



**CENTRO RIPAMONTI** O.N.L.U.S. a r.l

Diagnosi e terapia dei disturbi dell'udito, del linguaggio e dell'apprendimento

## ***CARTA DEI SERVIZI***

*Maggio 2019*

## ORARI D'APERTURA

da Lunedì a Venerdì 8,30-12,30; 13,00-18,00

Sabato dalle ore 8,30 alle 12,30

DIRETTORE SANITARIO  
Dott. Pierluigi Teruzzi

PRESIDENTE  
Annalisa Cozzi

RESPONSABILE DELLA  
RIABILITAZIONE E DEL SERVIZIO DI  
LOGOPEDIA  
Dott.ssa Alessandra Bianchi

RESPONSABILE DEL COORDINAMENTO  
DI MUSICOTERAPIA E  
NEUROPSICOMOTRICITA'  
Dott.ssa Francesca Forino

RESPONSABILE SCIENTIFICO  
E DELLA FORMAZIONE  
Dott.ssa Itala Grazia Riccardi Ripamonti

## **STORIA**

La ONLUS, Società Cooperativa Sociale Centro Ripamonti, si è costituita il 20 maggio 1992, con il fine di assicurare continuità ad un servizio già attivo sul territorio, in forma privata, da oltre 15 anni.

La ONLUS è quindi un ente che non persegue fini di lucro e, all'interno del Consiglio di amministrazione, sono ugualmente rappresentati sia genitori degli utenti che terapisti.

ACCREDITATI CON IL SSR per un volume annuo di 18.000 terapie, di cui circa 14500 a budget

L'organico e la struttura garantiscono inoltre la capacità operativa per erogare circa 4000 terapie in regime privato.

Sono in carico mediamente 200 piccoli pazienti.

ACCREDITATI PER CERTIFICAZIONE DSA

Certificati UNI EN ISO 9001:2008 per la qualità del servizio di riabilitazione.

Adesione al Codice Etico come da D.LGS 231/2001 – rev. 1 del 23/5/2011

## **MISSIONE AZIENDALE**

Il Centro Ripamonti Onlus vuole essere un riferimento preciso sul territorio per i minori che affrontano problematiche legate al linguaggio ed all'apprendimento, assicurando sempre: professionalità, attenzione, disponibilità e continuità nell'intervento riabilitativo.

Il lavoro si sviluppa attraverso percorsi che si basano sul grande rispetto per i modi ed i tempi della crescita dei bambini, con una particolare attenzione empatica nei loro confronti.

Oltre che in ambito clinico e scientifico, è significativo il ruolo che il Centro ricopre a livello sociale sia nel sostegno alle famiglie che agli insegnanti di bambini in difficoltà.

## DESCRIZIONE DELL'UNITA' D'OFFERTA

Il Centro intende realizzare i propri scopi sociali svolgendo una attività di gestione di servizi socio sanitari educativi orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, alla prevenzione, diagnosi, trattamento e studio scientifico dei disturbi della comunicazione, dell'udito, del linguaggio, dell'apprendimento e della neuropsicomotricità in età evolutiva.

In relazione a ciò la Cooperativa gestisce stabilmente:

- Valutazione - Diagnosi e Certificazioni per le patologie trattate
- Inquadramento neuropsichiatrico
- Inquadramento psicodiagnostico
- Terapia riabilitativa: logopedia, neuropsicomotricità, musicoterapia, visuo percezione, educazione del gesto grafico e potenziamento cognitivo
- Terapia di supporto psico-educativo alle famiglie dei pazienti in carico
- Psicoterapia
- Attività di ricerca
- Attività di formazione, aggiornamento e consulenza
- Sede di tirocinio per corsi di laurea in Logopedia, Neuropsicomotricità e Psicologia

### Patologie trattate:

- Ritardo o Disturbo specifico del Linguaggio
- Disturbi Specifici dell'Apprendimento
- Sordità
- Disturbi della sfera emotiva in Età Evolutiva

## ATTIVITA' DI STUDIO E RICERCA

Il Centro è impegnato, da anni ed in diversi ambiti, in attività di studio e ricerca documentate da numerosi articoli su riviste specializzate, dai testi pubblicati e dal materiale didattico-riabilitativo realizzato ed in commercio.

