFETTA (BA)

direzionemolfetta@pec.legadelfilodoro.it

Centro Sanitario di Riabilitazione di TERMINI IMERESE (PA)

direzioneterminiimerese@pec.legadelfilodoro.it

SEZIONE 2 - CENTRO DI RIABILITAZIONE DI OSIMO (AN)

Nel 1967 è stato attivato ad Osimo in provincia di Ancona un istituto medico-psico-pedagogico, dotato di una propria scuola interna per pluriminorati psicosensoriali (paritaria con provvedimento del Ministero della Pubblica Istruzione).

Il 29/02/1972 il Medico Provinciale di Ancona ha concesso l'autorizzazione a far funzionare un *“centro ad internato per la riabilitazione e il recupero degli irregolari psichici per insufficienza mentale derivante da difetti sensoriali”*.

Dal 1974 il presidio ha operato in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale sulla base delle Leggi 118/1971 (art. 3 - assistenza sanitaria riabilitativa ai pluriminorati psicosensoriali) e 833/1978 (art. 14 e 26 – assistenza socio-sanitaria in presidi extraospedalieri di riabilitazione).

Il Centro di Riabilitazione è stato **classificato Unità Speciale per Sordociechi e Pluriminorati Psicosensoriali** per l'erogazione di prestazioni diagnostico-valutative e trattamenti riabilitativi specialistici con Delibera della Regione Marche n.1437 del 15/06/1999.

Ha ottenuto l'accreditamento provvisorio con Delibera della Regione Marche n. 3501 del 30/12/1997 (sulla base del D. Lgs. 502/1992) e successivamente l'accreditamento istituzionale in classe 5^a (di eccellenza) con Decreto Dirigenziale n. 95/AIR del 14/03/2011, confermato con Decreti Dirigenziali n. 109/ACR del 26/06/2014 e n. 186/ACR dell'11/07/17.

Nel 2018 è stato attivato il primo lotto del nuovo Centro Nazionale di Via Linguetta, venendosi a costituire due poli del Centro di Riabilitazione, uno nella nuova sede e l'altro nella sede di S. Stefano (si veda paragrafo successivo).

La sede del Centro di Riabilitazione situata in Via Linguetta ha ottenuto l'autorizzazione all'esercizio dell'attività sanitaria con Decreto del Dirigente della Posizione di Funzione Accreditamenti della Regione Marche n. 21 del 29/01/2018 e successivo Decreto del Dirigente del Dipartimento del Territorio del Comune di Osimo n. 2 del 07/02/2018.

1. Ubicazione e Caratteristiche Strutturali del Centro di Riabilitazione di Osimo

Il Centro di Riabilitazione di Osimo è articolato su due poli, uno ubicato nella frazione S. Stefano (Via Montecerno 1 e Via Acquaviva 35) , l'altro presso il nuovo Centro Nazionale di Via Linguetta 3.

Nella sede di Via Linguetta 3 sono presenti i seguenti servizi:

- Centro Diagnostico (valutazione e diagnosi, intervento precoce)
- Servizi Educativo Riabilitativi (trattamenti di breve durata, trattamenti diurni e Settore Età Scolare)
- Servizio Sanitario
- Servizio Territoriale.

Il Centro Nazionale di Via Linguetta, I Lotto, è composto da 4 edifici.



Edificio 1 – Sala accoglienza, uffici di Direzione e di équipe, ambulatori medici, aule, laboratori, palestre, area per i trattamenti a degenza diurna, Centro Ricerca, Servizio Territoriale, sala multifunzionale

Edificio 2 – Uffici amministrativi, Centro di Documentazione, Attività associative e Volontariato

Edificio 3 – Centro Diagnostico, Alloggi per utenti e familiari ricoverati al Centro Diagnostico

Edificio 4 – Settore Età Scolare, Alloggi per utenti e familiari ricoverati per trattamenti di breve durata.

Nella sede ubicata nella frazione di S. Stefano sono presenti i seguenti servizi:

- Servizi Educativo Riabilitativi (trattamenti di lunga durata Settore Adulti)
- Servizio Sanitario.

La struttura ubicata in Via Linguetta 3 è raggiungibile attraverso le seguenti modalità:

- in auto, percorrendo l'autostrada A/14, uscita Ancona Sud; prendere direzione Osimo - Offagna, superare Aspigo Terme e San Biagio, entrare in Osimo fino a Via Linguetta 3;
- in treno, scendere alla stazione di Ancona e prendere il taxi oppure proseguire in autobus fino ad Osimo e prendere il taxi per Via Linguetta.

La sede nella frazione Santo Stefano è raggiungibile attraverso le seguenti modalità:

- in auto, percorrendo l'autostrada A/14, uscita Ancona Sud; prendere direzione Osimo - Offagna, superare Aspigo Terme e San Biagio, proseguire per Santo Stefano;
- in treno, scendere alla stazione di Ancona e prendere il taxi oppure proseguire in autobus fino ad Osimo e prendere il taxi per Santo Stefano.

Gli ambienti e gli arredi del Centro di Riabilitazione sono stati adattati, resi accessibili e fruibili a tutti gli utenti al fine di stimolare e facilitare l'acquisizione di abilità di autonomia, indipendenza ed integrazione.

La risposta dell'intervento educativo-riabilitativo e la qualità di vita di una persona con sordocecità e pruriminorazioni psicosensoriali possono dipendere non solo dalle relazioni personali, ma anche dall'assenza di barriere architettoniche, dalla facilitazione agli accessi, dall'illuminazione, dall'arredo, dai percorsi attrezzati.

Alcuni dei criteri progettuali adottati riguardano:

- creazione di nuclei di convivenza di norma di 4/5 utenti, adottando una dimensione ottimale sia sotto il profilo dell'attività educativa e della massima individualizzazione dei programmi riabilitativi;
- allestimento di ambienti attrezzati con funzione riabilitativa specifica (palestra, piscina, locali per logopedia, per musicoterapia, attività occupazionali, ambienti per stimolazioni sensoriali, per gli ausili tecnologici, ecc.);
- la riconoscibilità della funzione degli ambienti, settori e spazi per facilitare gli utenti a cogliere le differenziazioni spazio-temporali relative a luoghi e attività (di lavoro, apprendimento, terapia, svago, socializzazione), tramite l'uso di contrasti cromatici (per colori e materiali) e segnaletica tattile;
- la preferenza per l'illuminazione naturale e l'adozione di un'illuminazione artificiale indiretta e diffusa in modo da facilitare l'uso di eventuali residui visivi degli utenti;
- la cura della sonorità degli ambienti, al fine di facilitare la comprensione della parola parlata da parte degli utenti con residui uditivi e di ridurre i rumori che possano dare disturbo;
- l'organizzazione dei percorsi e dei collegamenti fra gli spazi, con l'intento di potenziare le autonomie e le capacità di movimento, attraverso materiali diversi per scabrosità e colore;
- una cura particolare degli arredi progettati e creati su misura; nel Centro Nazionale di Via Linguetta gli ambienti sono stati realizzati con un'attenzione specifica agli utenti con problemi motori (bagni attrezzati, sollevatori a binario, cambi postura).

2. La Tipologia di Utenza Trattata

Il servizio è rivolto a **persone sordocieche e/o pluriminorate psicosensoriali di ogni fascia di età provenienti da qualsiasi regione d'Italia.**

3. I Servizi Offerti

Il Centro di Riabilitazione di Osimo ha attualmente, nel suo complesso, una potenzialità operativa, accreditata dal Servizio Sanitario Nazionale, di:

- 56 posti per ricoveri a tempo pieno (36 nel polo di S. Stefano e 20 nel Centro di Via Linguetta);
- 15 posti per ricoveri a degenza diurna;
- 20 ore di trattamenti ambulatoriali al giorno;
- 8 ore di trattamenti domiciliari al giorno.

Sia il ricovero a tempo pieno che a degenza diurna possono essere di breve o di lunga durata.

Il Centro offre inoltre un Servizio Territoriale che svolge attività di supporto all'utenza ed alla sua famiglia, consulenza ai servizi del territorio, informazione e sensibilizzazione.

4. Le Prestazioni Erogate

Le prestazioni sono erogate in funzione del Progetto Educativo Riabilitativo Individuale elaborato per ogni utente in modo da fornire una risposta alle sue specifiche esigenze e potranno riguardare:

- riabilitazione sensoriale e neurocognitiva
- sviluppo e mantenimento delle abilità comunicative
- apprendimenti d'aula e sviluppo di abilità integranti
- sviluppo e mantenimento delle abilità motorie
- sviluppo e mantenimento delle autonomie sulle attività domestiche
- sviluppo e mantenimento di abilità adattivo sociali ed esperienze di socializzazione ed inclusione
- attività occupazionali, lavorative ed espressive
- sviluppo e mantenimento delle abilità d'igiene personale, di vita quotidiana e di indipendenza
- sviluppo e mantenimento delle abilità di orientamento e mobilità ed autonomia
- apprendimento all'uso degli ausili tecnologici per la comunicazione, per l'autonomia e la mobilità
- partecipazione ed attività ricreative (momenti socio-ricreativi, iniziative di sollievo alla famiglia, ecc.)
- terapie riabilitative: fisioterapia, logopedia, fisioterapia in acqua, musicoterapia.

Ad ogni utente è consentita l'assistenza religiosa nel rispetto della propria fede.

Durante il periodo di ricovero è garantita l'assistenza sanitaria e la cura della salute dell'ospite, nonché l'assistenza e sostegno nell'igiene e cura della persona e nelle normali attività quotidiane.

SERVIZI ALBERGHIERI

Oltre alle prestazioni sopra elencate il Centro fornisce servizi generali di vitto; il centro è dotato di una cucina interna per la preparazione dei pasti che vengono consumati dagli utenti in ambienti dedicati di norma nei soggiorni all'interno dei propri gruppi/appartamenti; il servizio di ristorazione è garantito anche per i familiari e gli accompagnatori che possono accedere alla mensa o, in caso di trattamenti di breve durata, possono consumare i pasti nei soggiorni all'interno dei propri alloggi (si veda pag. 25).

