



# CARTA DEL SERVIZIO

Febbraio 2024 Rev.2



**Servizio Diurno per la Riabilitazione  
Ambulatoriale e Domiciliare Minori**



<b>PARTE I CARTA DEL SERVIZIO</b>	<b>Pag. 5</b>
1. Finalità e scopo della carta del servizio	Pag. 5
2. Modalità di utilizzo e diffusione	Pag. 5
<b>PARTE II CARTA DEL SERVIZIO</b>	<b>Pag. 5</b>
3. La Cooperativa La Nuvola	Pag. 5
3.1 Mission	Pag. 6
3.2 I principi ispiratori	Pag. 6
3.3 Finalità	Pag. 7
3.4 Chi l'amministra	Pag. 7
3.5 Le attività di Cooperativa La Nuvola	Pag. 7
- Servizi per persone con disabilità e le loro famiglie	Pag. 7
- Servizi per adulti con fragilità psichica e le loro famiglie	Pag. 7
- Servizi per anziani	Pag. 7
- Servizi territoriali per minori e famiglie	Pag. 7
4. BIOS rete di servizi per la NPIA	Pag. 7
4.1 Struttura Residenziale Terapeutica Adolescenti	Pag. 8
4.2 Centro Diurno Terapeutico Adolescenti	Pag. 8
4.3 Centro Specialistico Adolescenti e Famiglia	Pag. 8
4.4 Servizio socioeducativo per adolescenti con diagnosi ASD "progetto Young"	Pag. 9
4.5 Sperimentazioni Bios	Pag. 10
<b>PARTE III CARTA DEL SERVIZIO</b>	<b>Pag. 11</b>
5. BIOS Servizio diurno per la riabilitazione ambulatoriale e territoriale	Pag. 11
5.1 Come raggiungere il servizio	Pag. 11
5.2 Territorio di riferimento	Pag. 12
5.3 Finalità e scopo	Pag. 12
5.4 Garanzie per chi usufruisce dei servizi offerti	Pag. 12
5.5 Destinatari	Pag. 13
5.6 Certificazione di qualità e standard	Pag. 13
5.7 Codice etico	Pag. 13
5.8 Strumenti atti a tutelare i diritti delle persone assistite	Pag. 13
5.8.1 Questionario di soddisfazione	Pag. 13
5.9 Modalità per il concreto esercizio dei diritti dei cittadini	Pag. 13

5.10	Strumenti, modalità e tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e caregiver e operatori, nonché per la rilevazione dei disservizi	Pag. 13
5.11	Tempi di gestione segnalazioni e reclami	Pag. 14
<b>6.</b>	<b>Caratteristiche organizzative e gestionali</b>	Pag. 14
6.1	Orario di Funzionamento e capacità ricettiva	Pag. 14
6.1.1.	Visite nella Unità D'offerta	Pag. 14
6.2	Attività e servizi	Pag. 14
6.2.2	Raccordo tra attività domiciliare e U.d.O.	Pag. 15
6.3	Numero trattamenti riabilitativi	Pag. 15
6.4	Modalità d'accesso	Pag. 15
6.5	Lista d'attesa	Pag. 15
6.6	Percorso di accesso	Pag. 15
6.7	Incompatibilità di presa in carico	Pag. 16
6.8	Assenze	Pag. 16
6.9	Documentazione da fornire in fase di accesso	Pag. 16
6.10	Dimissioni	Pag. 17
6.11	Figure professionali coinvolte	Pag. 17
6.12	Identificazione del personale operante in struttura	Pag. 17
<b>7.</b>	<b>Metodologia della presa in carico dell'utente</b>	Pag. 17
7.1	Fascicolo socio assistenziale e sanitario (FaSAS)	Pag. 18
7.2	Metodologie di lavoro	Pag. 18
<b>8.</b>	<b>Accesso alle prestazioni</b>	Pag. 18
<b>9.</b>	<b>Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria</b>	Pag. 19
<b>10.</b>	<b>Recapiti</b>	Pag. 19
<b>ALLEGATI</b>		
1-	Questionario di soddisfazione e gradimento famiglie	Pag. 20
2-	Questionario di soddisfazione e gradimento operatori	Pag. 27
3-	Schede di rilevazione apprezzamenti e/o reclami	Pag. 28

## PARTE I CARTA DEL SERVIZIO

### 1. FINALITÀ E SCOPO DELLA CARTA DEL SERVIZIO

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

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

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

### 2. MODALITÀ DI UTILIZZO E DIFFUSIONE

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

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

## PARTE II CARTA DEL SERVIZIO

### 3. LA COOPERATIVA "LA NUVOLO"

L'Ente titolare delle Sperimentazioni Servizio abilitativo educativo per minori con diagnosi di ASD è "La Nuvola" S.C.S. Impresa Sociale – ONLUS (di seguito: La Nuvola), fondata nel 1991. La Nuvola opera nel territorio dell'Ovest Bresciano (Distretti Socio Sanitari di Orzinuovi, Chiari e Palazzolo sull'Oglio).