Gli studi sono stati rivolti:

- alle **difficoltà specifiche di linguaggio**
- ai **disturbi specifici di apprendimento**
- alla **sordità**, con particolare riferimento alla metodica riabilitativa attraverso l'intervento multidisciplinare

con conseguente pubblicazione di articoli, software, libri e strumenti riabilitativi oltre che alla messa a punto di metodiche riabilitative specifiche.

Il Centro fa attività di:

- **formazione** degli operatori (terapisti, docenti, psicologi):
  - Corsi e Convegni
  - Collaborazioni e docenze con l'università Bicocca e Cattolica di Milano e con altre realtà che richiedono interventi di consulenza in questo ambito

- **sensibilizzazione** alle problematiche del linguaggio e dell'apprendimento attraverso progetti di intervento all'interno delle realtà scolastiche del territorio

## **INTERVENTO TERAPEUTICO**

L'elemento comune all'intervento riabilitativo è quello di motivare il bambino ad affrontare le difficoltà che interferiscono con il suo sviluppo armonioso, facendo leva sulle proprie risorse.

Il bambino viene coinvolto in situazioni di gioco interattive, guidato e sostenuto dalla terapeuta con proposte mirate e calibrate.

Il modello di intervento è multidisciplinare e si avvale di diverse modalità: logopedia, neuropsicomotricità e musicoterapia.

Con i soggetti più piccoli si favorisce la partecipazione attiva dei genitori, saltuariamente coinvolti nelle terapie.

**Pur usufruendo di stimolazioni specifiche, non si perde mai di vista la globalità del bambino nel processo di crescita: egli ha bisogno di sentire intorno a sé coerenza ed unità negli interventi educativi, nonché fiducia nelle sue possibilità.**

**Proprio per questo, qualora venisse meno questa "alleanza terapeutica" tra famiglia e Centro sul progetto riabilitativo concordato, ci riserviamo la possibilità di interrompere il trattamento.**

Inoltre si tengono stretti contatti con la scuola (dal nido d'infanzia alla Scuola Secondaria) poiché i docenti sono parte attiva del processo educativo del bambino ed è quindi cruciale passar loro le competenze per riconoscere le problematiche, e poter così sostenere gli alunni sia dal punto di vista didattico che psicologico. In questo modo sarà possibile salvaguardare nel bambino la stima di sé ed il diritto di accedere comunque alla conoscenza.

L'intervento logopedico, in età evolutiva, ha lo scopo di accompagnare e guidare l'acquisizione del linguaggio, orale e scritto, nel bambino che presenta ritardo, o sviluppo comunicativo e linguistico atipico. La complessità dell'acquisizione delle competenze linguistiche ci ha guidato verso un intervento il più precoce possibile e verso una metodica ri-abilitativa multidisciplinare, che sono diventati le principali caratteristiche del nostro trattamento.

La logopedia, nel nostro progetto multidisciplinare, è rivolta ai piccoli pazienti che presentano:

- Ritardo o Disturbo Specifico di Linguaggio (DSL)

Intervento:

- Dai 2/3 anni fino all'età scolare
- In un contesto ludico
- Con il coinvolgimento dei genitori e della scuola

- Disturbi Specifici di Apprendimento (DSA)

Intervento:

- In età scolare
- In contesti motivanti e calibrati sulle difficoltà e le risorse del paziente
- Con utilizzo di metodiche e strumenti riabilitativi messi a punto dal nostro gruppo di lavoro attraverso la ricerca, lo studio e l'applicazione in riabilitazione
- In collaborazione con la scuola e i genitori

- Sordità

**Intervento precoce sin dai primi mesi di vita**

- Attenzione allo sviluppo comunicativo/linguistico
- Presenza e collaborazione attiva dei genitori
- In rete con la scuola

- Deglutizione atipica

- Dai 7/8 anni
- Ciclo di 10 sedute
- Presenza di un genitore per la ripresa delle attività specifiche

La verifica di efficacia del trattamento logopedico avviene attraverso:

- Supervisioni periodiche
- Somministrazione di test specifici ogni 6/12 mesi
- Confronti periodici nell'equipe multidisciplinare

al fine di monitorare l'evoluzione del bambino e garantire il continuo aggiornamento del trattamento, in base ai bisogni del piccolo paziente.