Vengono predisposti menù invernali ed estivi mensili, a disposizione presso il Centro, con possibilità di richieste di variazioni e scelta del menù anche nel rispetto della propria appartenenza religiosa; inoltre vengono definite diete personalizzate in base alle esigenze e al gusto degli utenti.

Sono presenti altresì i servizi di lavanderia e guardaroba; viene effettuato un servizio di trasporto allo scopo di garantire agli utenti la possibilità di frequentare le attività esterne, tra cui il barbiere ed il parrucchiere, avendo anche una funzione di inclusione con il territorio. Il costo del barbiere e del parrucchiere è a carico dell'utente.

5. L'approccio metodologico

Il principale orientamento seguito dalla Lega del Filo d'Oro è l'approccio cognitivo-comportamentale con particolare riferimento alla visione ecologica che affonda le sue radici nella psicologia sperimentale, soprattutto a quella interessata allo studio dei processi di apprendimento e delle loro interconnessioni con le dinamiche affettive e motivazionali. Tale impostazione si caratterizza per il fatto di coniugare due aspetti del processo riabilitativo che non possono essere isolati l'uno dall'altro, pena l'artificialità progettuale e l'inefficienza operativa, vale a dire l'ambiente caratterizzato da una galassia di situazioni influenzanti l'individuo e la persona in grado di esprimere comportamenti più o meno complessi ed articolati.

Tale approccio, teso ad affidare alla metodologia una notevole importanza, non deve portare l'operatore a sottovalutare il ruolo giocato da variabili potenti quali l'empatia, la qualità dei rapporti umani, ecc. che molto pesano nel creare una relazione qualitativamente soddisfacente.

La Lega del Filo d'Oro utilizza altresì la metodologia di rete per creare relazioni, comunicazione e integrazione attraverso il coinvolgimento della persona con disabilità e per valorizzare le risorse personali, ma anche familiari e sociali, attraverso l'attivazione di servizi e supporti esistenti.

6. Struttura e Modello Organizzativi

Le esigenze di assistenza e cura dei soggetti con pluriminorazioni psicosensoriali, sperimentate nel corso degli anni dalla Lega del Filo d'Oro, hanno evidenziato la necessità di prevedere un rapporto operatori/utenti numericamente superiore agli standard definiti dalla normativa vigente per i ricoveri al Centro Diagnostico e al Settore Età Scolare e per i trattamenti di breve durata che di norma prevedono il rapporto 1 operatore/1 utente (ad eccezione dei giorni festivi).

Il Centro di Riabilitazione sotto il profilo organizzativo è articolato nei seguenti servizi, coordinati da un Direttore:

- Centro Diagnostico;
- Servizi Educativo-Riabilitativi (Età Scolare e Adulti);
- Servizio Sanitario
- Servizio Territoriale.

CENTRO DIAGNOSTICO

Il Centro, **ubicato nella sede di Via Linguetta 3**, è unico a livello nazionale per tutti i centri della Lega del Filo d'Oro ed effettua, attraverso un'équipe interdisciplinare psicopedagogica e medica, l'indagine diagnostico valutativa (tramite ricovero di 1 settimana) ed il trattamento precoce di bambini con sordocecità e pluriminorazioni psicosensoriali al di sotto dei 4 anni (con ricovero di 3 settimane).

Inoltre possono essere erogati trattamenti ambulatoriali e domiciliari.

Il Centro Diagnostico è coordinato dal **Direttore del Centro di Riabilitazione** attraverso la stretta collaborazione di uno **Psicologo** (Collaboratore Laureato- case manager ovvero il responsabile dell'intervento educativo riabilitativo) che segue e organizza il lavoro degli operatori e tutta l'attività didattica e psico-pedagogica.

Il servizio si avvale delle prestazioni professionali:

- dell'**Assistente Sociale** cui competono funzioni di accoglienza e analisi dei bisogni degli utenti, di aiuto alle famiglie e di rapporto con i servizi territoriali per i progetti di integrazione;
- dello **Psicologo Clinico** che affronta assieme ai familiari gli aspetti psicologici della condizione di disabilità e delle relazioni intrafamiliari;
- degli **Operatori Educativo-Riabilitativi** che hanno maturato una particolare competenza nell'attività valutativa e di trattamento delle persone con sordocecità e/o pluriminorazioni psicosensoriali e nell'intervento precoce;
- dei **Fisioterapisti, Logopediste, Musicoterapista** e dei **Tecnici della Riabilitazione** (istruttore di orientamento e mobilità, tecnici degli ausili e delle attività occupazionali);
- del **Direttore Sanitario**, del **Medico di Struttura** e dei **Consulenti Professionisti**: oculista, audiologo – foniatra, fisiatra, neurologo, ortopedico, odontoiatra, pediatra, igienista dentale, tecnico di neurofisiopatologia, dietista
- di **Personale Infermieristico**.

La struttura ospita ai livelli inferiori l'accoglienza e le aule dove gli specialisti verificano, nel corso della permanenza, le abilità del singolo e la risposta agli stimoli, per elaborare, insieme alle valutazioni di carattere medico, il programma d'intervento.

Ai piani secondo e terzo si sviluppa il nucleo residenziale del Centro Diagnostico, costituito da appartamenti per ospitare l'utente con la famiglia (si veda pag. 25).

SERVIZI EDUCATIVO-RIABILITATIVI

I Servizi Educativo Riabilitativi svolgono l'attività di riabilitazione attraverso la definizione e l'attuazione del progetto educativo riabilitativo individualizzato ed in base all'età dell'utente si distinguono in:

Servizi Educativo Riabilitativi Età Scolare (dai 4 ai 18 anni)

Servizi Educativo Riabilitativi Adulti (al di sopra dei 18 anni).

Nell'ambito dei Servizi Educativo Riabilitativi possono essere effettuati **trattamenti a tempo pieno di breve durata** con un periodo di ricovero di norma di 3 settimane o

trattamenti di lunga durata per periodi concordati sulla base del progetto educativo riabilitativo (anche di 1 o 2 anni, prorogabili).

Inoltre possono essere erogati trattamenti a degenza diurna, ambulatoriali e domiciliari.

Sono tutti servizi ad impostazione marcatamente interdisciplinare, il cui staff operativo è composto da professionisti dell'area sanitaria, psicologica, pedagogica, didattica, sociale e tecnico-riabilitativa.

Il **Direttore** si avvale della collaborazione di **Pedagogisti** e **Psicologi** (Collaboratori Laureati- case manager ovvero il responsabile dell'intervento educativo riabilitativo) impegnati nel coordinamento degli operatori educativo-riabilitativi e nel seguire l'attività didattica rivolta agli utenti.

L'**Assistente Sociale** costituisce un costante punto di riferimento per le famiglie e per gli operatori dei servizi territoriali coinvolti nella gestione del caso.

I principali protagonisti del programma riabilitativo sono gli **Operatori Educativo-Riabilitativi** (tra cui sono inclusi anche gli Insegnanti della scuola paritaria interna dell'infanzia e primaria di primo grado) che mettono progressivamente in atto una serie di interventi per l'apprendimento di abilità, secondo quanto previsto nel progetto riabilitativo individualizzato.

Gli operatori educativo-riabilitativi fungono inoltre da trait d'union fra le diverse figure professionali che concorrono all'attuazione del programma: il **Fisioterapista**, la **Logopedista**, il **Musicoterapista**, l'**Infermiere**, l'**Operatore Tecnico di Assistenza** (di norma in possesso del titolo di Operatore Socio Sanitario), l'**Istruttore di Orientamento e Mobilità**, il **Tecnico delle Attività Occupazionali**, il **Tecnico degli Ausili**.

In particolare, nel rapporto di collaborazione-scambio tra operatori educativo-riabilitativi, infermieri e operatori tecnici d'assistenza, che seguono gli utenti in tutto l'arco delle 24 ore, si realizzano le condizioni per il controllo e il mantenimento delle migliori condizioni di salute degli ospiti.

Nella sede di Via Linguetta 3 sono effettuati i trattamenti di breve durata per tutte le fasce di età, i trattamenti in Età Scolare e a degenza diurna.

Le diverse attività educativo riabilitative vengono svolte in particolare su due piani della struttura dove sono presenti **aule e laboratori** per le attività didattiche ed occupazionali, con l'obiettivo di incentivare le abilità e offrire occasioni di socializzazione e integrazione.

Inoltre gli utenti del **Settore Età Scolare** sono ospitati all'interno di appartamenti dove è possibile replicare condizioni ordinarie di vita quotidiana, nel rispetto della privacy e delle abitudini di ogni utente, favorendo al contempo momenti di socialità.

Nella sede ubicata nella frazione di S. Stefano sono effettuati i trattamenti di lunga durata del settore Adulti.

Nella sede di Via Montecerno 1 sono presenti le camere e gli ambienti dove gli utenti (in gruppi di 4-5) sono seguiti dagli operatori di riferimento, la piscina e la palestra; durante il giorno gli utenti svolgono attività educativo riabilitative (attività didattiche e di laboratorio) nella struttura di Via Acquaviva 35.

SERVIZIO SANITARIO

A questo servizio è attribuita la funzione di assicurare l'assistenza sanitaria a tutta l'utenza ricoverata, sia al Centro Diagnostico che ai Servizi Riabilitativi.

Il servizio, coordinato da un **Direttore Sanitario**, si avvale:

- di due **Medici di struttura** che garantiscono la presenza, ciascuno, su una delle sedi del Centro di Riabilitazione (Via Linguetta e frazione di S. Stefano);
- di **Consulenti Professionisti**: oculista, audiologo – foniatra, fisiatra, neurologo, ortopedico, odontoiatra, pediatra, igienista dentale, tecnico di neurofisiopatologia, dietista;
- di **Personale Infermieristico**, presente in tutto l'arco delle 24 ore;
- dei **Fisioterapisti, Logopediste, Musicoterapista** che erogano i trattamenti riabilitativi prescritti e coadiuvano i medici nella fase di valutazione.