I principi ed i valori caratteristici dell'azione de La Nuvola sono: la mutualità; la solidarietà; la cooperazione nazionale ed internazionale; la partecipazione; l'impegno sociale; l'assunzione di corresponsabilità nella costruzione del benessere collettivo; l'esercizio consapevole di un ruolo attivo ed equilibrato nella società civile e nella comunità locale a cui appartiene ed in cui si riconosce quale soggetto in relazione, capace di ascoltare, interrogare, interrogarsi per promuovere, favorire e sostenere la dignità ed il rispetto di ogni vita umana, in quanto bene comune.

Svolge le sue attività nelle aree: disabilità; salute mentale (adulti e minori); famiglia; anziani. È socia fondatrice di "Nuvola Lavoro": una Cooperativa Sociale che si occupa di inserimento lavorativo.

La scelta di essere "cooperativa", di far parte di quel mondo chiamato "no for profit" nasce dal desiderio e dal tentativo di creare uno spazio in cui si possano coniugare azioni economiche da "impresa" e azioni di solidarietà sociale. "Sociale" richiama la necessità del coinvolgimento della comunità locale e l'attenzione alla qualità dei servizi offerti, che passano attraverso l'innovazione e la formazione permanente degli operatori e la collaborazione con gli Enti Pubblici e con i tecnici preposti.

### 3.1. MISSION

La mission di La Nuvola è:

*"Promuovere una cultura di impresa sociale partendo dalla responsabilità personale, offrendo servizi efficienti e di qualità".*

La mission si esplica nella gestione di servizi rivolti alle **persone in condizione di fragilità** utilizzando, per quanto possibile, la forma della **partnership** con gli altri attori che hanno il compito di rispondere ai bisogni del territorio in cui operano. In quest'ottica la Cooperativa mira ad **accrescere il capitale sociale dei luoghi che abita**, potenziando processi di inclusione, di coinvolgimento e di responsabilizzazione.

### 3.2. PRINCIPI ISPIRATORI

La Nuvola fonda la sua mission sui seguenti principi:

- promozione del potenziale sociale delle persone anche attraverso l'integrazione e l'inclusione sociale;
- promozione del principio della sussidiarietà favorendo l'auto-organizzazione dei cittadini;
- promozione delle autonomie personali, relazionali e sociali, ossia aiutare i soggetti dell'intervento educativo ad aumentare le autonomie potenziali e a mantenere le autonomie acquisite;
- promozione della trasparenza gestionale e della partecipazione democratica all'impresa;
- promozione dell'assunzione di responsabilità da parte degli operatori nella consapevolezza dei propri compiti lavorativi e nella condivisione con le istituzioni e il territorio dei doveri sociali e politici;
- promozione del principio di territorialità: la cooperativa come "elemento vivo della comunità locale", attraverso relazioni fiduciarie con il territorio favorisce il coinvolgimento dei cittadini nei processi di cambiamento sociale e culturale.

Il principio cardine attorno a cui ruota l'attività di La Nuvola è l'Art. 3 della Costituzione italiana:

*"Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.*

*È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese."*

Da questo caposaldo scaturiscono i punti fermi che guidano l'agire quotidiano e configurano l'orizzonte ideale a cui tendere costantemente:

- la valutazione approfondita dei bisogni e delle caratteristiche della persona, in modo da garantire il massimo grado possibile di qualità della vita;
- la concezione dei servizi come "spazi ad alta densità relazionale" sia in termini di qualità che di "quantità";
- l'attenzione alle "routine del quotidiano";
- l'integrazione con il territorio.

### 3.3 FINALITA'

Gli scopi e le finalità sociali si realizzano mediante il coinvolgimento delle risorse vive della comunità (dei volontari, dei fruitori dei servizi e degli enti con finalità di solidarietà sociale) attuando in questo modo, grazie all'apporto specifico dei soci lavoratori, la gestione corresponsabile dell'impresa.