## MUSICOTERAPIA

*"La musica mi fa sentire un re: gli altoparlanti sono i miei scudi, il microfono è una spada e quando inizio una battaglia, con ogni parola do una stoccata all'anima e alla coscienza"*  
NICOLA - LABORATORIO MUSICALE "UN'ORA DI LUCE"

La musicoterapia intesa come "arte della comunicazione" si occupa del mondo affettivo del bambino. Operiamo in un contesto di gioco sonoro e musicale, motorio e vocale in cui il bambino fa esperienza di possibile modificabilità e sviluppa atteggiamento di ascolto all'interno di relazioni interpersonali significative. Nell'intervento precoce, con bambini in età 0/3 anni, i genitori partecipano attivamente alle sedute per scoprire le potenzialità del loro piccolo e rispondere ai suoi bisogni evolutivi.

Secondo il nostro modello di intervento multidisciplinare il trattamento viene condotto in compresenza con la logopedista, o più spesso, con la neuropsicomotricista per attivare processi di comunicazione circolare e attenzionare i diversi ambiti di sviluppo per l'età.

Le sedute di musicoterapia si rivolgono a piccoli utenti affetti da:

- SORDITÀ: con un intervento precoce, già al momento della protesizzazione
- DSL: per sostenere lo sviluppo dei prerequisiti alla comunicazione e la disponibilità alla verbalità
- DGS: per sollecitare le competenze comunicative del piccolo, riconoscerne lo stile comunicativo, i limiti e le risorse linguistiche

**DISTURBO EMOTIVO DELL'INFANZIA:** per favorire la regolazione tonico-emotiva, nei bambini in carico al Centro per le difficoltà di linguaggio. Operiamo sotto la supervisione dello psicologo che conduce in parallelo incontri di counselling psicoeducativo per i genitori.

La verifica di efficacia del trattamento avviene attraverso:

- Supervisioni periodiche
- Somministrazione del Protocollo Osservativo specifico
- Confronti periodici nell'equipe multidisciplinare

al fine di monitorare l'evoluzione del bambino e garantire il continuo aggiornamento del trattamento, in base ai bisogni del piccolo paziente.

# NEUROPSICOMOTRICITA'

*"Si può capire di più di una persona in un'ora di gioco piuttosto che in un anno di conversazione"*  
PLATONE

La terapia neuropsicomotoria interviene nella fascia d'età della prima infanzia (0-3) e pediatrica (4-7), con uno sguardo globale sulla persona. Sosteniamo l'evoluzione del bambino nelle diverse aree di sviluppo favorendo l'integrazione delle diverse abilità neuropsicomotorie relative a: motricità globale, schema corporeo, motricità fine, segno ed espressione grafica, organizzazione spazio-temporale.

I bambini in carico al Centro per ritardo o disturbo della comunicazione verbale, sordità, disturbo generalizzato dello sviluppo vengono trattati con l'intervento neuropsicomotorio nel caso in cui presentino:

- Disturbi della regolazione emotivo-comportamentale
- Disturbi della coordinazione motoria
- Disturbi di sviluppo (ritardo, iperattività, disturbo dell'attenzione).

La verifica di efficacia del trattamento avviene attraverso:

- Valutazioni testali
- Supervisioni periodiche
- Confronti con l'équipe multidisciplinare

al fine di monitorare l'evoluzione del bambino e garantire il continuo aggiornamento del trattamento, in base ai bisogni del piccolo paziente.

## TRATTAMENTO VISUO PERCETTIVO

Il percorso riabilitativo, mirato a migliorare alcuni prerequisiti agli apprendimenti scolastici, prevede sedute rivolte allo sviluppo ed al recupero delle abilità visuo-spaziali, di analisi dell'immagine e di memoria visiva. Inoltre, viene effettuato un training di potenziamento del movimento oculare.

Il trattamento è rivolto ai pazienti in età scolare dalla terza primaria

- In contesti motivanti e calibrati sulle difficoltà e le risorse del paziente
- Con utilizzo di materiale specifico
- In collaborazione con la scuola ed i genitori

La verifica di efficacia del trattamento avviene attraverso:

- Supervisioni periodiche
- Somministrazione di test specifici ogni 6/12 mesi
- Confronti in équipe multidisciplinare

al fine di monitorare l'evoluzione del bambino e garantire il continuo aggiornamento del trattamento, in base ai bisogni del paziente.