Nel Centro di Via Linguetta sono ubicati gli ambulatori per i diversi medici specialisti, ed in particolare sono presenti locali specifici ed attrezzati per la valutazione visiva e quella uditiva per prove audiometriche. In entrambi i poli (Via Linguetta e frazione S. Stefano) è presente l'Infermeria.

SERVIZIO TERRITORIALE

Il Servizio Territoriale opera attraverso un'**équipe** composta da un assistente sociale, un operatore territoriale e vari professionisti che intervengono in base alle necessità (psicologo, istruttore di orientamento e mobilità, tecnico degli ausili, tecnico delle attività occupazionali).

Il Servizio ha lo scopo di aiutare la persona con sordocecità e/o con pluriminorazione psicosensoriale a costruire un progetto di vita finalizzato in particolare a **consentire e facilitare l'inserimento e l'inclusione dell'utente nell'ambiente in cui vive**, consolidando le sue competenze, potenzialità e la sua autonomia, valorizzando le risorse personali, familiari e sociali, attivando tutti i servizi e supporti esistenti.

Tra gli **obiettivi prioritari** del servizio vi sono quindi:

- concorrere al **miglioramento della qualità della vita** dell'utente e della sua famiglia;
- promuovere un **ruolo attivo della persona con disabilità** negli interventi che lo riguardano e nella soluzione dei suoi problemi;
- **potenziare la "rete di supporto"** (primaria e secondaria) migliorando anche le capacità di entrare in una relazione efficace con l'utente e tra tutti i soggetti coinvolti
- **creare momenti di conoscenza e sviluppo**, attraverso attività ricreative, di socializzazione.

Il Servizio Territoriale fornisce informazioni sulla sordocecità o pluriminorazione psicosensoriale, sulle risorse e sui servizi che si possono attivare nel territorio.

Inoltre, insieme ai Servizi del Centro, svolge un ruolo di sensibilizzazione sul territorio nei confronti di enti e servizi e di supporto nelle attività di comunicazione e raccolta fondi.

7. Le modalità di erogazione del servizio

GIUDIZIO DI AMMISSIBILITÀ

Per essere ammessi per la prima volta alle prestazioni diagnostiche e riabilitative del Centro, sia in regime di ricovero che in quello ambulatoriale o domiciliare, e/o alle prestazioni offerte dal servizio territoriale, occorre che sia precedentemente verificato se la disabilità rientra o meno nella competenza dell'Ente.

A chi chiede di accedere ai servizi riabilitativi del Centro, viene inviato al domicilio un questionario che dovrà essere compilato a cura della famiglia.

Il questionario viene valutato dal Direttore del Centro e dal Direttore Sanitario, i quali, se necessario, possono richiedere alla famiglia della documentazione integrativa.

Nel caso in cui la disabilità accertata rientri tra le competenze dell'Ente, l'Utente viene indirizzato o al Centro Diagnostico per ulteriori approfondimenti o al servizio territoriale per la definizione di un'ipotesi di intervento sul territorio.

Nell'eventualità di un giudizio di non competenza, l'assistente sociale riprende comunque contatto con la famiglia per motivare la valutazione e orientare l'utente verso altri servizi ritenuti più rispondenti alla specifica situazione.

Per gli eventuali successivi ricoveri/interventi, non sarà più necessaria la valutazione preliminare presso il Centro Diagnostico, salvo diverse indicazioni da parte degli specialisti.

INSERIMENTO IN LISTA D'ATTESA E PROGRAMMAZIONE DELL'INGRESSO AL CENTRO DIAGNOSTICO

Per accedere al Centro Diagnostico, l'utente viene inserito in una lista d'attesa gestita dal Direttore del Centro di Riabilitazione attraverso la collaborazione dell'Assistente Sociale. Per la programmazione dei ricoveri nel Centro Diagnostico vengono adottati i seguenti criteri (in ordine di priorità):

- ordine cronologico di iscrizione nella lista di attesa con precedenza agli interventi precoci e, per gli utenti di età superiore ai 4 anni, alle prime valutazioni;
- richieste provenienti da utenti da ricoverare presso altri centri della Lega del Filo d'Oro o con cui la Lega del Filo d'Oro collabora;
- particolari esigenze espresse dalla famiglia e formalizzate nella richiesta di un ulteriore trattamento o durante successivi contatti con l'Assistente Sociale;
- sostituzione dei rinunciatari o degli impossibilitati al momento della chiamata con i successivi iscritti dell'ordine cronologico (se disponibili) o altri prenotati residenti nella zona o nella Regione Marche.

Circa due mesi prima della data prevista per il ricovero, le famiglie interessate vengono avvisate telefonicamente e con lettera per preparare i documenti utili al ricovero.

Quali documenti preparare per il “ricovero”

Per il ricovero presso il Centro Diagnostico sono necessari i seguenti documenti:

Da presentare prima del ricovero

- autorizzazione/impegnativa di ricovero;
- prescrizioni del medico sulle terapie farmacologiche in corso;
- diagnosi (certificato medico);
- esami ematochimici, strumentali e clinici (secondo la richiesta del Direttore Sanitario predisposta caso per caso);

Al momento dell’ammissione

- vaccinazioni effettuate;
- certificato del medico curante di assenza di malattie infettive in atto con data non anteriore a 7 giorni;
- tessera sanitaria e tessera di esenzione dal ticket (in fotocopia);
- codice fiscale (in fotocopia);
- verbale di riconoscimento di invalidità civile o cecità o sordomutismo (in fotocopia);
- documentazione relativa alla situazione economica dell’utente (pensioni, indennità, etc.).

Come ottenere l’autorizzazione al ricovero dall’A.S.L. (Azienda Sanitaria Locale)

Presso la Lega del Filo d’Oro non si effettuano ricoveri d’urgenza: ogni ammissione deve essere preventivamente programmata e autorizzata.

Il Servizio Sociale e la Direzione del Centro forniranno (tramite la famiglia) al Medico di base tutte le notizie utili per motivare la richiesta o prescrizione di ricovero/trattamento.

Nella Regione Marche tale prescrizione ha già validità di autorizzazione alla prestazione richiesta.

Nelle altre zone del territorio nazionale, , l’autorizzazione viene rilasciata dalla A.S.L. (Azienda Sanitaria Locale), dopo la richiesta del medico di base e l’acquisizione di parere favorevole da parte di uno specialista “riabilitatore” della stessa Azienda Sanitaria.

Il rilascio della relativa autorizzazione può esigere tempi piuttosto lunghi, per cui è necessario richiederla appena viene fissata la data di ricovero/trattamento.

ACCETTAZIONE E INSERIMENTO AL CENTRO DIAGNOSTICO

Nel “colloquio di accettazione” che viene effettuato con la famiglia il giorno dell’ingresso, il Direttore Sanitario espleta le funzioni di tutela sanitaria e di controllo della documentazione necessaria per il ricovero.

Al termine del colloquio con il Direttore Sanitario, l’Assistente Sociale si prende cura della famiglia e l’accompagna nell’appartamento, consegnandole le chiavi delle

camere ed illustrando il funzionamento delle foresterie con particolare riferimento agli aspetti logistici e organizzativi relativi alla fruizione delle strutture e degli spazi comuni (si veda pag. 25).

Infine, sempre il giorno del ricovero, lo Psicologo (case manager) effettua il “colloquio di entrata” con le famiglie finalizzato ad acquisire notizie aggiornate sull’utente e ad individuare i possibili obiettivi dell’intervento valutativo.

L’ATTIVITÀ DI DIAGNOSI E VALUTAZIONE E LA FORMULAZIONE DEL PROGETTO RIABILITATIVO

La valutazione funzionale presso il Centro Diagnostico richiede, di norma, una settimana di tempo (il ricovero dura dal lunedì al sabato) e viene realizzata secondo un protocollo che prevede (in sintesi):

- valutazione funzionale ed analisi degli aspetti sensoriali e cognitivi e delle abilità, da parte degli operatori educativo riabilitativi;
- visite mediche specialistiche;
- sedute di osservazione e di trattamento da parte dei terapisti e di altri tecnici;
- coordinamento degli interventi sanitari e socio-psico-pedagogici da parte dei rispettivi direttori e raccolta degli esiti ed esame comparato degli stessi in équipe;
- stesura in équipe del progetto riabilitativo individualizzato.

L’INTERVENTO PRECOCE

L’intervento precoce prevede un ricovero medio di 3 settimane; nella prima settimana, vengono effettuate tutte le visite mediche.

Il contenuto e gli obiettivi del trattamento precoce mirano ad una conoscenza di tutte le caratteristiche ed abilità del bambino al fine anche di utilizzare al meglio le risorse residue e a sviluppare strategie alternative come ad esempio modi diversi di usare l’olfatto, il tatto, la sensorialità della pelle, la memoria, ecc.; si tratta non solo di una riabilitazione neuro-sensoriale, ma anche motoria e cognitiva volta allo sviluppo delle abilità di base e allo sviluppo del bambino nella sua interezza.

L’azione riabilitativa precoce è quindi impostata in modo da consentire qualsiasi possibile processo di apprendimento, fare esperienze nuove, scoprire e rafforzare le motivazioni che stanno alla base delle azioni, attivare tutte le potenzialità, a partire dai residui sensoriali che necessitano di corretta e intensa stimolazione.

Inoltre il piano di intervento è orientato a valorizzare il ruolo (affettivo, educativo, riabilitativo) della famiglia (ospitata con l’utente presso il Centro Diagnostico), alla quale vengono offerti informazione, orientamento, consulenza e insegnamenti individualizzati su come prendersi cura del proprio figlio.

