



**LA NOSTRA
FAMIGLIA**
CURA RIABILITAZIONE E RICERCA
DALLA PARTE DEI BAMBINI

EM
IRCCS
EUGENIO
MEDEA

ASSOCIAZIONE “LA NOSTRA FAMIGLIA” POLO OSPEDALIERO SCIENTIFICO DI NEURORIABILITAZIONE di Brindisi



CARTA DEI SERVIZI

“

L'opera prende il nome di “La Nostra Famiglia”
per dimostrare che, come figli dello stesso Padre,
tutti gli uomini formano un'unica famiglia.

Beato Luigi Monza, Fondatore de La Nostra Famiglia

”

Indice

INTRODUZIONE.....	4
1. PRESENTAZIONE.....	5
L'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA" E LA SUA "MISSION"	5
L'ISTITUTO DI RICOVERO E CURA A CARATTERE SCIENTIFICO "EUGENIO MEDEA"	7
IL POLO OSPEDALIERO SCIENTIFICO DI BRINDISI	8
BACINO D'UTENZA.....	9
LO STILE DEL SERVIZIO	10
DISPOSIZIONE ORGANIZZATIVA	11
FIGURE PROFESSIONALI.....	13
FORMAZIONE DEL PERSONALE.....	14
STRUTTURE ED ATTREZZATURE	14
2. INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI	16
ATTIVITÀ CLINICHE E RIABILITATIVE	16
SERVIZI IN REGIME DI SOLVENZA	19
ALTRE TIPOLOGIE DI SERVIZI PER I PAZIENTI.....	19
MODALITÀ DI ACCESSO	19
3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	22
4. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA	23
D. LGS. 231/2001	24
INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE ALL'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA"	25
DIRITTI/DOVERI DELLE PERSONE ASSISTITE	26
5. ALLEGATI.....	28

INTRODUZIONE

Gent.mi,

questa Carta dei Servizi è una presentazione del Polo Ospedaliero Scientifico dell'Associazione "La Nostra Famiglia" di Brindisi, dei suoi principi ispiratori, della sua missione, delle sue attività, dei suoi servizi e delle prestazioni che è in grado di offrire.

«L'Associazione prende il nome di "Nostra Famiglia" per dimostrare che, come figli dello stesso Padre, tutti gli uomini formano un'unica famiglia, che tutti i membri dell'Associazione saranno come padre, madre, fratelli e sorelle per quanti li avvicineranno, così pure tutte le case dell'Associazione dovranno essere famiglia per tutti quelli che vi dovranno soggiornare».

Così affermava il Beato Luigi Monza, Fondatore dell'Associazione, indicando nell'accoglienza, nello spirito di famiglia e nella valorizzazione della vita l'orizzonte valoriale entro il quale l'Associazione è nata, si è sviluppata e ancora oggi opera cercando di interpretare in modo differenziato, specifico e mirato i bisogni che incontra per trovare risposte sempre più appropriate e adeguate.

Questa Carta dei Servizi rappresenta, inoltre, il documento attraverso il quale il Polo dell'Associazione "La Nostra Famiglia" di Brindisi si fa conoscere a tutti coloro che si rivolgono alla struttura, fiduciosi di trovare un luogo ospitale ed una "presa in carico" che aiuti a superare le difficoltà e le fatiche che si stanno vivendo.

Tutti noi siamo impegnati perché questo si realizzi ogni giorno per tutti coloro che usufruiscono dei nostri servizi, con i quali condividiamo un tratto di cammino comune.

La Presidente
dell'Associazione "La Nostra Famiglia"

Luisa Minoli

1. PRESENTAZIONE

L'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA" E LA SUA "MISSION"

L'Associazione "La Nostra Famiglia" è un Ente Ecclesiastico civilmente riconosciuto con DPR 19.06.1958 n. 765, iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche presso la Prefettura di Como.

L'Associazione, ai sensi del comma 9 dell'art. 10 del D. Lgs. 460/97, è Onlus parziale per le attività di assistenza sanitaria, sociale e sociosanitaria, istruzione e formazione finalizzate prevalentemente a persone disabili e svantaggiate.

La "mission" dell'Associazione è quella di tutelare la dignità e migliorare la qualità della vita – attraverso specifici interventi di riabilitazione – delle persone con disabilità, specie in età evolutiva.

"La Nostra Famiglia" intende farsi carico non solo della disabilità in quanto tale, ma anche della sofferenza personale e familiare che l'accompagna.

L'Associazione si propone di dare il proprio contributo allo sviluppo della ricerca e delle conoscenze scientifiche nel campo delle patologie dello sviluppo.

Attraverso l'attività formativa, l'Associazione contribuisce alla preparazione personale e valoriale di operatori impegnati in servizi di istruzione sanitari e socio-sanitari.

L'Associazione è presente sul territorio nazionale in 6 Regioni (Campania, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Puglia e Veneto) con 29 sedi e collabora con l'Organismo di Volontariato per la Cooperazione Internazionale OVCI - La Nostra Famiglia in 5 Paesi del Mondo.

L'Associazione:

- ***si prende cura, riabilita ed educa bambini e ragazzi disabili***, mediante una presa in carico globale loro e della loro famiglia, realizzata nel rispetto della vita e con uno stile di accoglienza che favorisca la loro crescita umana e spirituale. La qualità del progetto riabilitativo viene garantita da elevati livelli di personalizzazione, professionalità, umanità e scientificità, favorendo l'integrazione dei bambini e dei ragazzi nella comunità in cui vivono;
- attraverso la Sezione Scientifica "Eugenio Medea", riconosciuta Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico ed ai Poli Ospedalieri Scientifici, ***sviluppa conoscenze e competenze nel campo della ricerca scientifica*** volte a: prevenire le varie forme di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali; limitarne le conseguenze, fino anche al loro superamento totale; mettere a disposizione nuove prassi e metodologie scientificamente validate di intervento riabilitativo, sanitario, educativo e sociale;
- ***promuove attività di formazione*** garantendo l'assolvimento dell'obbligo scolastico e formativo dei bambini e ragazzi disabili che frequentano i Centri di Riabilitazione, in coerenza con il loro specifico progetto riabilitativo; sostenendo percorsi formativi con l'obiettivo di orientare e favorire l'inserimento lavorativo di persone disabili e/o fragili; promuovendo corsi di laurea e di formazione superiore volti a preparare professionisti sanitari con elevate competenze tecniche e valoriali a servizio della persona; promuovendo lo sviluppo delle competenze professionali degli operatori dell'Associazione, garantendone l'aggiornamento continuo rispetto alle più recenti acquisizioni scientifiche, secondo lo stile ed i valori dell'Associazione.

L'ISTITUTO DI RICOVERO E CURA A CARATTERE SCIENTIFICO "Eugenio Medea" E IL POLO OSPEDALIERO SCIENTIFICO DI NEURORIABILITAZIONE DI BRINDISI

L'I.R.C.C.S. "Eugenio Medea" è la sezione scientifica dell'Associazione "La Nostra Famiglia".

Ha ottenuto il riconoscimento di **Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico** nel 1985 e si dedica alla ricerca, alla cura ed alla formazione nell'ambito delle patologie neurologiche e neuropsichiche dell'età evolutiva.

È oggi l'unico Istituto Scientifico italiano riconosciuto per la ricerca e la riabilitazione nello specifico ambito dell'età evolutiva. L'attività di clinica e ricerca svolta all'interno dei Poli è certificata ISO 9001 da parte dell'Ente di certificazione DNV.