## **EDUCAZIONE DEL GESTO GRAFICO**

Lo scopo dell'educazione del gesto grafico, ad opera di esperti qualificati (grafologi rieducatori della scrittura) è quello di potenziare il livello grafomotorio secondo le risorse di ciascun bambino, sia in presenza di diagnosi di disgrafia sia in presenza di difficoltà grafomotorie non necessariamente, o non ancora, diagnosticate come DSA.

Nel percorso, a cadenza settimanale, si lavora per decondizionare movimenti e gesti grafici errati che producono tensione, rigidità, dolore e maldestrezza, per arrivare poi all'apprendimento di un nuovo modo di scrivere più sciolto e fluido, attraverso attività specifiche mirate a sviluppare e rafforzare:

- Corretta postura e impugnatura
- Percezione visiva e coordinazione oculo-manuale
- Organizzazione spazio-temporale
- Ritmo
- Motricità fine
- Pregrafismo specifico volto all'apprendimento del movimento della scrittura, non semplicemente della forma

Obiettivo ultimo, grazie anche all'intesa e alla collaborazione con le famiglie, gli insegnanti e gli specialisti che lavorano con il bambino, è cancellare la fatica e restituirgli "il piacere di scrivere"!!!

## **POTENZIAMENTO COGNITIVO**

*"Questo è l'apprendimento. All'improvviso capisci qualcosa che avevi capito da sempre, ma in modo diverso"*

DORIS LESSING

Gli interventi di potenziamento cognitivo hanno l'obiettivo di produrre e/o migliorare il processo di apprendimento e la capacità di applicare le proprie competenze cognitive a problemi e situazioni che richiedono un ragionamento.

Tramite l'uso del Programma di Arricchimento Strumentale (PAS), elaborato dal prof. Reuven Feuerstein, verranno effettuati interventi che mirano a potenziare specifiche aree cognitive e che si propongono di:

- correggere le funzioni cognitive carenti
- formare corrette abitudini cognitive
- sviluppare concetti, strategie e operazioni mentali
- produrre motivazione intrinseca
- promuovere l'insight e il pensiero riflessivo
- trasformare l'individuo da passivo ricettore in attivo produttore di informazioni

Il PAS è rivolto a bambini e ragazzi a partire dagli 8 anni che presentano:

- difficoltà di apprendimento
- necessità di acquisire buone abitudini di lavoro e strategie efficaci utili anche in contesti di vita quotidiana
- esigenza di migliorare l'organizzazione e incrementare la motivazione allo studio
- desiderio di raggiungere livelli di prestazione più elevati

## **MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE DEL SERVIZIO**

L'intervento riabilitativo della nostra unità d'offerta si rivolge esclusivamente a pazienti in età evolutiva.

Il primo contatto avviene solitamente per telefono. Il genitore chiama per fissare un appuntamento per la prima valutazione.

Contestualmente alla richiesta delle generalità del paziente, si informa il genitore che i dati verranno trascritti su un modulo (consenso verbale per privacy). Viene quindi compilato questo modulo e date informazioni circa i costi e la documentazione da portare al momento dell'appuntamento.

### **Prima Valutazione:**

Queste valutazioni sono solo a pagamento e non necessariamente portano alla presa in carico riabilitativa; sono svolte in orari definiti durante la settimana ed in spazi dedicati.

Al momento della prima valutazione i genitori si rivolgono in segreteria dove viene fatta loro leggere l'informativa sul trattamento dei dati e chiesto di firmare il consenso.

Dopo di che viene compilata una scheda con le generalità di genitori e del bambino. A questo punto interviene lo specialista incaricato e redige l'anamnesi raccogliendo la documentazione e tutte le informazioni ritenute necessarie (esami clinici, accertamenti precedentemente eseguiti, visite mediche specialistiche precedenti etc.) e si procede quindi all'osservazione e alla somministrazione dei test specifici al paziente.

Se dalla valutazione si evidenzia la necessità di intervento riabilitativo di nostra competenza, si iscrive il paziente in lista di attesa, attraverso la compilazione di apposito modulo di accettazione.