DIMISSIONI

L’utente ricoverato presso il Centro Diagnostico viene dimesso al termine del periodo di ricovero programmato e autorizzato dalla ASL. Prima del termine del periodo di ricovero l’utente può essere dimesso su richiesta scritta della famiglia.

Al fine di effettuare una dimissione protetta sono previste diverse forme di “assistenza” per il rientro a domicilio, tra cui in particolare:

- un’adeguata informazione ai familiari e al medico curante
- trasferimento di documentazione e di tutti i “materiali” necessari per garantire continuità e coerenza d’intervento
- indicazioni per il proseguimento sul territorio del progetto riabilitativo.

Alla conclusione del ricovero, lo Psicologo (case manager) incontra l’utente e/o i familiari per analizzare gli esiti della valutazione e fornire suggerimenti sugli interventi da realizzare o presso i Servizi Riabilitativi o in famiglia o sul territorio.

In tale sede viene valutata anche l’opportunità di procedere ad una presa in carico da parte dei servizi territoriali della Lega del Filo d’Oro, se presenti nella regione di residenza dell’utente.

Tutta la documentazione e le relazioni elaborate dai diversi professionisti alla fine del periodo di trattamento vengono successivamente inviate all’utente e/o ai familiari.

Qualora l’esito della valutazione effettuata presso il Centro Diagnostico dia adito alla necessità di accedere ai Servizi di Riabilitazione, l’Utente dovrà consegnare una richiesta scritta di ricovero per trattamenti di breve o lunga durata, a tempo pieno o a degenza diurna, ambulatoriale o domiciliare, o per controlli successivi da effettuare al Centro Diagnostico, o per un nuovo trattamento precoce.

INSERIMENTO IN LISTA D’ATTESA E PROGRAMMAZIONE DELL’INGRESSO PRESSO I SERVIZI RIABILITATIVI

All’atto della presentazione di apposita richiesta, l’Utente viene inserito in una specifica lista di attesa (distinta per i trattamenti di breve e lunga durata) sulla cui base viene predisposto il calendario dei ricoveri/trattamenti, tenendo conto dei seguenti criteri:

- ordine cronologico di iscrizione nella lista di attesa determinato dalla data in cui la famiglia ha formalizzato la richiesta di prestazioni;
- per nuovi trattamenti priorità ad utenti nella fascia di età 4-8 anni;
- esigenze rappresentate dalla famiglia o dall’utente;
- richieste provenienti da utenti da ricoverare presso altri centri della Lega del Filo d’Oro;
- inseribilità nei gruppi di convivenza e trattamento sotto diversi profili (capacità motorie, fascia d’età, omogeneità per patologia, livello di educabilità, compatibilità comportamentali).

Quali documenti preparare per il “ricovero”

Per il ricovero presso i Servizi riabilitativi sono necessari gli stessi documenti indicati a pag. 20 alla quale si rimanda.

Come ottenere l’autorizzazione al ricovero dall’A.S.L. (Azienda Sanitaria Locale)

Per le modalità con cui ottenere l’impegnativa si rimanda a pag. 20.

ACCETTAZIONE E INSERIMENTO NEI SERVIZI RIABILITATIVI

Nel “colloquio di accettazione” che viene effettuato con la famiglia il giorno dell’ingresso, il Direttore Sanitario espleta le funzioni di tutela sanitaria e di controllo della documentazione necessaria per il ricovero.

Al termine del colloquio con il Direttore Sanitario, nel caso di trattamenti di breve durata l’Assistente Sociale si prende cura della famiglia e l’accompagna nell’appartamento, consegnandole le chiavi delle camere ed illustrando il funzionamento delle foresterie con particolare riferimento agli aspetti logistici e organizzativi relativi alla fruizione delle strutture e degli spazi comuni.

Per i trattamenti di lunga durata, l’Assistente Sociale concorda inoltre con la famiglia il programma quadrimestrale della sua presenza presso il Centro di Riabilitazione ed i rientri a casa dell’utente.

Il giorno del ricovero, nel caso di trattamenti di breve durata, i Responsabili del Servizio (case manager) effettuano il “colloquio di entrata” con l’Utente e/o le famiglie finalizzato ad acquisire notizie aggiornate sull’utente e ad individuare i possibili obiettivi dell’intervento educativo riabilitativo.

Al momento dell’inserimento, nel caso di trattamenti di lunga durata, viene richiesto di sostituire il proprio medico di base con un medico di medicina generale o pediatra del Comune di Osimo.

LE AREE DI INTERVENTO NELL’AMBITO DEI SERVIZI RIABILITATIVI

Dopo una prima lettura ed analisi della documentazione elaborata nei precedenti trattamenti, la raccolta di informazioni sul territorio e successivamente ai colloqui con l’utente e la famiglia, l’équipe interdisciplinare definisce gli obiettivi dell’intervento, elabora ed attua il programma riabilitativo, effettuando delle verifiche intermedie e finale del raggiungimento degli obiettivi.

L’attività educativo-riabilitativa investe numerose aree di sviluppo delle capacità, abilità, competenze e in ciascuna di queste aree ci si propone di perseguire vari obiettivi in relazione alle caratteristiche del singolo utente:

- **area senso-percettiva**

Utilizzo funzionale dei sensi residui e dei sensi vicarianti, finalizzato all’acquisizione (e al mantenimento) delle abilità utilizzabili nei sistemi di comunicazione, dell’autonomia personale e relazionale, d’indipendenza.

- **area cognitiva**

Sollecitazione delle funzioni attentive, mnestiche e di processi intermodali per l’acquisizione dei prerequisiti dell’apprendimento dei concetti di base e, quando possibile, di fondamentali conoscenze scolastiche.

Sollecitazione dei processi di apprendimento e delle competenze cognitive in termini di intelligenza senso-motoria, intelligenza rappresentativa e problem solving, nonché delle abilità integranti.

- **orientamento e mobilità**

Sviluppo delle competenze percettive, cognitive e psicomotorie ai fini dell’acquisizione delle abilità necessarie per l’orientamento e la mobilità; successivo insegnamento di tecniche per lo spostamento autonomo in ambiente conosciuto o esterno; utilizzo di tecnologia per la mobilità.

- area della comunicazione

Sviluppo della distinzione del sé e del non-sé per procedere alla relazione con l'altro e con l'ambiente circostante; sviluppo dell'intenzionalità al dialogo.

Sviluppo della componente ricettiva ed espressiva (apprendimento e utilizzo dei codici comunicativi); sviluppo del linguaggio attraverso terapie logopediche e la musicoterapia; apprendimento all'uso di ausili tecnologici, anche personalizzati, per incentivare, facilitare e mantenere la comunicazione.

- area motoria

Sviluppo e potenziamento delle abilità grosso-motorie ed equilibrio, acquisizione e sviluppo delle abilità fini-motorie e di coordinazione.

Impiego della fisioterapia e fisioterapia in acqua (piscina) per migliorare l'assetto posturale statico e dinamico del soggetto, individuazione ed abilitazione all'uso di protesi/ortesi ed ausili fisioterapici.

Trattamento dei disturbi della masticazione e della deglutizione orale e faringea tramite terapia logopedica.

Sviluppo della coscienza e del controllo del proprio corpo e delle sue proprietà necessarie per la crescita e l'esplorazione progressiva dell'ambiente circostante.

- area adattivo-sociale

Sviluppo delle abilità di gestione delle proprie emozioni e dell'autocontrollo comportamentale nelle varie situazioni di vita quotidiana e nel rapporto con l'altro; sviluppo di un armonico ed equilibrato concetto di sé e di autostima; sviluppo di rapporti soddisfacenti nelle interazioni con gli altri e con gli oggetti.

Sollecitazione di comportamenti adattivo-sociali funzionali e in relazione ad ambienti esterni (negozi, strutture ricreative, mezzi pubblici, ecc.).

- area dell'autonomia personale

Mantenimento delle abilità raggiunte e potenziamento delle competenze nelle azioni di cura della propria persona: lavarsi, vestire, mangiare, controllo sfinterico; sviluppo, acquisizione e recupero dell'autonomia nell'uso e nella cura degli indumenti.

Sviluppo, potenziamento e consolidamento delle abilità di gestione, delle attività domestiche e di cucina; sviluppo e potenziamento delle abilità prelaborative e di attività occupazionale, tempo libero, sport, teatro.

Nell'ambito dell'intervento educativo riabilitativo può essere prevista la partecipazione volontaria a progetti di ricerca per lo sviluppo e l'applicazione di nuove metodologie riabilitative, soprattutto sull'area della tecnologia assistiva.

La giornata tipo dell'Utente

La giornata di vita all'interno della struttura riabilitativa è, di norma, scandita da attività e orari predefiniti.

Alle ore 8, l'utente viene preso in carico dagli operatori educativo-riabilitativi che lo seguiranno per tutta la giornata (fino alle ore 20 nel caso di trattamenti di breve durata o le 21,30 per i trattamenti di lunga durata), accompagnandolo lungo un itinerario che prevede:

- attività di igiene personale
- frequenza scolastica
- laboratori espressivi o di attività occupazionali
- terapie riabilitative

- apprendimenti di varie abilità (secondo il progetto riabilitativo)
- attività di tempo libero e di socializzazione/inclusione sociale
- pasti (pranzo alle 12,30, cena alle 18,30 circa).

Tutte queste attività prevedono l'intervento di vari tecnici e specialisti che si affiancano all'operatore educativo-riabilitativo (o lo sostituiscono). Al bisogno vengono effettuati controlli sanitari e visite mediche.

COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI

In particolare nei confronti dei familiari vengono attivate le seguenti risorse:

- in caso di ricovero dell'utente, la possibilità di essere ospitati nel Centro e di seguire gli interventi educativo riabilitativi;
- l'intervento professionale dell'assistente sociale, finalizzato all'utilizzo più appropriato delle risorse personali, ambientali e sociali;
- il sostegno e il counselling psicologico ai genitori o ai familiari;
- il counselling psico-pedagogico per rendere coerenti gli interventi educativo-riabilitativi operati nella famiglia con quelli messi in atto nel Centro;
- la possibilità di partecipare ad iniziative di "parent training".