La Nuvola attua in forma mutualistica e senza fini speculativi l'autogestione dell'impresa che ne è l'oggetto, dando continuità di occupazione lavorativa ai soci.

### 3.4 CHI L'AMMINISTRA

La Nuvola è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da 7 membri eletti dall'Assemblea dei Soci.

### 3.5 LE ATTIVITA' DI COOPERATIVA LA NUVOLO

La Cooperativa La Nuvola gestisce servizi sanitari, sociosanitari ed educativi nel campo della **disabilità**, della **salute mentale, dei minori, delle famiglie e del lavoro**, ha circa **260** dipendenti e **40** collaboratori, attraverso i servizi che attualmente gestisce si sta prendendo cura di più di **1200** persone.

Ad oggi i **servizi** di cui La Nuvola si occupa sono:

- **Servizi per persone con disabilità e le loro famiglie**

Servizi Residenziali: Comunità Socio-Sanitaria "Bertinotti Formenti" e "Civico 14" a Chiari e Comunità Socio-Sanitaria "Enrico e Laura Nolli" a Orzinuovi.

Servizi Semi-residenziali: Centro Diurno Disabili a Rudiano e Cento Diurno Disabili a Palazzolo Sull' Oglio.

Progetti e percorsi individuali a favore di persone con grave disabilità: Voucher misura B1, Progetti di Sollievo e Alloggi palestra per i cittadini dei Distretti sociosanitari n° 6,7,8.

- **Servizi per adulti con fragilità psichica e le loro famiglie**

Servizi Residenziali: Residenzialità leggera con appartamenti protetti a Orzinuovi.

Servizi Semi-residenziali: Centro diurno "La Cascina" a Orzinuovi.

Servizi territoriali: Progetto budget salute mentale e servizio di riabilitazione e risocializzazione territoriale.

- **Servizi per anziani:**

Centri Ricreativi Anziani nei Comuni di Chiari, Rovato e Pompiano

Servizi territoriali: SAD distretto 7 e 8,

Cure domiciliari: Distretto 7-8

- **Servizi territoriali per minori e famiglie**

Servizio di assistenza scolastica alunni disabili: nei Comuni del Distretto Sociosanitario n° 7 e 8 e nel comune di Provaglio d'Iseo

Servizio pre e post scuola ed assistenza sugli scuolabus nei comuni del Distretto Sociosanitario n° 8 e nel Comune di Comezzano Cizzago

Servizio Assistenza educativa Domiciliare nei comuni dei Distretti Sociosanitari n°7 e 8.

Progetti di socializzazione e integrazione rivolti a adolescenti e ragazzi diversamente abili finalizzati a creare momenti di svago e confronto con i coetanei, sperimentando "la normalità" di uscite in compagnia.

Interventi nelle scuole relativi all'educazione alla salute e orientamento scolastico/ lavorativo presso le scuole secondarie di I° e II° grado del Distretto Sociosanitario n° 8.

## 4. "BIOS" RETE DI SERVIZI PER LA NEUROPSICHIATRIA

La scelta di intervenire nell'ambito della grave patologia psichiatrica degli adolescenti nasce dalla partecipazione della Cooperativa nell'anno 2008 all'elaborazione del progetto presentato dall'ASL di Brescia in relazione alla tematica dell'Autismo. Quella fase progettuale, che non ha visto la provincia di Brescia tra i destinatari delle risorse messe a disposizione della Regione, ha però consentito a Nuvola di raccogliere il bisogno delle Neuropsichiatrie territoriali e provinciali circa la totale mancanza di strutture destinate a minori affetti da grave disturbo psichiatrico. Dal 2008 il focus progettuale si è così spostato ad un campo di patologie più ampio dell'autismo, ma altrettanto dirompente e destrutturante per i nuclei familiari che lo vivono. Il lavoro di

analisi condotta dalle NPI della provincia di Brescia (che funge da riferimento anche per le provincie di Cremona, Mantova e Bergamo) è poi confluito nelle valutazioni del "Gruppo di Approfondimento Tecnico regionale sul trattamento dell'acuzie psichiatrica in adolescenza" pubblicate a Febbraio 2012.

La rete di servizi per la NPIA de La Nuvola si configura come un'importante e innovativa differenziazione dell'offerta nel territorio provinciale, nonché come modalità economicamente vantaggiosa di utilizzo delle risorse pubbliche. Le UONPIA Territoriali hanno più volte sottolineato l'incremento della sofferenza profonda psicologica degli adolescenti e la necessità di intervenire per dare una risposta ai bisogni di presa in carico e di cura.