I pazienti in lista vengono via via contattati in ordine di data di iscrizione non appena si crea la disponibilità.

Si privilegiano comunque, sempre, i pazienti dell'ultimo anno di scuola dell'infanzia (5 anni) e/o con diagnosi di sordità.

In caso di presa in carico, tutta la documentazione avuta, nonché i modelli compilati e la relazione degli specialisti che hanno osservato il bambino, diventeranno parte della cartella clinica; in caso contrario si procederà all'archiviazione.

In entrambi i casi ai genitori verrà rilasciata relazione scritta sull'esito dell'osservazione.

### **Presa in carico:**

L'eventuale presa in carico del bambino viene valutata in Equipe Responsabili.

Le prestazioni riabilitative possono essere erogate o in regime di accreditamento o in solvenza, a seconda della patologia riscontrata e in base al numero di prestazioni settimanali necessarie.

#### Prestazioni in regime accreditato:

In caso di inserimento in regime accreditato si invia il paziente al Neuropsichiatra (con richiesta del medico di famiglia) che procede alla stesura del Progetto

Riabilitativo Individuale (PRI) e programma riabilitativo individuale (pri) ed alla prescrizione delle terapie riabilitative - come da normative vigenti. Il progetto riabilitativo viene sempre condiviso con la famiglia del minore alla quale viene anche consegnata una copia dello stesso.

*Numero di trattamenti riabilitativi:*

il SSN dà la possibilità di erogare un massimo di 180 sedute per ogni prescrizione con scadenza massima di 18 mesi.

*Prestazioni in regime privato:*

In caso di inserimento in regime privato è comunque il Neuropsichiatra a definire le modalità di intervento e gli obiettivi terapeutici, compilando Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) e programma riabilitativo individuale (pri).

Si specifica che per l'intervento di DEGLUTIZIONE ATIPICA, erogato sempre in solvenza, non è previsto l'intervento del Neuropsichiatra.

A partire da gennaio 2019, anche l'intervento di TRATTAMENTO VISUO PERCETTIVO, è erogato in solvenza.

La durata di ogni singola seduta è di 45 minuti.

Sono comunque sempre a carico delle famiglie tutti gli interventi effettuati dal neuropsichiatra e psicologica.

Le tariffe sono esposte in sala di attesa e nella presente carta dei servizi

L'utenza ha la possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico territoriale in tutti i casi in cui sia negato o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità; può inoltre accedere all'ufficio relazioni con il pubblico e all'ufficio di pubblica tutela della ATS.

## **Dimissioni:**

La dimissione viene decisa sempre in equipe con la supervisione del NPI e, dopo un incontro con la famiglia, viene redatta relazione clinica di chiusura trattamento. Anche in caso di passaggio in altra struttura viene redatta relazione clinica completa.

## **ELENCO OPERATORI**

### **COZZI ANNALISA Dott. TERUZZI PIERLUGI**

GIANGRECO EZIO  
CARTA DEBORAH  
CIVIDATI BARBARA  
FEDERICO KATIA  
SIMIONATO MONICA

### **PRESIDENTE – LEGALE RAPPRESENTANTE DIRETTORE SANITARIO**

NEUROPSICHIATRA INFANTILE  
PSICOLOGA - MEDIATORE FEUERSTEIN  
PSICOLOGA  
PSICOLOGA  
PSICOLOGA

### **BIANCHI ALESSANDRA Responsabile della Riabilitazione**

RICCARDI ITALA GRAZIA  
ANNUNZIATA EMILIA  
ANTONICELLI DONATELLA  
BALLOTTA CHIARA  
CHIANCONE EVA  
D'ACIERNO GRAZIA  
DI FRAIA VALENTINA  
MANZINI FRANCESCA  
MARRONE CRISTINA  
SALVATICO TIZIANA  
TOMATIS CHIARA  
ZONCA GABRIELLA

### **LOGOPEDISTA –**

LOGOPEDISTA – SENIOR VOLONTARIA  
LOGOPEDISTA  
LOGOPEDISTA  
LOGOPEDISTA  
LOGOPEDISTA  
LOGOPEDISTA  
LOGOPEDISTA  
LOGOPEDISTA  
LOGOPEDISTA  
LOGOPEDISTA  
LOGOPEDISTA