È presente in:

- Friuli Venezia Giulia, sede Pasian di Prato (Udine)
- Lombardia, sede di Bosisio Parini (Lecco)
- Veneto, sedi di Conegliano-Pieve di Soligo

I Poli dell'IRCCS sono affiancati dai Poli Ospedalieri (come il Polo Ospedaliero Scientifico di Brindisi) ed operano in stretta connessione, sia per quanto concerne gli assetti gestionali e organizzativi sia per quanto riguarda le linee guida ed i protocolli clinici concernenti le patologie di riferimento.

L'Istituto opera nell'intento di realizzare una **sinergia tra ricerca scientifica e attività di ricovero e cura che favorisca la tutela della dignità ed il miglioramento globale della qualità della vita dei suoi piccoli pazienti**, attraverso specifici interventi di riabilitazione delle persone con disabilità, specie nell'età evolutiva.

Nell'attività ospedaliera, i Poli Ospedalieri e l'Istituto Scientifico ricercano un'organizzazione basata su una visione nuova dell'ospedale, diversa da quella tradizionale nata dalla cura della malattia nella fase acuta: la delicata fase dell'età evolutiva, che comporta spesso una compromissione dello sviluppo fisico, psichico e sociale del bambino, richiede infatti, accanto all'intervento sanitario, una serie di interventi pluridisciplinari nei quali si concretizza la presa in carico globale del paziente, includendo anche interventi psicoeducativi e sociali.

Nell'attività scientifica l'Istituto si lascia guidare sempre da un forte impegno etico: la ricerca in riabilitazione, infatti, oggi richiede di essere fondata e guidata soprattutto dall'attenzione e dal rispetto per le esigenze del paziente; è quindi una ricerca che non rincorre consensi ad ogni costo e non percorre scorciatoie per ottenere più facili e immediati risultati, ma sa affrontare gli interrogativi veri che la disabilità pone sui vari fronti della prevenzione, della cura e della riabilitazione, senza trascurare la situazione di sofferenza ed i problemi esistenziali connessi.

L'Istituto si caratterizza per:

- la più ampia casistica in Italia nell'ambito dell'età evolutiva;
- la rete dei Centri di Riabilitazione e dei Poli Ospedalieri della "La Nostra Famiglia", vero e proprio "osservatorio nazionale" nel campo delle disabilità infantili;
- l'ampiezza del campo d'azione: dalla genetica agli aspetti di carattere sociale inerenti la riabilitazione;
- l'approccio multidisciplinare degli specialisti e degli operatori professionali.

II POLO OSPEDALIERO SCIENTIFICO DI NEURORIABILITAZIONE di Brindisi ha avviato i ricoveri ospedalieri nel marzo 2004 presso la sede di Ostuni con n.30 posti letto.

Nel giugno 2011 si è realizzato il suo trasferimento presso uno dei padiglioni dell'ex Complesso Ospedaliero Regionale "Antonino Di Summa" di Brindisi, attuale sede del Polo.

Il Polo è attualmente l'**unico Ospedale di Neuroriabilitazione (Cod. 75) per l'età evolutiva presente in Puglia** e risponde ai bisogni di un ampio bacino d'utenza che comprende numerose famiglie provenienti anche da altre regioni.

Con Atto Dirigenziale della Regione n. 328 del 26 novembre 2012 ha ricevuto l'**Accreditamento Istituzionale**, ai sensi dell'art. 24 LR 28.05.2004 n.8 e ss.mm.ii.

Ha ottenuto la **Certificazione del Sistema di Gestione per la qualità UNI ISO 9001 da parte dell'ente certificatore DNV**.

BACINO D'UTENZA



Il bacino di utenza è prevalentemente regionale ma anche extra-regionale (Calabria, Emilia Romagna, Basilicata, Campania, Lazio, Lombardia, Sicilia).

LO STILE DEL SERVIZIO

Il servizio offerto dal Polo Ospedaliero Scientifico di Neuroriabilitazione (Cod. 75) si qualifica per le seguenti caratteristiche specifiche:

- **PRESA IN CARICO “GLOBALE”:** la cura è estesa ai vari aspetti delle difficoltà della persona, specie se in età evolutiva. Non è limitata, quindi, ad interventi e cure di carattere sanitario, ma mira ad ottenere il benessere esistenziale individuale e familiare, tenendo conto delle difficoltà scolastiche e sociali dovute alle disabilità (o minorazioni) ed alle problematiche ambientali, offrendo i supporti tecnici e sociali per il miglior inserimento possibile in famiglia e nell’ambiente di vita.
- **LAVORO D’ÉQUIPE:** è svolto in modo coordinato da specialisti medici, psicologi, assistenti sociali, operatori della riabilitazione. Ogni specialista od operatore offre il proprio contributo specifico agli altri componenti il gruppo di lavoro, per la diagnosi, il progetto ed il programma riabilitativo che vengono a costituire il risultato di apporti multidisciplinari.
- **AFFIDABILITÀ E PROFESSIONALITÀ:** gli interventi medico-riabilitativi sono basati su concezioni, metodi e tecniche affermati e/o validati scientificamente; essi vengono continuamente verificati ed aggiornati e possono diventare oggetto di studio e di ricerca.