BIOS rete di servizi per la NPIA, della Cooperativa La Nuvola, si pone quindi l'obiettivo di provare a dare delle risposte concrete.

La rete è composta da :

#### **4.1 LA STRUTTURA RESIDENZIALE TERAPEUTICA ADOLESCENTI**

Si rivolgono ad adolescenti sia maschi che femmine di età compresa tra i 12 e i 18 anni che presentino le diverse patologie psichiatriche dell'età evolutiva.

Nello specifico la SRT BIOS accoglie minori con diagnosi di disturbi dello spettro della schizofrenia e altri disturbi psicotici; disturbi depressivi; disturbo bipolare e disturbi correlati; disturbi d'ansia; disturbi di personalità in età evolutiva.

I minori accolti provengono dal territorio della Regione Lombardia, con particolare attenzione a quelli del territorio bresciano, cremasco e della bassa bergamasca: la contiguità tra questi territori ed il territorio orceano consente di realizzare, in fase di dimissione, un effettivo lavoro di progettazione e reinserimento nella rete sociale di appartenenza del minore.

L'attivazione del percorso terapeutico residenziale è appropriata qualora sia presente un grave disturbo psichiatrico, in associazione con:

- gravi compromissioni del funzionamento personale e sociale;
- inefficacia di tutti gli appropriati interventi a minore intensità assistenziale (ambulatoriale, domiciliare, semiresidenziale), inclusi quelli farmacologici;
- necessità di interventi riabilitativo-terapeutici frequenti, intensivi, multipli e coordinati, e non solo di Interventi educativi;
- indicazione ad una più o meno prolungata discontinuità con il contesto di vita.

**Modalità d'accesso:** Gli invii sono effettuati dalle UONPIA territoriali.

#### **4.2 IL CENTRO DIURNO TERAPEUTICO**

Il Centro diurno è una struttura a valenza terapeutica e socioriabilitativa, rivolto ad adolescenti, appartenente alla rete dei servizi sanitari per il disturbo neuropsichiatrico, costituisce uno strumento potente in grado di ridurre l'acuirsi delle situazioni di sofferenza psicologica e il ricorso alle ospedalizzazioni.

Può altresì fornire una situazione "ponte" al ritorno sul territorio dopo un periodo trascorso in residenzialità, o dopo un ricovero in reparto.

Si rivolge a famiglie e adolescenti con sofferenza psicologica e problematiche legate ad agiti con intento suicidario o autolesivo come cutting e autolesioni di tipo impulsivo (tagli, scarificazioni, bruciature); uso di sostanze stupefacenti, condotte a rischio (alimentari, sessuali, violente o aggressive - ripetuti incidenti o infortuni anche connessi a risse), sintomi umore depresso, ansia (generalizzata, attacchi panico e fobie), sintomi somatici, ritiro sociale con evitamento del gruppo dei pari e isolamento, disturbo psichiatrico. Situazioni per le quali si rende necessario un percorso terapeutico intenso e prolungato nel tempo.

**Modalità d'accesso:** Gli invii sono effettuati dalle UONPIA territoriali.

#### **4.3 BIOS CENTRO SPECIALISTICO ADOLESCENTI E FAMIGLIE**

Si rivolge a famiglie e adolescenti dai 12 ai 25 anni con fragilità emotive, relazionali, legate ai percorsi di crescita individuale. L'adolescenza è il periodo dei cambiamenti: cambiano i rapporti familiari, cambia l'identità soggettiva,



la percezione dei bisogni, dei desideri, le priorità. Tali cambiamenti possono essere vissuti in maniera difficoltosa e tumultuosa dal giovane e dalla sua famiglia. Si possono manifestare attraverso varie tipologie di segnali, ansia, sofferenza psicologica, difficoltà relazionali, ritiro sociale, umore depresso, attacchi di panico, uso di sostanze, problemi con il proprio corpo, con l'alimentazione, agiti autolesionistici di tipo impulsivo (tagli, scarificazioni, bruciature), difficoltà scolastiche, conflitti in famiglia, condotte a rischio (alimentari, sessuali, violente o aggressive).

### **Cosa offre**

Una presa in carico caratterizzata da un intervento clinico multidisciplinare attraverso la presenza di un'equipe di professionisti con una formazione specifica ed una esperienza professionale consolidata nel corso degli anni nei servizi clinici terapeutici per adolescenti della Cooperativa La Nuvola.