### **FORINO FRANCESCA Responsabile Coordinamento Neuropsicomotricità e Musicoterapia**

DIERICO SILVANA  
MORGANTI LAURA  
MORIGERATO DALILA  
RIZZO ANTONINA  
SIRONI GIUSI  
TALASSI SANDRA  
GEDEON JULIA

### **MUSICOTERAPISTA –**

PSICOMOTRICISTA – SENIOR VOLONTARIA  
NEUROPSICOMOTRICISTA  
NEUROPSICOMOTRICISTA  
NEUROPSICOMOTRICISTA  
NEUROPSICOMOTRICISTA  
NEUROPSICOMOTRICISTA  
MUSICOTERAPISTA

DI PAOLA CHIARA

EDUCATRICE DEL GESTO GRAFICO

ARCA' MARIA ROSA  
FERRARI ILARIA  
ZANINI LISA

SEGRETARIA  
SEGRETARIA  
AMMINISTRATIVA

# STANDARD DI QUALITA'

## Il Centro Ripamonti Onlus è una struttura certificata ISO 9001

Ha tra i propri compiti e finalità quello di favorire un progetto che veda i bisogni del paziente al centro di ogni processo organizzativo.

L'erogazione dei servizi di diagnosi e terapia è finalizzata a soddisfare le esigenze implicite ed esplicite del cliente (paziente/famiglia/medico) legate alle tre dimensioni essenziali del servizio:

- la qualità tecnica e professionale
- la qualità organizzativa
- la qualità percepita dai clienti in funzione delle loro aspettative

La continua attenzione ai suddetti elementi si concretizza nella ricerca dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione, da un lato, e della soddisfazione del cliente dall'altro, alimentando il processo di miglioramento continuo della qualità.

## POLITICA PER LA QUALITA'

- **Assicurare** la presenza di un'equipe multidisciplinare
- **Definire i percorsi** riabilitativi individuali e differenziare gli interventi
- **Coinvolgere**, incentivare e motivare i collaboratori
- **Qualificare gli interventi** attraverso politiche di formazione continua ed aggiornamento del personale, delle strutture e delle attrezzature.
- **Monitorare la Soddisfazione del servizio** attraverso la compilazione di un questionario, sottoposto annualmente a tutti gli utenti, e l'analisi dei reclami pervenuti.
- **Trovare soluzione** alle problematiche emerse.

**IMPEGNI DI QUALITA'**

Personalizzazione del percorso riabilitativo

**STANDARD GARANTITO**

Definizione del progetto e programma riabilitativo individuale, secondo il metodo Ripamonti, condiviso con i genitori.

Partecipazione dei genitori e/o degli assistenti alla comunicazione

Coinvolgimento e possibilità di partecipazione alla seduta riabilitativa da parte dei genitori. Per i bambini non udenti partecipazione costante dell'assistente alla comunicazione.

Chiarezza dell'informazione sulle prestazioni offerte.

Le terapisti sono disponibili, avvistate all'inizio della terapia, 5 minuti prima del termine della terapia. Consegna della Carta dei Servizi a tutti gli utenti.

Tutela della riservatezza

Applicazione di procedure specifiche per la tutela dei dati personali.

L'accesso senza di discriminazione

Criteri di accesso definiti e resi pubblici sulla Carta dei servizi

Comunicazione con le scuole

Annualmente incontro con gli insegnanti, e confronto telefonico al bisogno.

Continuità del terapeuta per dare un riferimento al bambino alla famiglia.

È garantita la continuità del terapeuta. Il cambio è previsto o in caso di forza maggiore (es. maternità o malattia della terapeuta), o in caso di necessità di cambio di setting, a beneficio del paziente, deciso in équipe responsabile.

Efficacia del trattamento del Metodo Ripamonti

Risultati di efficacia basati su dati oggettivi, raccolti in anni di erogazione del servizio.

Facile identificazione del personale

Ogni operatore è dotato di cartellino di riconoscimento che indica generalità e mansione.

Semplicità di inoltro dei reclami

È disponibile in sala d'attesa il modulo dei reclami e una cassetta ove poterli inserire.