DISPOSIZIONE ORGANIZZATIVA

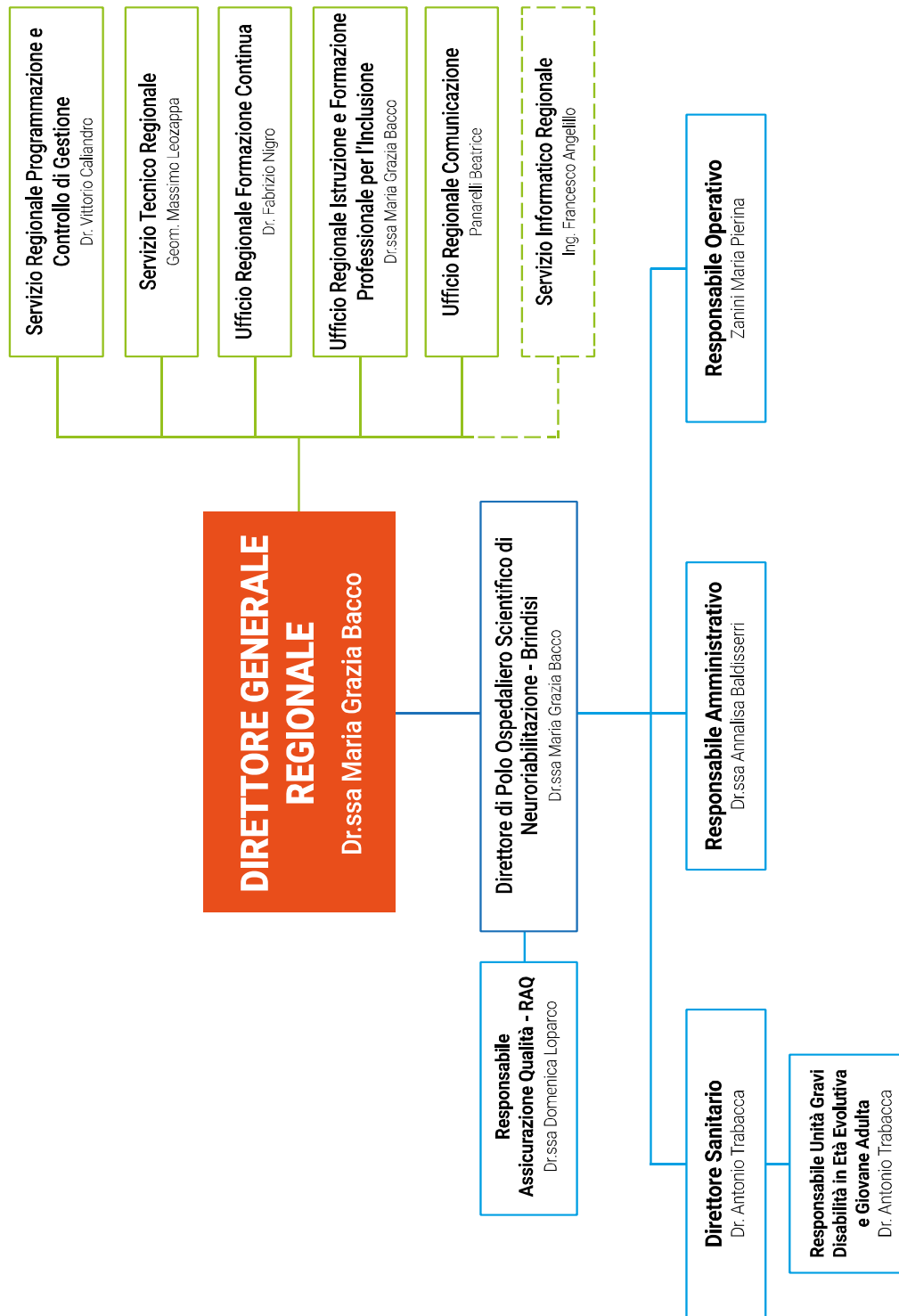


FIGURE DI RESPONSABILITÀ DI RIFERIMENTO

DIRETTORE DI POLO	Dott.ssa Mariagrazia Bacco
DIRETTORE SANITARIO DI POLO	Dr. Antonio Trabacca
RESPONSABILE OPERATIVO DI POLO	Sig.ra Maria Pierina Zanini
RESPONSABILE AMMINISTRATIVO	Dott.ssa Annalisa Baldisserri

ORARIO DI APERTURA E ORARI VISITE

REPARTO DI DEGENZA	Tutti i giorni H 24
Orario Visite per i pazienti ricoverati	Tutti i giorni dalle ore 17.00 alle ore 19.00 secondo programmazione stabilita dall'U.O. Domenica e le festività: dalle ore 09.00 alle ore 19.00 secondo programmazione stabilita dall'U.O.

CONTATTI

Centralino	0831.349321 0831.349.611
CUP	0831.349321

Per ulteriori informazioni consultare il sito: www.lanostrafamiglia.it alla pagina dedicata al Polo.

FIGURE PROFESSIONALI

L'organico del personale dipendente e consulente del Polo è composto da:

Medici specializzati in Neurologia

Medici specializzati in Neuropsichiatria Infantile

Medici specializzati in Medicina Fisica e Riabilitazione

Medici specializzati in Oculistica

Medici specializzati in Pediatria

Medici specializzati in Otorinolaringoiatria

Medici specializzati in Cardiologia

Medici specializzati in Anestesia e Rianimazione

Laureati in infermieristica, Pedagogia, Servizio Sociale

Tecnici specializzati e laureati nelle discipline di competenza per lo svolgimento di attività diagnostico-strumentale;

Psicologi specializzati nella somministrazione di test per la valutazione delle funzioni intellettive, delle funzioni neuropsicologiche e degli apprendimenti scolastici;

Terapisti del Settore di Fisiokinesiterapia, Logopedia, Neuropsicomotricità, Terapia Occupazionale, Riabilitazione Neuropsicologica, Riabilitazione Neurovisiva;

Servizio di Ingegneria Clinica, per la gestione delle apparecchiature elettromedicali;

Personale amministrativo.

Il personale che opera all'interno del Polo è identificato attraverso il cartellino identificativo.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Gli operatori partecipano ai corsi di formazione promossi dall'Associazione "La Nostra Famiglia" e ad altri corsi inerenti la propria professionalità realizzati all'esterno.

La formazione permanente e l'aggiornamento, infatti, sono i principali strumenti che garantiscono il mantenimento di un alto livello di competenza e di qualità dei servizi resi e che aiutano gli operatori ad acquisire o a conservare un grado di flessibilità sufficiente per affrontare gli inevitabili cambiamenti che ogni Servizio deve realizzare, al fine di adeguare il proprio intervento ai bisogni che cambiano.

Il processo di erogazione della Formazione Continua è certificato secondo la normativa UNI EN ISO 9001 ed è erogato secondo quanto definito dal Settore Formazione dell'Associazione.

STRUTTURE ED ATTREZZATURE

Gli accessi alla sede e l'ubicazione delle diverse aree all'interno della stessa sono chiaramente indicati. All'interno è predisposta un'area di parcheggio riservata all'utenza.

Il Polo è ubicato in Brindisi all'interno dell'ex Complesso Ospedaliero Regionale "Antonino Di Summa".

Nella struttura sono presenti sale di attesa ed aree per l'accoglimento e l'informazione dell'utenza. Non sono presenti barriere architettoniche.

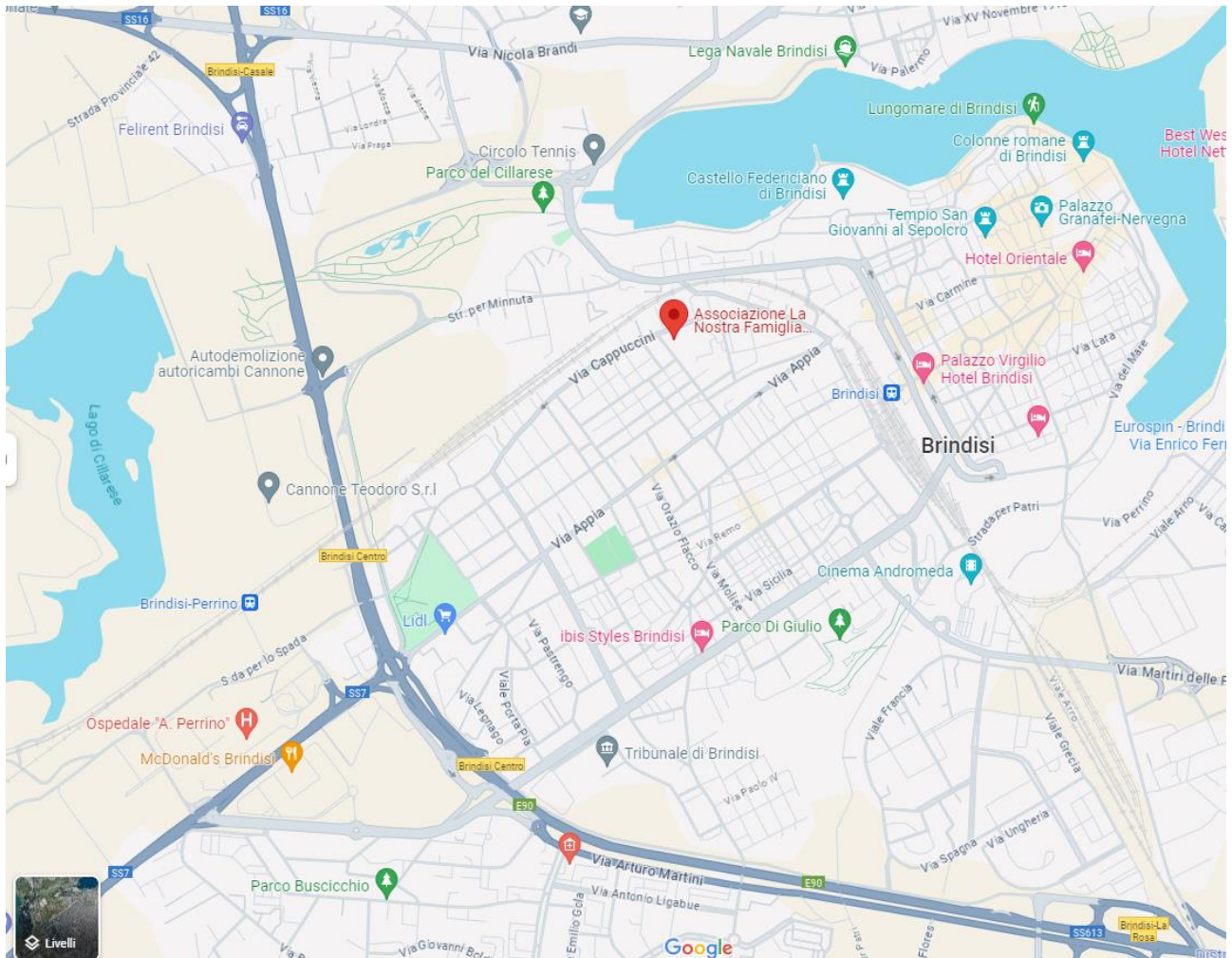
Sono disponibili aree di gioco interne, sala per la refezione, locali per le attività cliniche e riabilitative.