### **Modalità di accesso**

- L'accesso al servizio può essere:
- diretto: da parte del singolo o del nucleo familiare.
- su invio: da parte dei Servizi (che propongono la presa in carico e che contribuiscono alla definizione degli obiettivi dell'intervento) o di realtà che lavorano a contatto con gli adolescenti e le famiglie.

**Il servizio è a pagamento.**

## **4.4 BIOS SERVIZIO SOCIO-EDUCATIVO, progetto "YOUNG"**

Nello specifico il progetto "Young" propone interventi socioeducativi differenziati in base all'età della persona e alle sue competenze. Gli interventi vengono attuati in piccoli gruppi e finalizzati alla promozione delle autonomie di base e avanzate e alla creazione di contesti di benessere inclusione e promozione sociale, è rivolto a adolescenti dai 12 ai 18 anni con diagnosi ASD.

**Interventi diretti** si suddividono in due percorsi:

### **1. Il percorso per ragazzi con diagnosi di medio-basso funzionamento**

L'obiettivo di questo percorso è la promozione e generalizzazione degli apprendimenti nei differenti contesti e in piccolo gruppo. Le attività saranno finalizzate alla promozione delle autonomie personali, domestiche, preprofessionali, sociali, di gestione del tempo libero, pedonali ....

Permettere un passaggio graduale dal rapporto "one to one" con il terapeuta in un setting abilitativo ad un'attività di piccolo gruppo che prevede a seconda delle competenze del soggetto e degli interessi di poter intervenire sui prerequisiti utili all'inserimento in un servizio diurno al raggiungimento della maggiore età.

### **2. Il percorso per minori con diagnosi di medio-alto funzionamento;**

L'obiettivo di questo percorso è la socialità. I ragazzi con diagnosi dello spettro autistico con un medio-alto funzionamento hanno buone autonomie e una consapevolezza maggiore delle proprie difficoltà. I servizi per questa tipologia di ragazzi sono rari. Sono ragazzi che non hanno bisogno di acquisire delle abilità, ma piuttosto l'occasione per poterla vivere e concretizzare. Sono ragazzi che sanno muoversi autonomamente in differenti contesti, scuola, supermercati, bar...ma spesso sono isolati, non hanno nessuno con cui poter condividere quell'esperienza. L'obiettivo di questo modulo è quello di lavorare sulla promozione relazionale, sociale e territoriale creando spazi di aggregazione e condivisione di piccole esperienze, favorendo la creazione di piccoli gruppi che possano sperimentarsi sugli interessi e esperienze comuni. A questo si aggiunge un supporto alla persona nel percorso di crescita che possa prevedere l'accompagnare e sostenere nell'orientamento scolastico, preprofessionale, sanitario.

#### **Interventi indiretti:**

Consulenza ai caregiver: per ogni minore sono previste dieci ore annuali di consulenza nei contesti di vita (casa-scuola) a supporto delle figure educative che effettuerà il coordinatore del servizio insieme all'operatore di riferimento del minore;

Gruppi di mutuo-aiuto: sono previsti gruppi di 16 ore, solitamente suddivisi in moduli di 8 incontri di due ore, per i familiari dei ragazzi. Il gruppo sarà coordinato da una psicologa-psicoterapeuta con specializzazione cognitivo-comportamentale

Sibling: laboratori per fratelli e sorelle di bambini con diagnosi dello spettro autistico: che spesso vivono molteplici vissuti emotivi, senso di responsabilità e di esclusione. I gruppi laboratoriali, strutturati e organizzati in base all'età saranno seguiti dall'equipe di consulenti e terapisti Aba dell'ambulatorio Bios;

**Modalità d'accesso:** Servizio a pagamento, le famiglie possono acquistare pacchetti di prestazioni.

#### **4.5 LE SPERIMENTAZIONI BIOS STORIA DI UN'ESPERIENZA**

Nel 2012, a partire da questi elementi, Cooperativa La Nuvola struttura la filiera di servizi per l'Autismo avviando il servizio Sperimentazioni Bios.

Il progetto delle Sperimentazioni propone un modello di intervento contestuale e innovativo, basato sulle evidenze scientifiche recepite dalla **LINEA GUIDA 21 per il trattamento dei disturbi dello spettro autistico nei bambini e negli adolescenti** del Sistema Nazionale per le Linee Guida dell'Istituto Superiore di Sanità. Trova corrispondenza nella **Delibera della Giunta Regionale n. IX/3239/2012** "Attivazione di sperimentazioni volte a sperimentare nuove unità d'offerta nell'area della riabilitazione extra ospedaliera per minori con disturbi generalizzati dello sviluppo".