L'Accoglienza e la Sistemazione "Alberghiera"

Nel Centro di Via Linguetta sono allestiti appartamenti appositamente studiati per ospitare l'utente con la famiglia **durante la valutazione ed il trattamento precoce presso il Centro Diagnostico e per i trattamenti di breve durata.**

Tutti gli appartamenti sono organizzati con un soggiorno comune e due alloggi. Ciascun alloggio è costituito, a sua volta, da una camera doppia, da una camera singola e da un servizio igienico. Due alloggi a piano sono destinati alle persone con disabilità motorie.

La presenza di spazi personali permette alle famiglie con gli utenti di mantenere la privacy e godere di momenti propri. Il soggiorno in comune, invece, consente di condividere con altre persone nella stessa situazione la quotidianità, pensieri, esperienze, preoccupazioni e gioie. Avere un ambiente informale, dove ogni nucleo familiare possa mantenere le proprie abitudini di vita, garantisce la tranquillità dell'utente e di conseguenza l'efficacia dei trattamenti che necessitano della maggior collaborazione possibile da parte della famiglia, considerata parte integrante del processo riabilitativo.

Per gli utenti da 0 a 2 anni di età, il costo per l'ospitalità del genitore può essere sostenuto dal Servizio Sanitario Nazionale, a discrezione della ASL di competenza; per le altre degenze viene richiesto alla famiglia un parziale rimborso delle spese effettivamente sostenute (per vitto e alloggio).

Durante la permanenza nel Centro per le famiglie possono essere organizzate attività con il supporto di professionisti e volontari, come ad esempio uscite e incontri a tema.

Visite agli ospiti e rientri in famiglia nei trattamenti di lunga durata

La Direzione ritiene di fondamentale importanza che siano mantenuti vivi e frequenti i rapporti tra l'utente e la sua famiglia; per questo motivo incoraggia i rientri in famiglia nei fine settimana oppure è prevista la visita dei familiari con la possibilità di usufruire della foresteria situata nella frazione di S. Stefano (Via Acquaviva 35).

Per tutti gli utenti in trattamento di lunga durata viene predisposto annualmente un calendario dei rientri in famiglia nel periodo natalizio, pasquale e nella stagione estiva.

Per richiedere informazioni sull'utente la famiglia può telefonare al Direttore del servizio e ai Collaboratori Laureati, all'Assistente Sociale e ad altri responsabili secondo le specifiche competenze.

Parent Training ed incontri con le famiglie

Il parent training è un lavoro di gruppo, condotto da un professionista tecnico che può appartenere all'area psicologica, con gruppi di circa dieci famiglie.

L'impostazione del parent training attuato alla Lega del Filo d'Oro si fonda su una preventiva conoscenza delle convinzioni educative e sugli atteggiamenti educativi dei genitori e si sviluppa prevalentemente sui problemi psicologici che la presenza di un familiare con disabilità può portare.

I familiari trovano nel gruppo sostegno reciproco e maggiore serenità; acquisiscono, inoltre, alcuni apprendimenti tecnico-pratici su come educare e relazionarsi con i propri figli.

Inoltre sono organizzati incontri con i familiari degli utenti del Centro di Riabilitazione e del Servizio Territoriale su tematiche specifiche con i professionisti e i consulenti dell'ente.

Modalità di accesso alla documentazione educativo riabilitativa e sociosanitaria

A fine trattamento di breve durata e annualmente nel caso di trattamenti di lunga durata vengono consegnate al tutore/amministratore di sostegno o loro delegati le relazioni elaborate dalle diverse figure educative e riabilitative per illustrare l'intervento effettuato e gli obiettivi raggiunti; nel caso di trattamenti di lunga durata viene consegnata anche una relazione di aggiornamento sulle condizioni di salute.

La richiesta di ricevere copia della documentazione sanitaria (es. cartella clinica e referti) deve essere fatta per iscritto dagli aventi diritto (utente, tutore, amministratore di sostegno) tramite apposito modulo a disposizione in segreteria. Il tempo massimo per la consegna della copia della cartella clinica è di 30 giorni, così come per qualsiasi altro documento della cartella utente che venisse richiesto.

COINVOLGIMENTO DELLA REALTÀ TERRITORIALE

Accanto all'obiettivo riabilitativo di fare raggiungere il maggior grado di autonomia possibile e di mantenerlo, vengono privilegiate nel progetto di vita tutte quelle attività che consentono all'ospite di socializzare e di relazionarsi, di essere occupato in modo gratificante e piacevole, di partecipare alla vita del gruppo e della comunità di riferimento.

L'inclusione con la realtà locale sarà attuata attraverso uscite periodiche per conoscere i servizi del territorio (bar, negozi, centri di aggregazione), per partecipare alla vita della comunità religiosa, per trovare situazioni d'incontro (gruppi musicali, feste locali, manifestazioni sportive).

Tra le risorse presenti sul territorio, sarà tenuta in particolare considerazione quella del volontariato (organizzato in forma associativa o individuale) che può offrire significative possibilità relazionali, ricreative e di integrazione sociale agli ospiti del Centro, contribuendo al miglioramento della loro qualità di vita.

TRATTAMENTI A DEGENZA DIURNA

Il ricovero a degenza diurna viene effettuato per un arco di 8 ore (dalle 8,30 o dalle 9 del mattino) per tutti i 6 giorni feriali della settimana ed è rivolto agli utenti che risiedono in una zona che consenta il trasferimento quotidiano (a cura delle famiglie) da e per il domicilio.

Il Centro Diurno è ubicato nella sede di **Via Linguetta** con spazi dedicati quali le **sale da pranzo** pensate per aumentare l'autonomia degli utenti e la condivisione degli ambienti. Gli ospiti svolgono attività domestiche (es. imparano a mangiare da soli e ad apparecchiare la tavola) da generalizzare a casa.

Inoltre usufruiscono di **aule e laboratori** per le attività didattiche, occupazionali, sensoriali e per la comunicazione, con l'obiettivo di incentivare le diverse abilità ed offrire occasioni di socializzazione e integrazione. Qui vengono svolte attività artigianali e occupazionali di vario tipo, dalla cestineria alla tessitura dei tappeti, la rilegatura, ecc..

TRATTAMENTI DOMICILIARI E AMBULATORIALI

I trattamenti ambulatoriali vengono erogati in quelle situazioni in cui l'intervento può essere sufficientemente circoscritto e centrato su singole terapie.

I trattamenti domiciliari vengono effettuati attraverso l'erogazione di prestazioni educativo riabilitative presso la residenza dell'utente.

Le prestazioni sono erogate dal lunedì al venerdì a partire dalle ore 8.30 fino alle ore 18.30/19.30.

Le prestazioni erogabili e gli interventi che possono essere effettuati sono i seguenti:

trattamenti ambulatoriali

- fisioterapia in acqua
- fisioterapia
- logopedia
- musicoterapia
- intervento educativo riabilitativo
- orientamento e mobilità
- attività occupazionale
- apprendimento dell'uso degli ausili tecnologici

trattamenti domiciliari

- intervento educativo riabilitativo
- orientamento e mobilità
- apprendimento dell'uso degli ausili tecnologici.

Sulla base dell'esito del periodo di valutazione presso il Centro Diagnostico o di ricovero presso i Servizi Educativo Riabilitativi, prima dell'inizio del trattamento l'équipe interdisciplinare (stabilita sulla base della tipologia di prestazione richiesta al momento dell'iscrizione in lista di attesa) definisce gli obiettivi e le modalità dell'intervento.

Nel caso in cui l'utente non abbia effettuato precedentemente un trattamento presso il Centro di Riabilitazione, l'intervento da parte dell'équipe viene definito sulla base delle informazioni acquisite attraverso il "Questionario per la Valutazione e la Diagnosi" e degli esiti delle visite specialistiche.

Il primo intervento domiciliare prevede di norma la presenza del professionista interessato e dell'Assistente Sociale del Servizio Riabilitativo competente, il quale, anche al fine di verificare il contesto sociale e l'esistenza delle condizioni necessarie per l'attuazione dell'intervento, può tuttavia incontrare l'utente e/o i familiari anche prima e durante il trattamento.

DIMISSIONI

L'utente ricoverato presso i Servizi Riabilitativi viene dimesso al termine del periodo di ricovero programmato e autorizzato dalla ASL.

Prima del termine del periodo di ricovero l'utente può essere dimesso su richiesta scritta della famiglia.

Dimissioni Trattamenti di Breve Durata

Alla conclusione del ricovero, l'équipe psicopedagogica incontra l'utente e/o i familiari per analizzare gli esiti del trattamento e fornire suggerimenti sugli interventi da realizzare presso il domicilio o i servizi territoriali.

In tale sede viene quindi valutata l'opportunità di effettuare un'attività di supervisione e "assistenza" nei confronti dell'utente o dei servizi territoriali che lo seguono e di procedere ad una presa in carico da parte dei servizi territoriali della Lega del Filo d'Oro.

Qualora nel corso del colloquio finale l'équipe proponga il rinnovo del ricovero o questo sia richiesto dall'utente e/o dai familiari, viene consegnato loro l'apposito modulo prestampato.

Inoltre, l'Assistente Sociale incontra i familiari, per gli ultimi accordi e per raccogliere una valutazione complessiva del periodo di permanenza presso il Centro di Riabilitazione.

Tutta la documentazione e le relazioni elaborate dai diversi professionisti alla fine del periodo di trattamento vengono successivamente inviate all'utente e/o ai familiari.