Il Polo dispone di attrezzature che rispondono ai bisogni dell'utenza e alle diverse tipologie di attività:

- risorse tecnologiche atte allo svolgimento di prestazioni riabilitative;
- attrezzature informatiche e di rieducazione funzionale utilizzate per le attività riabilitative individuali e/o di gruppo;
- attrezzature elettromedicali per la terapia fisica e strumentale.

È possibile raggiungere il Polo di Brindisi:

- **con mezzi privati:** da Bari e provincia: percorrere la SS 379 in direzione Lecce; da Lecce e provincia: percorrere la SS 613 in direzione Bari; da Taranto e provincia: percorrere la SS7 in direzione Brindisi. Uscita Brindisi e dirigersi verso l'ex Ospedale Di Summa- Zona Cappuccini
- **in treno:** Ferrovie dello Stato. Fermata Brindisi (a 700 mt dal Polo) - servizio di bus navetta
- **in aereo:** Aeroporto di Brindisi (distante circa 4,5 Km dal Polo Ospedaliero) - servizio taxi o bus navetta.



2. INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI

Il Polo Ospedaliero Scientifico è una Struttura Complessa di Neuroriabilitazione (Cod. 75) dotata di 30 posti letto per il ricovero in regime ordinario ed attività ambulatoriali

ATTIVITÀ CLINICHE E RIABILITATIVE

Unità Operativa per le Gravi Disabilità in età Evolutiva e Giovane Adulta

Responsabile: Dr. Antonio Trabacca

L'U.G.D.E.E. affronta complesse problematiche diagnostiche, valutative e riabilitative in soggetti in età valutativa con quadri di disabilità complessi provenienti dal territorio della Puglia e di altre regioni.

Le patologie prevalentemente assistite sono:

- Paralisi Cerebrali;
- Malattie Neuromuscolari;
- Malattie neurodegenerative, metaboliche, genetiche;
- Malattie rare di ambito neurologico e neuropsichiatrico infantile;
- Disordini del movimento;
- Malattie neurologiche infiammatorie e immunomediate;
- Esiti di cerebrolesioni acquisite (*traumi cranici, neoplasie cerebrali, lesioni post anossiche-vascolari, post-infettive*);
- Disarmonie motorie (*esiti di prematurità e/o sofferenza pre perinatale*);
- Disturbi dello spettro autistico, Disturbi da Deficit Attentivo con Iperattività (ADHD), Disturbi psichiatrici della prima, Disordini neuropsicologici primari e secondari a patologia neurologica;
- Neuro Oftalmologia e Ipovisione in età evolutiva;
- Patologie midollari traumatiche, vascolari, infiammatorie e neoplastiche
- Sindromi epilettiche (*possibilità di studio con monitoraggio Video EEG prolungato, Video EEG Long Term Monitoring- LTM*);
- Pazienti con esiti di interventi di chirurgia ortopedica funzionale *necessitanti di riabilitazione intensiva anche in acqua in vasca terapeutica*;

- Pazienti con esiti di interventi funzionali neurochirurgici *necessitanti di riabilitazione intensiva*;
- Pazienti che necessitano di trattamento della spasticità *tramite inoculazione di tossina botulinica (anche sotto guida ecografica)* o terapia con baclofene intratecale;

Sono attività integranti dell'Unità Operativa:

- Laboratorio per l'Analisi del Movimento (Gait Analysis – Elettromiografia di Superficie)
- Laboratorio di Neuroriabilitazione Tecnologica di Nuova Generazione (NEXTGEN-NEUROTECH-LAB)
- Laboratorio sul Processamento Sensoriale in Neuroscienze (SPiNLAB)
- Servizio di Neurofisiologia Clinica
 - Video EEG-poligrafia
 - Holter EEG
 - Potenziali evocati
- Servizio di Cardiologia
 - Ecg
 - Elettrocardiogramma dinamico delle 24 H (Holter Ecg)
 - Eco-cardiografie
- Servizio di Ecografia Cerebrale

Protocolli diagnostico-terapeutici e di ricerca applicati

Sono presenti percorsi clinici e riabilitativi stilati sulla base di criteri di buona pratica, ricerche e Linee Guida validate dalla Comunità Scientifica, i quali sono valutati regolarmente (almeno ogni 3 anni) e, qualora necessario, posti in revisione.

Riconoscimenti

La Regione Puglia ha riconosciuto il Polo Ospedaliero Scientifico di Brindisi quale:

- **Centro di Riferimento Regionale per la diagnosi e il trattamento delle paralisi cerebrali infantili e delle gravi cerebrolesioni in età evolutiva**
(Delibera della Giunta Regionale della Puglia n.254 del 03.03.2009)

- **Centro di Riferimento Regionale per diagnosi e il trattamento dell'A.D.H.D.-Disturbo dell'Attività e dell'Attenzione**
(Delibera della Giunta Regionale della Puglia n. 1242 del 08.08.2007)
- **Centro di Riferimento Regionale per la diagnosi e il trattamento dei Disturbi dello Spettro Autistico per l'età evolutiva**
(Delibera della Giunta Regionale della Puglia n.1521 del 02.08.20123)
- Con Delibera della Giunta Regionale n.1695 del 07.08.2012 è stato inserito nel Sistema Informativo delle malattie rare della Regione Puglia (SIMaRRP) e confermata con Delibera della Giunta Regionale n. 158 del 10.02.2015 quale **Presidio della Rete Nazionale (PNR) nell'ambito della Rete Malattie Rare della Regione Puglia. NELL'AMBITO DELLA Rete Malattie Rare della Regione Puglia.**
- **Centro di Riferimento di 1° livello per la diagnosi di malattie Neuromuscolari**
(Riconoscimento dell'Associazione Italiana di Miologia- AIM)

AMBULATORI SPECIALISTICI

A supporto dell'attività di ricovero ordinario, presso il Polo Ospedaliero Scientifico di Neuroriabilitazione (Cod. 75) di Brindisi sono presenti Ambulatori specialistici, dove i pazienti ricoverati possono effettuare visite specialistiche ed esami diagnostici

- Neuropsichiatria infantile
- Neurologia pediatrica
- Fisiatria e Ortopedia
- Neurologia generale
- Neurofisiologia clinica
- Neurofisiopatologia clinica
- Otorinolaringoiatra
- Cardiologia pediatrica
- Pediatria
- Psicologia

SERVIZI IN REGIME DI SOLVENZA

Sono previste visite ed esami diagnostici degli Ambulatori specialistici, precedentemente descritti, da effettuarsi in regime di solvenza. Le richieste di appuntamento possono essere effettuate di persona o telefonicamente al Centro Unico Prenotazione (C.U.P.).

Il C.U.P. provvede a comunicare il giorno e l'ora dell'appuntamento, la tariffa della prestazione e, se la prenotazione viene effettuata di persona, a consegnare all'utente un opuscolo informativo.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.30 al numero 0831.349321 o 0831.349611.