Nel 2014 la risposta al bisogno si arricchisce con l'avvio del servizio, anch'esso sperimentale, di consulenze specialistiche Case Management destinate ai caregiver di minori ed adulti. Il servizio trova corrispondenza nella **Delibera della Giunta Regionale n. X/ 392/2013** "Attivazione di interventi a sostegno delle famiglie con la presenza di persone con disabilità, con particolare riguardo ai disturbi pervasivi dello sviluppo e dello spettro autistico"

Nel 2015 all'interno del Centro Diurno Disabili di Palazzolo S/O, viene strutturato LIFE, un modulo specifico rivolto a persone giovani affette da Disturbo Generalizzato dello Sviluppo e Disabilità Intellettiva. La definizione del modulo si è basata sulla lettura dei bisogni di persone giovani che, a differenza dell'utenza già inserita, giungevano al servizio al termine del percorso scolastico e/o di percorsi riabilitativi elettivi nel campo dell'autismo.

Nel 2016 infine, l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Franciacorta ha affidato al nostro servizio (tramite gara pubblica) un ulteriore servizio di consulenza specialistica, che vede la realizzazione di una parte del percorso all'interno delle Neuropsichiatrie Infantili, esperienza conclusasi a novembre 2023.

Gli Ambulatori BIOS aderiscono al Fondo Autisminsieme e sono sostenuti dal Club Rotary Moretto di Brescia. Il servizio è presente nella mappatura nazionale dei servizi per l'autismo.

## PARTE III CARTA DEL SERVIZIO

### 5. BIOS SERVIZIO DIURNO PER LA RIABILITAZIONE AMBULATORIALE E DOMICILIARE

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

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

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

#### 5.1 Come raggiungere il servizio

Orzinuovi è raggiungibile da Brescia seguendo le indicazioni riportate

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



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

## 5.2 Territorio di riferimento

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

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



## 5.3 Finalità e scopo

Le finalità dell'Unità di offerta sono:

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

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

La finalità dei nostri interventi è

## 5.4 Garanzie per chi usufruisce dei servizi offerti

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

- Interventi individualizzati e personalizzati
- diritto all'informazione e alla partecipazione
- rispetto della dignità e dell'integrità della persona
- diritto alla cura attraverso approcci e metodiche validate ed efficaci

- diritto ad un "ambiente" sicuro, sano, coinvolgente e motivante.

## **5.5 I DESTINATARI**

Al Servizio diurno di riabilitazione ambulatoriale e domiciliare minori possono accedere esclusivamente pazienti in età evolutiva (0 -18 anni) con progetti riabilitativi che riguardano disturbi neuropsichiatrici e del neurosviluppo in particolare:

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

## **5.6 CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ E STANDARD**

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

## **5.7 CODICE ETICO**

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

## **5.8 STRUMENTI ATTI A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE**

### **5.8.1 QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE UTENTI/FAMIGLIA E OPERATORI**

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

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

## **5.9 MODALITÀ PER IL CONCRETO ESERCIZIO DEI DIRITTI DEI CITTADINI**

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

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

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

## **5.10 STRUMENTI, MODALITÀ E TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E CAREGIVER E OPERATORI, NONCHÉ PER LA RILEVAZIONE DEI DISSERVIZI**

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

## **5.11 TEMPI DI GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI**

### **SCHEDA RECLAMI**

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

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

La scheda dovrà essere inoltrata alla Responsabile del Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale e domiciliare ad Orzinuovi in via Convento Aguzzano 13L. e depositata presso l'apposito contenitore per l'accoglimento reclami/appezzamenti. La situazione verrà trattata entro 15 gg dall'arrivo della scheda.

(vedi allegato 3)

I reclami vengono registrati su apposito modulo e gestiti mediante azioni correttive e di miglioramento.

## **6.1 ORARIO DI FUNZIONAMENTO DELL'UNITÀ D'OFFERTA E PERIODO DI APERTURA**

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

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

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

### **6.1.1. VISITE NELLA UNITÀ D'OFFERTA**

Le famiglie o i cittadini interessati possono visitare Il servizio contattando la Responsabile del Servizio al numero 0309941844 negli orari di apertura del servizio.