Dimissioni - Trattamenti di Lunga Durata

L'utente in trattamento di lunga durata viene dimesso definitivamente:

- su richiesta scritta dei familiari o di chi ne ha la tutela;
- nel caso in cui l'ASL non rinnovi l'autorizzazione (ovvero non conceda la proroga al ricovero);
- alla conclusione del progetto educativo riabilitativo, in base al periodo di ricovero concordato;
- per disposizione della Direzione del Centro, sulla base di un giudizio di incompatibilità sopravvenuta con le caratteristiche del servizio, emesso in via congiunta dai responsabili dell'area sanitaria e dell'area educativo - riabilitativa;
- per trasferimento ad altro presidio di assistenza e cura, più rispondente alle contingenti esigenze dell'utente (sulla base di specifiche indicazioni sanitarie).

L'équipe del Centro mette a disposizione la documentazione educativo-riabilitativa e sanitaria dell'utente e fornisce l'opportuna assistenza secondo i principi della dimissione protetta. Inoltre collabora con le istituzioni e gli operatori sociali della zona di residenza.

Il piano di trattamento finale tiene in considerazione anche il migliore adattamento alla nuova situazione di reinserimento.

Conclusione dei trattamenti ambulatoriali e domiciliari

Alla conclusione del trattamento, i professionisti che hanno erogato le prestazioni e il Responsabile dei Servizi e/o l'Assistente Sociale incontrano l'utente e/o i familiari per analizzare gli esiti dell'intervento.

Quando l'utente viene dimesso definitivamente, il professionista elabora una relazione finale illustrando il trattamento svolto e i risultati conseguiti.

MODALITA' DI PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO TERRITORIALE

L'attivazione dell'intervento socio-educativo avviene sulla base della lista di attesa adottando i seguenti criteri:

- ordine cronologico d'iscrizione nella lista
- esigenze rappresentate dalla famiglia o dall'utente
- risorse disponibili rispetto alle prestazioni da erogare.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO TERRITORIALE

La richiesta di usufruire del servizio socio educativo viene approfondita attraverso ulteriori incontri e colloqui, raccolta di informazioni e cercando di raggiungere una maggiore conoscenza con l'utente (e la sua famiglia), analizzando la rete di supporto con cui eventualmente prendere contatti.

Fin dall'inizio l'équipe agisce per favorire l'attivazione o il potenziamento di reti sociali di sostegno ritenute potenziali risorse. La consapevolezza ed il coinvolgimento di tutti i partner consente di porre obiettivi realistici perché condivisi e costituisce una maggiore garanzia che questi possano essere raggiunti.

Quando l'équipe del servizio ha sufficienti elementi per predisporre un progetto si confronta con l'utente (e la sua famiglia) per condividere con loro la valutazione elaborata e l'ipotesi di intervento.

Successivamente l'équipe procede all'elaborazione del programma di intervento, nel quale vengono evidenziati gli obiettivi, le eventuali attività previste (possono essere individuali o di gruppo e gestite con risorse proprie, volontari e/o interpreti, o del territorio), le verifiche (intermedie e finale).

L'équipe verifica periodicamente l'andamento dell'intervento prevedendo opportune modalità di monitoraggio e valutazione delle attività svolte, così da apportare, laddove se ne renda necessario, degli aggiustamenti e dei miglioramenti.

Le verifiche prevedono il coinvolgimento dell'utente/famiglia (e laddove necessario, della rete dei servizi territoriali) per "restituire" i risultati e/o le problematiche da affrontare facendo in modo che siano chiare e comprensibili.

Gli utenti del Servizio Territoriale possono anche usufruire delle diverse risorse e professionalità presenti nel Centro, sulla base della valutazione dell'équipe socio educativo in fase di definizione del programma di intervento (ad esempio laboratori di attività occupazionali, consulenze mediche, partecipazione ad attività di teatro).

Il Servizio Territoriale è di norma erogato a titolo gratuito, fatti salvi eventuali rimborsi per alcune specifiche attività (es. soggiorni estivi, week end di sollievo, ecc.).

SEZIONE 3 - GESTIONE, MIGLIORAMENTO ED IMPEGNI

A partire dalla fine degli anni '80 la Lega del Filo d'Oro ha avviato un percorso di miglioramento dell'organizzazione ottenendo nel 2001 la Certificazione UNI EN ISO 9001 del Sistema Qualità attivato presso le sedi di Osimo e successivamente presso le sedi di Lesmo, di Molfetta, di Termini Imerese, di Modena e le Sedi Territoriali; nel 2009 ha ottenuto la certificazione BS OHSAS 18001 del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul posto di lavoro.

L'impegno verso una maggiore trasparenza ed efficienza del proprio operato e quindi verso una migliore garanzia e tutela dell'utenza e dei diversi portatori d'interesse è dichiarato nella Politica per la Qualità e la Sicurezza definita dal Consiglio di Amministrazione, di seguito riportata.

1. Politica per la Qualità e la Sicurezza

Nel definire la propria Politica per la Qualità e la Sicurezza, la Lega del Filo d'Oro vuole rendere noti a tutti i portatori di interesse i presupposti alla base del proprio operato ed i valori basilari sui quali esso si fonda, questo al fine di realizzare il miglioramento continuo e il coinvolgimento di tutti gli stakeholder.

La Lega del Filo d'Oro – ONLUS, nel perseguire esclusivamente finalità di solidarietà sociale, ha per scopo l'assistenza, l'educazione, la riabilitazione, il recupero ed il reinserimento delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali. Presupposti imprescindibili per il raggiungimento dei propri obiettivi sociali sono il rispetto delle leggi e delle normative applicabili, la correttezza e la trasparenza dell'agire.

In questa ottica, la Lega del Filo d'Oro intende perseguire gli impegni e gli obiettivi generali di seguito elencati:

- migliorare la qualità della vita delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali promuovendo e realizzando servizi a favore di tali categorie;
- garantire la corretta comprensione dei bisogni, il rispetto e la tutela della persona, l'applicazione delle migliori e innovative tecniche di riabilitazione, sviluppate anche attraverso attività di ricerca;
- valorizzare il capitale umano garantendo la formazione e l'aggiornamento continuo, lo sviluppo professionale, la consapevolezza e il coinvolgimento;
- assicurare il coinvolgimento delle parti interessate e perseguire la soddisfazione delle loro aspettative (utenti, famiglie, soci, sostenitori, personale, volontari, fornitori e enti pubblici);
- tutelare la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro per prevenire e ridurre incidenti, infortuni e malattie professionali, garantendo un'adeguata organizzazione e gestione delle attività;
- considerare i risultati in merito alla Sicurezza e Salute sul posto di lavoro e alla Qualità come parte integrante della gestione dell'Organizzazione;
- perseguire il miglioramento continuo dei propri processi verificandone costantemente l'efficacia e l'efficienza, i rischi e le opportunità ad essi correlati, garantendo accessibilità, equità ed economicità;

- promuovere rapporti con organismi, enti, istituti, università italiani ed esteri al fine di attivare collaborazioni e sensibilizzare l'opinione pubblica;
- rafforzare la presenza sul territorio attraverso l'apertura di nuove sedi.

Per dare attuazione alla Politica per la Qualità e la Sicurezza, la Lega del Filo d'Oro adotta un Sistema di Gestione Integrato Qualità e Sicurezza conforme alle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2015 e BS OHSAS 18001:2007. Inoltre, per garantire il corretto e ottimale utilizzo delle risorse, la Lega del Filo d'Oro si impegna nella redazione del bilancio sociale e/o di sostenibilità e nella certificazione del proprio bilancio di esercizio.

Dal 2014 la Lega del Filo d'Oro si è dotata di un modello organizzativo rispondente al D. Lgs. 231/2001 "Responsabilità amministrativa".

È preciso impegno della Lega del Filo d'Oro diffondere all'interno dell'organizzazione, con i diversi strumenti di comunicazione a disposizione a tutti i suoi livelli, i principi enunciati favorendo in ogni modo la partecipazione del personale nel perseguire il miglioramento continuo.

2. Indicatori di qualità, standard ed impegni

Fattori qualità	Indicatori	Standard
Accessibilità e tempi di attesa	Tempo massimo di attesa per l'effettuazione del primo ricovero programmato presso il Centro Diagnostico	1 anno
	Tempo massimo di attesa per l'effettuazione del primo ricovero programmato di breve durata presso i Servizi Riabilitativi	2 anni
Rilascio/consegna relazioni e cartelle cliniche	Tempo massimo consegna cartella clinica	30 giorni
	Tempo massimo di attesa per la consegna delle relazioni di trattamento	6 settimane

Fattori qualità	Standard
Accoglienza e informazioni	Viene seguito un protocollo di accoglienza; tutti gli utenti e familiari sono accolti dal personale socio, medico, psico-pedagogico
Umanizzazione e personalizzazione	Per ogni utente vengono seguiti procedure e protocolli personalizzati definiti in riunione di équipe e condivisi con i familiari
	Sono utilizzati strumenti e schede di valutazione per definire gli obiettivi e monitorare i risultati del trattamento
Aspetti alberghieri (pasti, comfort ...)	Per ogni utente vengono effettuate visite mediche specialistiche di aree afferenti alla pluridisabilità presso la struttura
	Menù equilibrato estivo ed invernale che ruota su 4 settimane La composizione dei pasti tiene conto di esigenze particolari alimentari degli utenti Durante il soggiorno vengono monitorati e presi in considerazione i bisogni di tipo alberghiero

Fattori qualità	Standard
Dimissioni	Prima delle dimissioni avviene un colloquio con l'équipe psicopedagogica per una restituzione dei risultati ottenuti e del progetto di intervento educativo riabilitativo da attuare sul territorio

3. Sistema di Valutazione della Soddisfazione dell'Utente/Famiglia

La Lega del Filo d'Oro, attraverso l'utilizzo di un apposito questionario differenziato in base alla tipologia del servizio, verifica con continuità il livello di qualità percepita dall'utente e/o dei suoi familiari.