Il pagamento dei servizi erogati in regime di solvenza avviene secondo tariffario esposto presso il Polo.

ALTRE TIPOLOGIE DI SERVIZI PER I PAZIENTI

Per semplificare **l'accesso a di persone straniere**, sono previsti percorsi e progetti specifici che includono la possibilità di attivare interventi di mediazione linguistica e culturale.

Il Direttore del Polo ha regolamentato l'organizzazione delle attività nel rispetto dei ritmi e delle abitudini di vita degli utenti ed ha reso operanti modalità di erogazione delle attività clinico-assistenziali nel rispetto dei valori e del credo religioso degli utenti.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso al Polo Ospedaliero Scientifico in regime di Ricovero Ordinario può avvenire attraverso richieste provenienti da Ambulatori diagnostici del Polo, da altre sedi dell'Associazione La Nostra Famiglia, da altri Ospedali, dai Servizi Territoriali, da richieste di follow-up.

Per la domanda di ricovero è previsto un apposito modulo o breve relazione che dovrà essere inoltrato al Servizio Sociale, alla Segreteria di Direzione Sanitaria oppure alla Segreteria Ricoveri, anche via mail.

Tutte le domande di primo ricovero convergono alla Direzione Sanitaria che valuta le singole richieste e provvede a farle inserire nella lista d'attesa.

I criteri che regolano le priorità di accesso sono:

- Ordine cronologico di inserimento della proposta di ricovero nella lista, per patologie e/o quadri clinici della stessa natura ed a parità delle condizioni riportate al punto seguente;

- Tipologia, gravità e caratteristiche dello stato di malattia. Criteri legati al paziente, complessità del quadro clinico, eventuali motivi di urgenza, ricovero per prima diagnosi;
- Criteri legati alla prestazione (possibilità di erogazione delle prestazioni previste per un determinato paziente in un determinato periodo);
- Casi particolari che, indipendentemente dal quadro clinico, richiedano di essere trattati in un tempo prefissato, purchè esplicitamente dichiarati dal medico che compila la scheda di proposta di inserimento in lista.

Esistono anche differenti classi di priorità:

- **Classe A** (ricovero entro 30 giorni) trattasi di casi clinici che potenzialmente possono aggravarsi al punto da diventare emergenti, o comunque da arrecare grave pregiudizio alla prognosi.
- **Classe B** (ricovero entro 60 giorni) trattasi di casi clinici che non manifestano la tendenza ad aggravarsi rapidamente al punto da diventare emergenti, né possono per l'attesa, arrecare grave pregiudizio alla prognosi.
- **Classe C** (ricovero entro 180 giorni) trattasi di pazienti che presentano minimo dolore e/ disfunzione o inabilità e non manifestano tendenza ad aggravarsi né possono, per l'attesa, arrecare grave danno alla prognosi.
- **Classe D** (ricovero entro 12 mesi) Trattasi di pazienti che non presentano dolore, disfunzione o inabilità.

Per i controlli devono essere contattate le persone di riferimento indicate durante il primo ricovero. Quando il posto è disponibile, gli uffici di programmazione contattano il paziente per fissare data e ora del ricovero. La Coordinatrice Infermieristica contatta la famiglia per verificare particolari necessità di presidi o terapie.

L'accettazione avviene, di norma, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

Per accedere sono necessari i seguenti documenti:

- **impegnativa di ricovero del medico curante**
- **tessera sanitaria e libretto sanitario**
- **documento d'identità del bambino/a e accompagnatore**
- **certificato di residenza per i pazienti fuori regione**
- **documentazione clinica** (comprese eventuali lastre o referti di esami).

È richiesta la presenza continua di un accompagnatore per tutto il periodo del ricovero.

È possibile visitare il Polo Ospedaliero durante l'orario di apertura, facendone richiesta al Responsabile Operativo di Polo previa autorizzazione da parte del Direttore Sanitario in merito al momento più consono.

3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Per l'Associazione "La Nostra Famiglia" l'affermazione del Fondatore Beato Luigi Monza "il bene deve essere fatto bene" non tramonta mai.

Oggi queste parole si possono tradurre con il termine "Qualità". Il Sistema di Gestione per la Qualità viene pertanto inteso come strumento per favorire il miglioramento del contesto organizzativo ed innalzare i livelli di performance delle attività clinico-riabilitative e di tutti i servizi di supporto. In allegato alla Carta dei Servizi sono definiti gli STANDARD DI QUALITÀ, approvati e verificati dal Direttore di Polo.



4. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA

La funzione relativa alla tutela degli utenti viene svolta attraverso:

- **l'Ufficio Relazioni con il Pubblico**, che - nell'ambito della propria attività - promuove le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami ed i questionari di soddisfazione degli utenti e ne garantisce l'istruzione e la trasmissione alla Direzione per le decisioni nel merito. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha sede presso l'ufficio dell'Assistente Sociale; gli orari di apertura dell'Ufficio sono i seguenti:

dal lunedì al giovedì dalle ore 9,30 alle ore 12,30 ed il venerdì dalle ore 11,00 alle ore 15,00.

È possibile contattare l'URP anche telefonicamente o scrivendo una mail direttamente al Responsabile URP, nella persona del Responsabile Operativo, o all'addetto URP, nella persona dell'Assistente Sociale.

Le segnalazioni vengono prese in carico nell'immediato dall'addetto URP. La gestione dei reclami prevede un'analisi della situazione e delle cause che l'hanno provocata; in ogni caso, per ogni reclamo scritto è garantita risposta entro 30 giorni dal ricevimento. In seguito, il Responsabile URP avvia apposita procedura coinvolgendo i soggetti interessati. L'utente, oltre che rivolgendosi direttamente all'URP, può esprimere segnalazioni/apprezzamenti anche in maniera anonima attraverso apposita modulistica a disposizione presso il Polo (Allegato n. 1).

- Il **Servizio sociale**, che, direttamente o telefonicamente, mediante colloqui, anche su appuntamento, risponde ai bisogni di informazione e di orientamento dell'utenza.

È lo strumento fondamentale per poter raccordare l'intervento svolto in area sanitaria e riabilitativa con il progetto esistenziale complessivo della famiglia e con l'intervento dei Servizi Sociali territoriali.

- Il grado di soddisfazione degli utenti/delle famiglie, che viene rilevato annualmente tramite la somministrazione del questionario di gradimento (Allegato n. 2). L'analisi dei questionari permette ai Responsabili del Polo di individuare azioni di miglioramento per favorire la qualità di vita dell'utente. Tale analisi è condivisa con gli utenti e con gli operatori.
- L'utente può rivolgersi al difensore civico territoriale nel caso in cui ritenga che sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni.

- L'utente o l'esercente la responsabilità genitoriale possono richiedere copia della documentazione sanitaria facendone richiesta sulla modulistica disponibile presso il Polo. La copia della documentazione sanitaria sarà consegnata entro 40 giorni dalla richiesta (Allegato n. 3).
- Un sistema di iniziative volte a promuovere la massima interazione tra servizio e famiglie:
 1. ospitando la sede della Sezione Locale dell'Associazione Genitori de "La Nostra Famiglia";
 2. favorendo la presenza e l'attività di Organismi di volontariato;
 3. attivando un sistema semplificato di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso;
 4. attivando un modello organizzativo che abbia per obiettivo specifico la tutela dell'utente.
- L'Associazione ha istituito un Comitato Etico che salvaguarda i diritti dell'utente relativamente alle procedure medico-riabilitative, anche in riferimento alla ricerca scientifica.