## **5.8 ATTIVITA' E SERVIZI**

Il Servizio offre i seguenti trattamenti riabilitativi:

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

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

nello specifico:

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

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

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

### 6.2.2 Raccordo tra attività domiciliare e U.d.O.

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

### 6.3 NUMERO DI TRATTAMENTI RIABILITATIVI

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

### 6.4 MODALITÀ DI ACCESSO

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

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

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

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

Segue poi:

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

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

### 6.5 LISTA D'ATTESA:

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

I criteri oggettivi riguardano:

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

I criteri soggettivi riguardano:

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

### 6.6 PERCORSO DI ACCESSO

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

- calendario della fase di inserimento e di valutazione
- **Definizione del PRI** viene stilato con l'indicazione dei principali obiettivi riabilitativi;

### **Presa in carico dell'utente**

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

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

### **La Valutazione**

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

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

### **Il Pri (programma riabilitativo individuale)**

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

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

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

## **6.7 INCOMPATIBILITÀ DI PRESA IN CARICO**

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

## **6.8 ASSENZE**

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

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

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

## **6.9 DOCUMENTAZIONE DA FORNIRE IN FASE DI ACCESSO**

### **Documenti forniti dalla famiglia**

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



### **Documenti sottoscritti presso il Servizio**

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

### **6.10 DIMISSIONI**

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

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

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

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

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

### **6.11 FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE**

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

Nel Servizio operano le seguenti figure professionali:

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

### **6.12 IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE OPERANTE IN STRUTTURA**

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

## **6. METODOLOGIA DELLA PRESA IN CARICO DELL'UTENTE**

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

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

## 7.1 FASCICOLO SOCIO ASSISTENZIALE SANITARIO (FaSAS)

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

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

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

## 7.2 METODOLOGIE DI LAVORO

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

- **Riunioni d'équipe:** riunioni settimanali condotte dal responsabile del servizio, finalizzate a curare l'organizzazione e la qualità degli interventi educativi-abilitativi;
- **Supervisione all'équipe:** incontri mensili, condotti da Psicologo, finalizzati a sostenere la capacità professionale ed umana dell'équipe impegnata quotidianamente nella relazione di cura;
- **Supervisione all'approccio metodologico:** incontri mensili, condotti da Psicologo analista del comportamento in possesso di *Board Certified Behavior Analyst*, finalizzati a curare la qualità della tecnica dell'intervento abilitativo;
- **Verifiche pluri-istituzionali:** incontri periodici di verifica e programmazione, nella misura indicativa di 2 all'anno, tra il servizio, la famiglia del minore, gli insegnanti e la Neuropsichiatria Inviante.

## 8. ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

L'attività del servizio afferisce al SSR ,

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

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

- **per reddito**

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

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

Hanno diritto all'esenzione totale per invalidità:

- invalidi civili ed invalidi per lavoro con una riduzione della capacità lavorativa superiore al 2/3

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

## 9. TEMPISTICHE E MODALITA' PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

La richiesta di documentazione socio sanitaria deve avvenire presso la segreteria.

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

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

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

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

Le tariffe si intendono Iva inclusa.

## 10. RECAPITI

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

**dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.30**

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

via Convento Aguzzano 13L – 25034 Orzinuovi (BS)

Tel. 030/9941844 cell. 3451464812

mail: [ambulatoriobios@lanuvola.net](mailto:ambulatoriobios@lanuvola.net);

web: [www.Lanuvola.net](http://www.Lanuvola.net)

Orzinuovi 08/02/2024

La legale Rappresentante  
Rosangela Donzelli

Il Responsabile Area NPIA  
Dott. Mauro Loda

La Responsabile del Servizio  
Dott.ssa Francesca Maino

<p><b>ORBETELLO SATISFACTION SCALE</b>  <b>for child and adolescent mental health services</b>  <i>(OSS-cam)</i>  <b>Questionario per i genitori</b></p> <p style="text-align: right;">DATA DELLA RILEVAZIONE <span style="float: right;">□□/□□/□□□□</span></p>
---

### 1. L'ACCESSO AL SERVIZIO

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

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

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

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## 2. GLI AMBIENTI DEL SERVIZIO

continua

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

<i>Riferendovi alla Vostra esperienza nell'ultimo anno, esprimete un giudizio su:</i>	Pessimo	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Buono	Eccellente	Nessuna opinione
	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
2.0 Gli spazi disponibili e l'arredamento	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
2.1 I giochi a disposizione dei bambini	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
2.2 La tranquillità e la silenziosità degli ambienti	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
2.3 Il materiale e gli strumenti necessari per i trattamenti riabilitativi	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
2.4 Il rispetto del divieto di fumare	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
2.5 La pulizia e la manutenzione dei locali	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○

  

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

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### 3. LO STILE DI LAVORO DEGLI OPERATORI

continua

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

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

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

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

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

#### 4. L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

continua

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

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

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

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

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

.....