Nel caso di trattamenti di breve durata il questionario viene consegnato dall'Assistente Sociale alla famiglia (o all'utente) durante la permanenza presso il Centro Diagnostico o i Servizi Riabilitativi, mentre nel caso di trattamenti di lunga durata, viene consegnato alle famiglie (o all'utente) dall'Assistente Sociale e restituito compilato alla fine di ogni anno.

Agli utenti che usufruiscono del Servizio Territoriale, il questionario viene consegnato dall'Assistente Sociale o dall'Operatore territoriale al termine del progetto di intervento e comunque entro la fine dell'anno.

L'ufficio Gestione Integrata Qualità e Sicurezza, in collaborazione con i Responsabili interessati, rielabora ed analizza periodicamente i dati raccolti che successivamente vengono discussi con la Direzione, al fine di valutare la realizzazione di interventi per migliorare la qualità del servizio.

I risultati dell'indagine e le eventuali azioni di miglioramento intraprese vengono comunicate agli utenti ed ai loro familiari mediante apposite riunioni o affissioni nelle bacheche presenti nei Centri.

In allegato alla Carta dei Servizi i due questionari di valutazione della soddisfazione degli utenti del centro residenziale e del servizio territoriale.

4. Sistema di Valutazione della Soddisfazione del Personale e dei Volontari

La Lega del Filo d'Oro valuta periodicamente con appositi questionari il livello di benessere organizzativo del personale e la soddisfazione dei volontari.

L'ufficio Gestione Integrata Qualità e Sicurezza, in collaborazione con i Responsabili interessati, rielabora ed analizza periodicamente i dati raccolti che successivamente vengono discussi con la Direzione, al fine di valutare la realizzazione di interventi di miglioramento.

I risultati dell'indagine e le eventuali azioni di miglioramento intraprese vengono comunicati al personale e ai volontari.

5. Modalità di Presentazione e Gestione dei Reclami/Segnalazioni

Gli utenti e le famiglie oltre a segnalare eventuali disfunzioni nel "Questionario per la rilevazione delle soddisfazioni dell'utente", possono segnalare reclami direttamente all'Assistente Sociale o al Responsabile del servizio, i quali si attivano immediatamente per risolvere, ove possibile, il problema segnalato.

I reclami possono essere presentati attraverso le seguenti modalità:

- colloquio di persona, comunicazione telefonica o lettera
- compilazione da parte dell'utente (o del familiare) della "Scheda per la Segnalazione di Reclami e Osservazioni". Il modulo (allegato) è anche a disposizione presso le foresterie o può essere richiesto all'Assistente Sociale; una volta compilato deve essere riconsegnato all'Assistente Sociale.

Qualora vengano segnalati gravi disservizi, è compito dei responsabili interessati analizzare il problema, individuare le azioni risolutive (attraverso l'eventuale collaborazione del Direttore Generale e del Responsabile Sistema di Gestione Integrato) e fornire entro 20 giorni dal ricevimento della segnalazione una risposta scritta all'utente.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, il responsabile interessato comunica comunque all'utente entro i 20 giorni, le azioni intraprese ed il nuovo termine per la trasmissione della risposta.

6. Partecipazione dell'Utenza

La partecipazione dell'utenza alla vita della Lega del Filo d'Oro si esprime, oltre che con le modalità evidenziate nei paragrafi precedenti, anche attraverso il **Comitato delle Persone Sordocieche** e il **Comitato dei Familiari delle Persone Sordocieche**, organi consultivi dell'Associazione.

I Comitati svolgono una funzione propositiva e consultiva nei confronti del Consiglio di Amministrazione sui bisogni e sulle problematiche generali attinenti alle persone con sordocecità e pluriminorazioni psicosensoriali (sia assistite dall'Ente che a livello nazionale) e alle loro famiglie nonché sull'organizzazione dei servizi per la loro assistenza, inclusione e miglioramento della qualità di vita.

L'attività dei comitati è supportata (sia da un punto di vista economico che organizzativo) direttamente dalla stessa Associazione.

Nelle riunioni i componenti dei Comitati vengono informati delle attività, dei progetti di sviluppo e delle diverse iniziative della Lega del Filo d'Oro ed aggiornati delle principali novità di natura legislativa, fiscale e previdenziale riguardanti le persone disabili.

I temi sui quali convergono sia gli interessi dei Comitati che la volontà dell'Ente di acquisire il punto di vista dell'utenza riguardano:

- la valutazione dei servizi residenziali sotto il profilo della rispondenza alle esigenze e aspettative degli utenti;
- l'individuazione dei problemi derivanti dalla sordocecità e pluriminorazione (a livello individuale, familiare, economico, lavorativo, sociale) ed i conseguenti bisogni d'aiuto;
- la ricerca di soluzioni relativamente al *"durante e dopo di noi"*;
- la promozione dei diritti delle persone con sordocecità e pluriminorazioni psicosensoriali nei confronti delle Istituzioni;

- l'elaborazione di proposte circa le modalità di intesa e collaborazione tra utenti/famiglie e operatori che partecipano al processo sociale, educativo e riabilitativo.

Per il perseguimento delle finalità di cui sopra sono previsti anche incontri periodici dei componenti del Comitato dei Familiari con i genitori presenti al Centro di Riabilitazione per i trattamenti di breve durata.

7. Diritti e doveri degli utenti e familiari

Elenco tratto dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari".

Laddove indicato l'utente, a seconda dei casi, devono intendersi i familiari e/o terzi legittimati (genitori, tutori, amministratori di sostegno).

I DIRITTI

L'utente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

In particolare, durante il trattamento ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome.

L'utente ha diritto di ottenere dalla struttura informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.

L'utente ha diritto di ottenere dal personale socio psico-educativo e sanitario informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, l'utente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il personale raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego dell'utente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

L'utente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove l'utente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al capoverso precedente.

L'utente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

L'utente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

I DOVERI

L'utente e i suoi familiari quando accedono nella struttura sono invitati ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti e familiari, con la volontà di collaborare con il personale.

L'accesso nella struttura esprime da parte dell'utente/familiare un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma riabilitativo, terapeutico e assistenziale.

E' un dovere di ogni utente/familiare informare tempestivamente i Responsabili sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

L'utente/familiare è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Chiunque si trovi in struttura è chiamato al rispetto degli orari dei trattamenti e delle visite stabiliti dalla Direzione, al fine di permettere lo svolgimento delle normali attività.

Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti/familiari (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).

E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri utenti/familiari.

All'interno degli ambienti è vietato fumare.

Il personale, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del servizio.

L'utente/familiare ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

SEZIONE 4 - GLI ALTRI SERVIZI E ATTIVITÀ SVOLTI DALLA LEGA DEL FILO D'ORO

CENTRO DI RICERCA

L'Ente realizza un'attività di ricerca sul versante psicopedagogico e tecnologico-riabilitativo recependo le esigenze manifestate dagli stessi centri residenziali e impostando conseguenti programmi per la creazione, la sperimentazione, la messa a punto di strumenti e di metodologie.

La ricerca ha lo scopo anche di sperimentare le risorse tecnologiche per l'interazione costruttiva con l'ambiente e per incrementare le competenze comunicative della persona pluriminorata psicosensoriale.

A tale scopo l'Ente ha dato vita nel 1974 ad un proprio Centro Ricerca (ubicato nel Centro Nazionale di Via Linguetta), con la possibilità di realizzare, attraverso un'équipe specializzata, i progetti di ricerca presso i diversi centri residenziali.

Il Comitato Tecnico Scientifico e Etico elabora le linee di ricerca in campo biomedico, psicopedagogico e tecnologico-riabilitativo e promuove una "cultura" scientifica che si traduca in approcci operativi omogenei e coerenti.

CENTRO DI DOCUMENTAZIONE

Il Centro di Documentazione, presente ad Osimo nel Centro Nazionale di Via Linguetta, raccoglie, classifica e organizza tutta la produzione scientifica e audiovisiva, inerente alla sordocecità e alle pluriminorazioni psicosensoriali, alla disabilità grave, alla psicologia, alla pedagogia, al settore del Non Profit.

Il materiale è consultabile, anche on line, da personale interno, familiari e da quanti hanno interesse specifico sui temi della riabilitazione ed autonomia delle persone con deficit sensoriali e pluriminorazioni, favorendone la formazione e l'aggiornamento.

ATTIVITÀ ASSOCIATIVE E VOLONTARIATO

A livello nazionale la Lega del Filo d'Oro opera al fine di avviare le iniziative necessarie in termini di sensibilizzazione delle istituzioni e amministrazioni pubbliche, attivazione di servizi, collaborazione con altri enti e associazioni, apertura di nuove sedi e coordinamento nazionale delle attività di volontariato.

Il settore Attività associative svolge anche attività di segretariato dei Comitati delle Persone Sordocieche e dei Familiari, organizza l'Assemblea Nazionale delle Famiglie e la Conferenza Nazionale delle Persone Sordocieche ed il Forum Nazionale dei Volontari, nonché i soggiorni estivi.

Volontariato

L'Associazione caratterizzata sin dalla sua costituzione per l'attività di volontariato, attua programmi di formazione per le persone che desiderano divenire volontari, al fine di far conoscere l'associazione e la sua attività e di fargli acquisire le necessarie conoscenze per poter interagire con gli utenti.

In particolare con l'importante contributo di personale volontario l'Ente realizza sia attività di gruppo che individuali curando ad esempio l'organizzazione di soggiorni estivi, gite e attività di tempo libero e ricreative nell'ambito dei centri residenziali e dei servizi/sedi territoriali.

Soggiorni vacanza

I soggiorni vacanza rappresentano un'attività "storica" dell'associazione perché attivati fin dalla sua costituzione nel 1964. Sono organizzati a livello nazionale dal settore Attività Associate e consentono a persone sordocieche giovani-adulte di poter vivere momenti ludico-ricreativi e di socializzazione con il supporto di volontari.