D. LGS. 231/2001

"DISCIPLINA DELLA RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA DELLE PERSONE GIURIDICHE, DELLE SOCIETÀ E DELLE ASSOCIAZIONI ANCHE PRIVE DI PERSONALITÀ GIURIDICA"

Il Decreto Legislativo 231/2001 è una legge dello Stato che regola la responsabilità di un'organizzazione (associazione) qualora persone, operando in nome e per conto e nel suo interesse, per trascuratezza dell'organizzazione medesima, commettano certi tipi di reato. Non tutti i reati comportano responsabilità, ma solo quelli previsti dalla norma; tra i più comuni ed importanti vi sono i reati di corruzione di soggetti pubblici, concussione, corruzione tra privati, infiltrazione della malavita organizzata, gravi reati in materia di salute e sicurezza sul lavoro, reati ambientali. Per ridurre la probabilità che questi reati possano essere commessi, l'Associazione si è dotata di uno specifico Modello di Organizzazione e Gestione (MOG) e di un Codice Etico. Sul rispetto del MOG e del Codice Etico è stato incaricato di vigilare l'Organismo di Vigilanza (OdV).

Tutti coloro che vengano a conoscenza di un comportamento che è, o potrebbe essere, scorretto rispetto a tali documenti, ovvero della commissione o sospetta commissione di uno dei reati previsti dal D. Lgs. 231/2001, possono farne segnalazione all'OdV.

L'OdV dell'Associazione è contattabile per le segnalazioni all'indirizzo e-mail odv@lanostrafamiglia.it o all'indirizzo postale *Organismo di Vigilanza - Associazione "La Nostra Famiglia" - via Don Luigi Monza, 1 - 22037 Ponte Lambro (CO)*.

L'OdV garantisce la riservatezza delle segnalazioni e del segnalante.

Il Codice Etico è disponibile sul sito internet dell'Associazione.

INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE ALL'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA"

Accanto a "La Nostra Famiglia" sono tante le realtà che sono cresciute a partire dall'intuizione originaria del Beato Luigi Monza:

- il Gruppo Amici di don Luigi Monza – sostiene l'Associazione con iniziative di sensibilizzazione, solidarietà e aiuto;
- l'Associazione Genitori de "La Nostra Famiglia" – tutela i diritti fondamentali della persona disabile e della sua famiglia;
- la Fondazione Orizzonti Sereni - FONOS – realizza soluzioni valide per il "dopo di noi";
- l'OVCI - La Nostra Famiglia – un organismo non governativo di cooperazione allo sviluppo presente in Brasile, Cina, Ecuador, Marocco, Sudan e Sud Sudan;
- l'Associazione Sportiva Dilettantistica "Viribus Unitis" – promuove l'integrazione delle persone disabili mediante lo sport.

Informazioni sulle diverse realtà possono essere richieste direttamente alla Responsabile Operativa di Polo.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta dalla Responsabile Operativa del Polo.

DIRITTI/DOVERI DELLE PERSONE ASSISTITE

La **persona assistita** (o chi esercita la responsabilità genitoriale) **ha diritto:**

- ad avere un trattamento sanitario ed assistenziale indipendentemente dalle sue convinzioni religiose, filosofiche, politiche e secondo i principi della pari dignità umana;
- di essere posto in condizioni di riconoscere il profilo professionale e la posizione funzionale degli operatori;
- di essere informato sulle prestazioni erogate nonché di chiedere informazioni inerenti la diagnosi e la prognosi ai medici direttamente responsabili;
- alla riservatezza sulla diagnosi della malattia nonché sulle indagini o sui trattamenti a cui è sottoposto;
- di ricevere, salvo i casi di urgenza il cui ritardo possa comportare pericolo per la salute, notizie che permettano di esprimere un consenso adeguatamente informato, prima di essere sottoposto a terapie: le informazioni devono comprendere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'impossibilità o della inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita ai familiari o a chi esercita la potestà tutoria;
- di essere informato su indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture;
- di ricevere per iscritto, al momento della dimissione, tutti i dati emersi nelle indagini effettuate durante il ricovero e la terapia consigliata per permettere al medico curante una continuità di trattamento;
- di dettare brevi informazioni da inserire in un'apposita parte della cartella clinica, sul suo stato di salute, su eventuali incompatibilità con la terapia in atto allo scopo di rendere possibile in caso di errori diagnostici e/o terapeutici l'accertamento di eventuali responsabilità. Se il paziente è incapace di intendere e volere, in via totale e parziale, gli stessi diritti sono espletati dalla persona che lo rappresenta per legge;
- di proporre reclami, che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informata sull'esito degli stessi.

La **persona assistita** (o chi esercita la responsabilità genitoriale) **ha il dovere:**

- Il paziente disabile quando accede ad una struttura sanitaria di riabilitazione è invitato ad avere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti altrui, con la volontà di collaborare con il personale infermieristico, riabilitativo, medico, tecnico e con la Direzione della sede sanitaria in cui si trova;
- L'accesso in una struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto nei confronti del personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale;
- È dovere di ogni paziente o di chi esercita la potestà genitoriale informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse;
- Il paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura;
- Il paziente deve comportarsi nel rispetto degli altri pazienti e del personale sanitario;
- L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria alla quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza;
- Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del Polo Ospedaliero e il benessere del cittadino ospitato;
- Il paziente o chi esercita la potestà genitoriale ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune;
- È vietato fumare; il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza di altri e un sano e personale stile di vivere nella struttura sanitaria.

5. ALLEGATI

ALLEGATO 1

QV M 007 Modulo per la segnalazione di apprezzamenti/lamentele/disservizi

ALLEGATO 2

QV M 010 Questionario di soddisfazione degli utenti minori

QV M 009 Questionario di soddisfazione utenti adulti

ALLEGATO 3

DS M 011 Modulo richiesta documentazione sanitaria

Associazione “La Nostra Famiglia”
Polo Ospedaliero Scientifico di Neuroriabilitazione di Brindisi - Anno 2025
Allegato alla Carta dei Servizi - Rev. 2

L’attenzione posta dai cittadini alla qualità dei servizi erogati dalle strutture sanitarie impegna anche il nostro Polo a identificare standard e relativi strumenti per la verifica di questi ultimi.

Di seguito è descritto l’impegno del Polo a garantire un servizio di qualità. Gli standard vengono annualmente individuati, approvati e verificati dal Direttore di Polo.

IMPEGNI/FATTORI	STANDARD	VERIFICA
Miglioramento dell’attività di accettazione/informazione/accolgenza dell’utente	Consegna di opuscoli informativi.	Verifica di segnalazioni e reclami
Attivare incontri ricreativi con un gruppo di animatori che coinvolgano i bambini nell’attività ludica	Convenzione stipulata con animatori per intrattenere i bambini il sabato pomeriggio o la domenica	Controlli trimestrali della Direzione
Garantire la continuità di cura per tutti i pazienti nei casi di trasferimento dal Polo Ospedaliero al Centro di Riabilitazione e viceversa	Presenza di una procedura specifica per la continuità di cura	Controlli trimestrali della Direzione
Consegnare agli utenti e/o alle loro famiglie un opuscolo di presentazione dell’Unità Operativa e della Vita in reparto	Consegna dell’opuscolo informativo al momento del ricovero	Controllo bimestrale della Direzione
Fornire un’informazione ampia ai cittadini del territorio sui servizi erogati	Diffusione della Carta dei Servizi tramite Web, ASL, Medici di Medicina Generale, Pediatri di Libera Scelta, Farmacie, Uffici Comunali, Associazioni di Volontariato, Scuole.	Verifica semestrale della Direzione sull’attuazione del piano di comunicazione

LA PRESENZA IN ITALIA

LOMBARDIA

Bosisio Parini (LC)
Carate Brianza (MB)
Castiglione Olona (VA)
Cislago (VA)
Como
Endine Gaiano (BG)
Lecco
Mandello del Lario (LC)
Ponte Lambro (CO)
Sesto S. Giovanni (MI)
Vedano Olona (VA)