.....

.....

.....

.....

## 5. IL VOSTRO COINVOLGIMENTO

continua

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

Riferendovi alla Vostra esperienza nell'ultimo anno, esprimete un giudizio su:	Pessimo	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Buono	Eccellente	Nessuna opinione			
5.0 Le informazioni e le spiegazioni ricevute sulla natura del problema di vostro/a figlio/a (cosa ha e, quando possibile, quali ne sono le cause)	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○			
5.1 Il Vostro coinvolgimento negli incontri tra operatori del servizio e scuola (se non ce ne sono stati, fate un segno sull'ultimo cerchio a destra)	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○			
5.2 Le informazioni e le spiegazioni ricevute sul tipo di cura e sulle tecniche utilizzate	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○			
5.3 Il Vostro coinvolgimento nei rapporti tra il servizio e le altre figure sanitarie che eventualmente seguono (o hanno seguito) Vostro/a figlio/a (se non ce ne sono stati, fate un segno sull'ultimo cerchio a destra)	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○			
5.4 Il sentire di avere voce in capitolo (di contare) nelle decisioni da prendere	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○			
5.5 Le informazioni e le spiegazioni ricevute sulla prognosi (come il problema potrà cambiare nel tempo, con o senza terapia)	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○			
	Pessimo						Eccellente			
5.7 Nel complesso che voto daresti al Vostro coinvolgimento nell'esperienza (un solo segno su uno dei numeri da 1 a 10)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

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

.....

.....

.....

.....



## 6. IL RISULTATO DELL'INTERVENTO

continua

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

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

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

  

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

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

.....

.....

.....

.....

.....

## 7. CONCLUSIONI GENERALI

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

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

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

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

GRAZIE PER AVER COMPILATO IL QUESTIONARIO

EVENTUALI PROPOSTE E SUGGERIMENTI:|

NOME E COGNOME: \_\_\_\_\_ SERVIZIO: \_\_\_\_\_

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

Per ulteriori specificazioni utilizza lo spazio note sotto ogni quesito.

**DOMANDE:**

1. Pensi che l'ambito di intervento (handicap, minori, psichiatria, etc.) nel quale stai operando sia congeniale alla tua formazione personale:

Note:

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO

2. Pensi che l'ambito di intervento (handicap, minori, psichiatria, etc.) nel quale stai operando sia congeniale alla tua inclinazione:

Note:

--	--	--	--

3. Ritieni che la collaborazione con i colleghi sia adeguata al raggiungimento degli obiettivi del servizio?

Note:

--	--	--	--

4. Ritieni che il servizio persegua obiettivi coerenti con le proprie finalità?

Note:

--	--	--	--

5. Ritieni efficace il lavoro d'équipe?

Note:

--	--	--	--

6. Pensi che le opportunità di crescita professionale (addestramento, formazione, esperienza) siano adeguate?

Note:

--	--	--	--

7. Come valuti il tuo lavoro?

Note:

--	--	--	--

8. in che modo ti ritieni soddisfatto del tipologia e livello contrattuale:

Note:

--	--	--	--

9. in che modo ti ritieni soddisfatto del corretta applicazione del contratto:

Note:

--	--	--	--

10. in che modo ti ritieni soddisfatto del modalità e tempistiche di pagamento:

Note:

--	--	--	--

**SUGGERIMENTI:**

Data:

Firma:

**Allegato 3**

**SCHEDA DI RILEVAZIONE APPREZZAMENTI E/O RECLAMI**

Nome ..... Cognome..... Indirizzo.....  
..... Recapito telefonico per essere ricontattato/a .....

Lamentala o reclamo da sottoporre

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

Apprezzamenti da sottoporre

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

Data .....

Nota: Questa scheda dovrà essere inoltrata al Responsabile del Servizio con sede a Orzinuovi in via Convento Aguzzano 13L, o consegnata personalmente in busta chiusa e depositata presso l'apposito contenitore sito in sala d'attesa – segreteria in sede stessa.