FORMAZIONE

L'assistenza alle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali necessita di specifiche professionalità in grado di trattare disabilità così complesse. Proprio per l'importanza attribuita alla formazione interna, vengono organizzati periodicamente corsi di aggiornamento, workshop, convegni e seminari per tutti i dipendenti delle sedi della Lega del Filo d'Oro. Il know-how acquisito e l'esperienza dell'Associazione nell'ambito della sordocecità diventano inoltre fonte di divulgazione delle proprie conoscenze verso l'esterno attraverso attività seminariali, convegni, workshop.

TIROCINI

La Lega del Filo d'Oro ha nel tempo definito convenzioni con Università o Enti di Formazione per l'attivazione di tirocini o stage presso i diversi servizi dell'ente, in particolare in quelli rivolti agli utenti. In tale ambito, l'obiettivo del tirocinio è di fare conoscere agli allievi la sordocecità e la plurimonorazione psicosensoriale e fare acquisire le abilità educativo-riabilitative, attraverso attività di osservazione dei professionisti dell'ente, momenti di esperienza con gli utenti e l'accesso alle informazioni/documentazione del programma di intervento.

ATTIVITÀ DI CONSULENZA

Le conoscenze ed esperienze tecnico scientifiche, didattiche e sociali sviluppate dalla Lega del Filo d'Oro vengono messe a disposizione anche per rispondere a richieste di genitori, professionisti, scuole ed agenzie del territorio.

VISITE GUIDATE

È possibile effettuare visite guidate (individuali o di gruppo, ad es. scuole, sostenitori) presso i diversi centri residenziali della Lega del Filo d'Oro, volte a fare conoscere da vicino le attività dell'ente e le tecniche di riabilitazione, anche al fine di sensibilizzare l'opinione pubblica.

A tal fine è gradita la prenotazione tramite il centralino del Centro, per consentire di organizzare al meglio la visita guida con la persona incaricata anche sulla base della tipologia di visita richiesta.

COMUNICAZIONE E RACCOLTA FONDI

Le attività della Lega del Filo d'Oro vengono finanziate solo parzialmente da fondi pubblici.

Per tale motivo, un settore specifico dell'Ente promuove un'intensa azione di sensibilizzazione, gestisce le attività di raccolta fondi e i rapporti con i sostenitori (le risorse private rappresentano una quota rilevante delle entrate complessive).

RELAZIONI INTERNAZIONALI

A livello internazionale, la Lega del Filo d'Oro collabora con Enti ed Organizzazioni che si occupano delle persone con sordocecità e pluriminorazione psicosensoriale, con un proficuo scambio d'informazioni ed esperienze. Aderisce in particolare a Deafblind International (Associazione internazionale che raggruppa quanti lavorano con e per i sordociechi) e opera in diversi network europei relativi alla sordocecità e alla pluriminorazione.

La Lega del Filo d'Oro fa inoltre parte del gruppo di lavoro internazionale MDVI che promuove progetti europei volti a sviluppare conoscenze e buone prassi nell'educazione di bambini e ragazzi con gravi disabilità.

ALLEGATI

1. Questionario di soddisfazione per utenti/familiari – Servizi Educativo Riabilitativi – Trattamenti di lunga durata
2. Questionario di soddisfazione per utenti/familiari – Servizi Educativo Riabilitativi – Trattamenti di breve durata
3. Questionario di soddisfazione per utenti/familiari – Servizio Territoriale
4. Scheda per la segnalazione di reclami e osservazioni



lega del filo d'oro

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLE SODDISFAZIONI DELL'UTENTE – SERVIZI EDUCATIVO RIABILITATIVI TRATTAMENTI DI LUNGA DURATA

*Gentili utenti / familiari,
uno degli impegni costanti della Lega del Filo d'Oro è il miglioramento della qualità dei servizi offerti e per questo anche la vostra collaborazione è importante. Vi chiediamo pertanto di compilare il presente questionario rispondendo alle domande e segnando una crocetta nel quadratino corrispondente alle risposte che più concordano con il vostro parere.*

Grazie

La Direzione

Relativamente al progetto socio-educativo-riabilitativo, La preghiamo di esprimere il suo grado di soddisfazione in merito a:

1. Adeguatezza rispetto ai bisogni dell'utente	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto
2. Chiarezza nella spiegazione del progetto individualizzato	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto
3. Qualità degli interventi di cura della persona (igiene, abbigliamento, ecc.)	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto
4. Qualità della relazione con l'utente	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto
5. Proposte di socializzazione	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto
6. Rispetto del programma individualizzato proposto	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto
7. Disponibilità e professionalità degli specialisti riabilitativi	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto

Relativamente al progetto sanitario, La preghiamo di esprimere il suo grado di soddisfazione in merito a:

8. Chiarezza nella spiegazione degli interventi sanitari	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto
9. Adeguatezza degli interventi	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto
10. Disponibilità e professionalità del personale sanitario	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto

Relativamente all'ospitalità, La preghiamo di esprimere il suo grado di soddisfazione in merito a:

11. Comfort della camera e dell'unità abitativa riservate all'utente	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto
12. Comfort degli spazi collettivi (giardino, sala mensa, spazi comuni)	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto
13. Servizio pulizia	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto
14. Servizio lavanderia	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto



lega del filo d'oro

15 Servizio foresteria (se presente)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto

16 Servizio mensa/ristorazione (varietà e qualità)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto

In generale, La preghiamo di esprimere il suo grado di soddisfazione in merito a:

17 Informazioni ricevute

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto

18 Qualità del servizio nel suo complesso

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto

Solo per gli ingressi avvenuti nell'ultimo anno, La preghiamo di esprimere il suo grado di soddisfazione in merito a:

19 Informazioni ricevute prima dell'ingresso

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto

20 Accoglienza ricevuta al suo ingresso

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto

21 Percorso di inserimento

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto

Eventuali osservazioni generali, critiche, suggerimenti sulla vita dei Servizi Riabilitativi, sulla struttura, su altri problemi:

Indicare Centro di riferimento _____

Per il Centro di Riabilitazione di Osimo, indicare se:

- Utente del Settore Scolare
Utente del Settore Giovani
Utente del Settore Adulti

Data di compilazione _____

Nota: il questionario è anonimo, ma se il compilatore desidera essere riconosciuto o anche essere sentito sulle indicazioni espresse, può firmarlo.



lega del filo d'oro

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE – SERVIZI EDUCATIVO RIABILITATIVI TRATTAMENTI DI BREVE DURATA

Gentili utenti / familiari,

uno degli impegni costanti della Lega del Filo d'Oro è il miglioramento della qualità dei servizi offerti e per questo anche la vostra collaborazione è importante. Vi chiediamo pertanto di compilare il presente questionario rispondendo alle domande e segnando una crocetta nel quadratino corrispondente alle risposte che più concordano con il vostro parere.

Grazie

La Direzione

La preghiamo di esprimere il suo grado di soddisfazione relativamente ai seguenti aspetti:

1. Informazioni ricevute prima dell'ingresso
2. Accoglienza ricevuta il giorno del suo arrivo
3. Coinvolgimento nel processo valutativo-riabilitativo
4. Rispetto del programma delle visite mediche
5. Assistenza ricevuta dal personale sanitario (medici ed infermieri)
6. Cortesia e professionalità del personale sanitario (medici ed infermieri)
7. Chiarezza delle informazioni ricevute sugli interventi riabilitativi, pedagogici e sociali
8. Rispetto del programma valutativo-riabilitativo proposto
9. Cortesia e professionalità degli specialisti riabilitativi (operatori educativo-riabilitativi, assistenti sociali, psicologi, terapisti, tecnici, ecc.)
10. Rispetto della persona e della riservatezza durante le visite mediche ed i trattamenti riabilitativi
11. Comfort della camera e degli spazi collettivi
12. Servizio mensa/ristorazione (varietà e qualità)
13. Pulizia dei locali
14. Il servizio nel suo complesso

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto



Lega del Filo d'Oro

Eventuali osservazioni generali, critiche, suggerimenti sulla vita dei Servizi Riabilitativi, sulla struttura, su altri problemi:

- Utente del Centro Diagnostico
- Utente del Settore Scolare
- Utente del Settore Giovani
- Utente del Settore Adulti

Data di compilazione _____

Nota: il questionario è anonimo, ma se il compilatore desidera essere riconosciuto o anche essere sentito sulle indicazioni espresse, può firmarlo.

QUESTIONARIO per la RILEVAZIONE della SODDISFAZIONE dell'UTENTE – SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO

Gentili utenti / familiari,
 uno degli impegni costanti della Lega del Filo d'Oro è il miglioramento della qualità dei servizi offerti e per questo anche la vostra collaborazione è importante. Vi chiediamo pertanto di compilare il presente questionario rispondendo alle domande e segnando una crocetta nel quadratino corrispondente alle risposte che più concordano con il vostro parere.
 Grazie

La Direzione

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI ?

1. Accoglienza ricevuta nel nostro servizio territoriale	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto
2. Chiarezza e completezza nella spiegazione dell'intervento	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto
3. Coinvolgimento nel processo di intervento	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto
4. Disponibilità e professionalità del personale del servizio territoriale	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto
5. Rispetto della persona e della riservatezza	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto
6. Supporto del servizio di volontariato (se presente)	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto
7. Rispetto dell'intervento proposto	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto

Eventuali osservazioni generali, critiche e suggerimenti sul Servizio Socio-Educativo

Sede territoriale di riferimento _____

Si chiede gentilmente di indicare se il questionario è stato compilato da:

- Utente
 Familiare

Data _____

Il questionario è anonimo, ma se il compilatore lo desidera può firmarlo.



SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI RECLAMI E OSSERVAZIONI

PERSONA CHE EFFETTUA LA SEGNALAZIONE

Sig./Sig.ra

Residente in Via/P.zza

Città

CAP

Telefono

Familiare di *(nome e cognome utente)*

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

Data di compilazione _____

Firma _____