FRIULI VENEZIA GIULIA

Pasian di Prato (UD)
San Vito al Tagliamento (PN)

VENETO

Conegliano (TV)
Mareno di Piave (TV)
Oderzo (TV)
Padova
Pieve di Soligo (TV)
San Donà di Piave (VE)
Treviso
Vicenza

LIGURIA

Varazze (SV)

CAMPANIA

Cava de' Tirreni (SA)

PUGLIA

Brindisi
Ostuni (BR)
Lecce

E NEL MONDO INSIEME A OVCI

BRASILE
CINA
ECUADOR
MAROCCO
SUDAN
SUD SUDAN

Santana
Pechino
Esmeraldas
Rabat
Khartoum
Juba

ALLEGATO 1

QV M 007 Modulo per la segnalazione di apprezzamenti/lamentele/disservizi

Associazione "La Nostra Famiglia"		
	MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI APPREZZAMENTI / LAMENTI / DISSERVIZI	QV M 007 Rev. 4

Sede/Polo di _____

data _____

Il personale dell'Associazione "La Nostra Famiglia" opera con il massimo impegno al fine di garantirLe il miglior servizio. Nel caso in cui desideri esprimere il suo apprezzamento, può farlo barrando l'apposita casella. Nell'impegno quotidiano, possono tuttavia verificarsi situazioni di disagio che La invitiamo a segnalare (mediante lamentela o disservizio) così che le Sue indicazioni diventino per noi fonte di verifica e miglioramento. La preghiamo di compilare il foglio e consegnarlo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o imbucarlo nell'apposita cassetta di raccolta delle segnalazioni.

TIPOLOGIA

☐ APPREZZAMENTO

☐ LAMENNELA

☐ DISSERVIZIO

SEGNALANTE* (dati facoltativi)

Cognome _____ Nome _____

Tel/Cell _____ E-Mail _____

Residente a _____ Via _____

IN QUALITÀ DI:

☐ UTENTE

☐ GENITORE

☐ ACCOMPAGNATORE

☐ FAMILIARE

☐ ALTRO

di* _____ (dato facoltativo)

SETTORE COINVOLTO _____

SEGNALAZIONE:

* L'Associazione La Nostra Famiglia, Titolare del trattamento dei dati, La informa, ai sensi dell'art. 13 del GDPR 675/2016, che i dati raccolti saranno utilizzati esclusivamente ai fini dell'approfondimento di quanto da Lei segnalato e per inviare comunicazioni in merito alla risoluzione della Sua segnalazione. Ulteriori informazioni potrà trovarle all'interno del sito www.lanostrafamiglia.it, o contattando il Titolare a mezzo posta ordinaria presso la sede legale a Ponte Lambro (CO) in via Don Luigi Monza, 1 oppure per mezzo di posta elettronica all'indirizzo e-mail presidenza@lanostrafamiglia.it

ALLEGATO 2

QV M 010 Questionario di soddisfazione degli utenti minori



**LA NOSTRA
FAMIGLIA**
CURA RIABILITAZIONE E RICERCA
DALLA PARTE DEI BAMBINI



Questionario di Soddisfazione Utenti Minori OSPEDALE

Cara famiglia,

la nostra struttura nasce per non essere solo un luogo di cura; proprio per questo motivo è in atto un progetto volto a valorizzare la Missione stessa dell'opera.

Al fine di poter raccogliere pareri e consigli che ci permettano di offrire ai nostri utenti una sempre maggiore qualità del servizio e della relazione con i bambini/ragazzi e con le loro famiglie, le chiediamo cortesemente di compilare il presente questionario e di riporlo nell'apposito contenitore che troverà in sala d'attesa.

Il questionario è anonimo.

Certi di una sua fattiva collaborazione, la ringraziamo anticipatamente.

1. **Compilatore**

Contrassegni solo una risposta

- ☐ Genitore
☐ Altro (tutore, amministratore di sostegno, ...)

2. **Data** / /

Esempio: 15/02/2023

3. **Polo Ospedaliero Scientifico di:**

4. **Unità Operativa in cui sta avvenendo il ricovero** _____

5. **Relativamente ai tempi di attesa per ottenere il ricovero (tempo trascorso dalla prescrizione del ricovero da parte del medico all'ingresso in ospedale), quanto ritiene di essere soddisfatto?** *Contrassegni solo una risposta*

PER NIENTE										MOLTO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	



A. CURA, RIABILITAZIONE E INTEGRAZIONE SOCIALE

6. È soddisfatto del ricovero presso l'Ospedale?

Contrassegni solo una risposta

PER									MOLTO
NIENTE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

7. Ritiene che il ricovero stia modificando la qualità di vita del bambino/ragazzo?

Contrassegni solo una risposta

PER									MOLTO
NIENTE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

8. Quanto è soddisfatto delle informazioni che sta ricevendo riguardanti lo stato di salute, le cure ed i trattamenti prestati al bambino/ragazzo?

Contrassegni solo una risposta

PER									MOLTO
NIENTE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

9. Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute riguardanti le risorse e i servizi del suo territorio?

Contrassegni solo una risposta

PER									MOLTO
NIENTE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

B. RELAZIONE CON LA FAMIGLIA E IL BAMBINO/RAGAZZO

10. È soddisfatto dell'accoglienza che sta ricevendo?

Contrassegni solo una risposta

PER									MOLTO
NIENTE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

11. È soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?

Contrassegni solo una risposta

PER									MOLTO
NIENTE									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



12. È soddisfatto delle informazioni ricevute riguardanti l'organizzazione del reparto?

Contrassegni solo una risposta

PER NIENTE										MOLTO				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					

13. È soddisfatto della disponibilità e dell'ascolto, da parte del personale, nei suoi confronti e nei confronti del bambino/ragazzo? Consideri solo le figure professionali con le quali abitualmente si rapporta.

	PER NIENTE										MOLTO				
a) Medici	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
b) Psicologi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
c) Infermieri ed OSS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
d) Terapisti della Riabilitazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
e) Educatori di reparto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
f) Assistenti sociali	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
g) Personale di segreteria	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					

14. Qual è la sua percezione rispetto alla coesione e collaborazione tra gli operatori?

Contrassegni solo una risposta

INSUFFICIENTE										OTTIMA				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					

C. FAMILIARITÀ DELL'AMBIENTE

15. Come valuta la camera dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?

Contrassegni solo una risposta

INSUFFICIENTE										OTTIMA				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					

16. Come valuta il servizio mensa?

Contrassegni solo una risposta

INSUFFICIENTE										OTTIMO				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					

17. Come valuta le aree gioco e ricreative dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?

INSUFFICIENTE										OTTIMA				
---------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--------	--	--	--	--

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

18. Come valuta il luogo di preghiera/meditazione dal punto di vista della struttura, dello spazio e del comfort?

INSUFFICIENTE					OTTIMO				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

19. Quanto è soddisfatto della pulizia e dell'igiene degli ambienti?

PER NIENTE					MOLTO				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

D. DOMANDE CONCLUSIVE

20. Vi sentite a vostro agio durante il ricovero?

Contrassegni solo una risposta

- ☐ SÌ
☐ NO

21. Perché?

22. Secondo lei, in questo Ospedale, ci sarebbe qualcosa che si potrebbe migliorare?

Contrassegni solo una risposta

- ☐ SÌ
☐ NO

23. Se ha risposto SÌ, cosa si potrebbe migliorare?

24. A suo parere, cosa potrebbe fare l'Ospedale per aiutare di più i genitori e le famiglie?

Contrassegni solo due risposte

- ☐ Incontri di sostegno alla genitorialità
☐ Momenti ricreativi con i bambini e le famiglie





**LA NOSTRA
FAMIGLIA**
CURA RIABILITAZIONE E RICERCA
DALLA PARTE DEI BAMBINI



IRCCS
EUGENIO
MEDEA

Questionario di Soddisfazione Utenti Adulti

Caro utente,

la nostra struttura nasce per non essere solo un luogo di cura; proprio per questo motivo è in atto un progetto volto a valorizzare la Missione stessa dell'opera.