Modifiche e/o aggiornamenti della Carta dei Servizi

Esposti tempestivamente in bacheca in sala di attesa e disponibili in segreteria

## RELAZIONE QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

La distribuzione dei questionari è avvenuta tra Marzo ed Aprile 2017. Ne sono stati consegnati 164 e ne sono ritornati compilati 88.

L'elaborazione dei dati evidenzia una sostanziale soddisfazione da parte degli utenti per quanto riguarda la presa in carico, la gestione del trattamento terapeutico e la comunicazione scuola e famiglie.

Come previsto emerge una insoddisfazione circa gli spazi della sala d'attesa. Non siamo per ora in grado di dare risposte in merito in quanto stiamo ancora attendendo i permessi per ampliare il Centro.

<b>Trattamento da parte del personale</b>		<b>Sodd.</b>	<b>Poco Sodd.</b>	<b>Insodd.</b>	<b>Non risp.</b>
Chiarezza e completezza informazioni dal personale	88	87	1	0	0
Cortesia degli operatori	88	88	0	0	0
Attenzione ai bisogni	88	86	2	0	0
Disponibilità	88	88	0	0	0
Riservatezza	88	87	1	0	0
Rispetto ai tempi (puntualità)	88	84	4	0	0
Pulizia, igiene delle sale di attesa	88	67	19	2	0
Pulizia e facilità di accesso ai servizi igienici	88	68	18	1	1
Adeguatezza dei locali adibiti alla riabilitazione	88	78	10	0	0
Adeguatezza delle sale d'attesa	88	44	29	15	0
Livello di soddisfazione generale	88	85	3	0	0

Cusano Milanino, maggio 2017

## **GESTIONE DEI RECLAMI**

La procedura di gestione dei reclami è suddivisa in tre fasi:

- a) la fase della raccolta del reclamo,
- b) l'istruttoria,
- c) la formulazione e della comunicazione della risposta,

### **Raccolta del reclamo**

Il reclamo può essere inoltrato dall'utente in forma orale oppure compilando l'apposito modulo consegnato Responsabile del Centro o alla Direzione

È quindi importante che chi raccoglie il reclamo sappia aiutare l'utente a tradurre questo disagio in una comunicazione completa ed esauriente che metta in grado il sistema di gestione dei reclami di raggiungere i suoi obiettivi.

### **L'istruttoria**

La fase dell'istruttoria è l'indagine interna per l'accertamento dell'accaduto. I tempi dell'istruttoria cambiano in base al tipo di reclamo.

### **Formulazione e comunicazione della risposta**

La comunicazione della risposta all'utente può essere immediata, nei casi in cui l'episodio contestato sia facilmente verificabile, oppure dopo l'istruttoria. In entrambi i casi è necessario rendere la formulazione della risposta il più possibile flessibile e personalizzabile per soddisfare le aspettative dell'utente.

La risposta può essere una semplice informativa, oppure una presentazione di scuse da parte della struttura, può consistere nell'immediato rimedio ad un disservizio subito dall'utente attraverso l'erogazione di una prestazione e può anche consistere in un rimborso pecuniario secondo quanto previsto dalla normativa.

Per quanto riguarda i tempi di risposta è previsto un massimo di 30 giorni per fornire la risposta finale all'utente.



## REGOLAMENTO PER GLI UTENTI

**Per garantire il buon funzionamento della riabilitazione e del Centro stesso è necessario attenersi alle seguenti norme:**