Al fine di poter raccogliere pareri e consigli che ci permettano di offrire ai nostri utenti una sempre maggiore qualità del servizio e della relazione con l'utente, le chiediamo cortesemente di compilare il presente questionario e di riporlo nell'apposito contenitore che troverà in sala d'attesa.

Il questionario è anonimo.

Certi di una sua fattiva collaborazione, la ringraziamo anticipatamente.

1. **Compilatore**

Contrassegni solo una risposta

- ☐ Utente
- ☐ Genitore
- ☐ Altro (tutore, amministratore di sostegno, ...)

2. **Data** / /

Esempio: 15/12/2023

3. **Centro di Riabilitazione di/Polo di:** _____

4. **Settore di Servizio**

Contrassegni solo una risposta

- ☐ Ambulatorio (ex art. 26)
- ☐ Polo Ospedaliero Scientifico (ricovero ordinario, day hospital, MAC, ...)

5. **Come è venuto a conoscenza del nostro Centro?**

Contrassegni anche più di una risposta

- ☐ medico di base/pediatra
- ☐ conoscenti
- ☐ altri ospedali/servizi specialistici
- ☐ un altro utente del servizio
- ☐ servizi territoriali
- ☐ altro: _____



6. **Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute quando si è rivolto per la prima volta al Centro?** *Contrassegni solo una risposta*

PER										MOLTO
NIENTE										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

A. CURA, RIABILITAZIONE E INTEGRAZIONE SOCIALE

7. **Quanto è soddisfatto del servizio di riabilitazione erogato dal Centro?**

Contrassegni solo una risposta

PER										MOLTO
NIENTE										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

8. **Quanto è soddisfatto delle informazioni sanitarie che sta ricevendo durante i trattamenti riabilitativi e le visite mediche?** *Contrassegni solo una risposta*

PER										MOLTO
NIENTE										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

9. **Quanto ritiene che il progetto riabilitativo in corso stia modificando la sua qualità di vita?**

Contrassegni solo una risposta

PER										MOLTO
NIENTE										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

10. **Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute riguardanti le risorse e i servizi del suo territorio?** *Contrassegni solo una risposta*

PER										MOLTO
NIENTE										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

B. RELAZIONE CON L'UTENTE

11. **Quanto è soddisfatto dell'accoglienza che sta ricevendo?**

Contrassegni solo una risposta

PER										MOLTO
NIENTE										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

12. Quanto è soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?

Contrassegni solo una risposta

PER NIENTE										MOLTO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

13. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia, da parte del personale, nei suoi confronti e nei confronti dell'utente? Consideri solo le figure professionali con le quali abitualmente si rapporta.

	PER NIENTE										MOLTO
a) Medici	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
b) Psicologi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
c) Infermieri ed OSS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
d) Terapisti della Riabilitazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
e) Educatori	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
f) Assistenti sociali	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
g) Personale di segreteria	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C. FAMILIARITÀ DELL'AMBIENTE

14. Quanto è soddisfatto della cura degli ambienti e del comfort del Centro?

Contrassegni solo una risposta

PER NIENTE										MOLTO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

15. Quanto è soddisfatto della pulizia e dell'igiene?

Contrassegni solo una risposta

PER NIENTE										MOLTO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

16. Quanto è soddisfatto della qualità del pranzo? Contrassegni una risposta solo se usufruisce del pranzo

PER NIENTE										MOLTO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	



D. DOMANDE CONCLUSIVE

17. Secondo lei, in questo Centro, ci sarebbero degli aspetti da migliorare?

Contrassegni solo una risposta

- ☐ SÌ
☐ NO

18. Se ha risposto SÌ, quali aspetti sarebbero da migliorare?

19. A suo parere, cosa potrebbe fare il Centro per aiutare di più gli utenti?

20. Il percorso di cura e riabilitazione che lei sta realizzando la porta anche ad approfondire valori umani e spirituali? *Contrassegni solo una risposta*

- ☐ SÌ
☐ NO

21. Perché?

E. CONTATTI

22. Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?

Contrassegni solo una risposta

- ☐ SÌ
☐ NO

23. In caso di risposta affermativa, la preghiamo di compilare i campi che seguono



**LA NOSTRA
FAMIGLIA**
CURA RIABILITAZIONE E RICERCA
DALLA PARTE DEI BAMBINI



Cognome e Nome

n° telefono

e-mail

ALLEGATO 3
DS M 011 Modulo richiesta documentazione sanitaria



Ente Ecclesiastico civilmente riconosciuto
con D.P.R. 19.6.1958 n. 765

Polo Ospedaliero Scientifico di Neuroriabilitazione

DS M 011 rev.5

Io sottoscritto/a
nato/a a (.....) il e residente a
in qualità di
☐ Genitore esercente la responsabilità genitoriale
☐ Tutore/curatore/amministratore di sostegno
☐ Altro (specificare)
di
nato/a a (.....) il e residente a
chiedo il rilascio di

Barrare in corrispondenza della propria scelta	DESCRIZIONE
☐	COPIA DELLA CARTELLA CLINICA - € 15,00 fino a 20 fogli; € 20,00 da 21 a 40 fogli; - € 26,00 oltre 41 fogli
☐	ESTRATTO DI CARTELLA - € 10,00
☐	COPIA RMN - €10,00 a CD ROM
☐	CERTIFICATO DI PRESENZA/PRESENZA ACCOMPAGNATORI - gratuito
☐	ALTRO (specificare)
☐	
☐	
☐	

Motivo della richiesta:

☐ **ritirerò personalmente** la/e copia/e; contattatemi quando sarà/saranno pronta/e al seguente numero telefonico:

☐ **Inviatemi** con spese ed organizzazione a mio carico e tramite corriere la copia, al seguente indirizzo:.....

data

In fede

N.B. La documentazione verrà resa disponibile entro e non oltre 40 giorni dalla richiesta

Piazza di Summa - 72100 Brindisi (BR) - tel. +39 0831 349111 - fax +39 0831 349613 - polo.brindisi@lanostrafamiglia.it - irccs.brindisi@pec.lanostrafamiglia.it

Associazione "La Nostra Famiglia" - Sede Legale: Via don Luigi Monza, 1 - 22037 Ponte Lambro (CO) - tel. +39 031 625111 - fax +39 031 625275 - info@lanostrafamiglia.it
www.lanostrafamiglia.it - CF e P.IVA 00307430132

DS M 011 rev.5

DELEGA AL RITIRO

Io sottoscritto/a
nato/a a Il, **delego**
il/la sig./sig.ra
nato/a a il.....,
residente nel Comune di
via n.....,
recapito telefonico
al ritiro della documentazione sanitaria richiesta in data

Data

Il delegante (allegare fotocopia del documento di identità)

Il delegato (allegare fotocopia del documento di identità)

N.B.: La firma è obbligatoria ai fini della validità della dichiarazione unitamente a copia fotostatica del documento d'identità del sottoscrittore. La presente dichiarazione non è soggetta ad autenticazione ed è esente da imposta di bollo ai sensi dell'art. 37, D.P.R. n. 445/2000.

Documentazione consegnata il

Firma per ricevuta



**LA NOSTRA
FAMiGLIA**
CURA RIABILITAZIONE E RICERCA
DALLA PARTE DEI BAMBINI

EM
IRCCS
EUGENIO
MEDEA

Rev. 2 _ Novembre2025