- Una frequenza regolare è importantissima per il raggiungimento degli obiettivi. E' necessario quindi, che i periodi di vacanza dei bimbi (ferie estive, feste natalizie e feste pasquali, ecc.) non si protraggano oltre i periodi di chiusura del Centro che, non sempre, corrispondono a quelli delle scuole.
- In ogni caso, se la frequenza risultasse troppo irregolare, ci riserviamo di valutare l'opportunità di continuare un trattamento che, in tal modo, sarebbe inefficace e negherebbe inoltre la possibilità di presa in carico di un altro paziente
- Le assenze del paziente vanno segnalate tempestivamente. In caso di assenza della terapeuta verranno predisposti, se possibile, eventuali recuperi.
- La terapia di 45 minuti comprende il tempo per le terapeute di passare da una terapia all'altra. **Preghiamo quindi di non trattenere gli operatori in sala di attesa.** Se ci fosse necessità di comunicare velocemente con loro, è opportuno segnalarlo subito alla terapeuta, in modo da poter essere chiamati qualche minuto prima della fine della seduta. Tutto ciò per tutelare la privacy degli utenti del Centro.
- Per permettere il puntuale inizio delle terapie si chiede di essere presenti in sala d'attesa qualche minuto prima.
- E' necessario che gli accompagnatori dei pazienti **non** si allontanino dalla sala d'attesa durante l'ora di terapia.
- Si raccomanda di non perdere di vista i bambini quando sono in sala di attesa, poiché all'esterno transitano auto e potrebbe essere molto pericoloso.
- Le visite specialistiche a pagamento vanno disdettate per tempo (almeno 48 ore prima) o saremo costretti ad addebitarle visto che lo specialista è comunque a disposizione.
- Prestare attenzione agli avvisi e alle comunicazioni affissi in sala d'attesa in modo da facilitare il lavoro della segreteria e non prostrarre i tempi per l'espletamento delle pratiche amministrative, nel nostro e vostro interesse.
- Per il funzionamento della cooperativa, è necessario versare un contributo mensile pari a € 55,00 per cui verrà rilasciata regolare ricevuta.
- Per ottenere la documentazione sociosanitaria, la famiglia deve farne richiesta scritta e consegnarla in segreteria. Entro 30 gg verrà rilasciata copia conforme della documentazione.

## TARIFFE DA GENNAIO 2019

### PRIME OSSERVAZIONI

**CON IVA**

<b>da 0 a 5 anni:</b>	Anamnesi NPI+ val psm + val logo + val NPI e rest	<b>€ 480,00</b>
<b>da 5 a 6 anni (ultimo anno di materna)</b>	Anamnesi NPI + val psm + val logo + test intell + val NPI e rest	<b>€ 480,00</b>
<b>Coll anamestico</b>	Incontro per inserimento	<b>€ 80,00</b>
<b>DSA Elementari e Medie</b>	Anamnesi + test (4ore) + restituzione e certificazione	<b>€ 400,00</b>
<b>DSA – superiori e adulti</b>	Test (4ore) + restituzione e certificazione	<b>€ 350,00</b>

### TEST E VALUTAZIONI

<b>Valutazione/controllo del linguaggio</b>		<b>€ 100,00</b>
<b>Valutazione/controllo neuropsicomotoria</b>		<b>€ 100,00</b>
<b>Valutazione psicodiagnostica</b>		<b>€ 280,00</b>
<b>Controlli letto-scritt/mate</b>		<b>Da € 75,00 a € 210,00</b>
<b>TEST VISUO-PERCETTIVO</b>	(con relazione)	<b>Da € 150,00 a € 210,00</b>
<b>TEST MATEMATICA</b>	BDE – Discalculia (con relazione)	<b>Da € 150,00 a € 210,00</b>
<b>TEST INTELLETTIVO</b>	WISC - RAVEN - WIPPSI	<b>€ 100,00</b>

### CONTROLLI

<b>DSA per rinnovo certificazione</b>	Test+restituzione+certificazione	<b>Da € 210,00 a € 350,00</b>
---------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

<b>Visite specialistiche</b>	INCONTRO CON PSICOLOGA	<b>€ 80,00</b>
	INCONTRO NPI	<b>€ 100,00</b>

<b>TRATTAMENTI PRIVATI</b>	Terapia psicologica	<b>€ 60,00</b>
	Terapia riabilitativa	<b>€ 45,00</b>
	Terapia rieduc. gesto grafico	<b>€ 45,00</b>
	Terapia Potenziamento cognitivo (Metodo Feuerstein)	<b>€ 45,00</b>
	Incontri di gruppo (supporto psicologico)	<b>€ 35,00</b>
	<b>DEGLUTIZIONE ATIPICA</b>	
	Osservazione	<b>€ 70,00</b>
	Terapia – minimo 5 sedute pag. anticipato	<b>€ 45,00</b>

<b>CONTRIBUTO PER IL FUNZIONAMENTO DELLA COOPERATIVA</b>	Mensile per 11 mesi	<b>€ 55,00</b>
	Annuale (pagamento entro gennaio)	<b>€ 500,00</b>

