



Centro terraLUNA

CARTA DEI SERVIZI

Sede operativa

[Centro terraLUNA](#)

Via Ferraris n. 28 – 21013 Gallarate (VA)

terraluna@fondazionebellora.it

FONDAZIONE BELLORA ONLUS

Sede Legale

Piazza Giovine Italia n. 1 – 21013 – Gallarate (VA)

Codice Fiscale 8200547 012 3

Partita IVA 0183712 012 8

INDICE

Carta dei diritti delle persone Autistiche	4
Il Centro terraLUNA – La sua missione e a chi si rivolge	5
Il Centro	6
Riferimenti e contatti	7
Gli Operatori	8
Formazione del personale	8
Modalità di gestione della lista d’attesa, accesso al servizio e presa in carico	8
Le attività ambulatoriali	9
Le assenze	10
Sospensione definitiva dell’intervento	10
Accesso agli atti	11
Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali	11
Suggerimenti e reclami	11

Allegati

- Scheda-modulo per segnalazioni
- Questionario di soddisfazione
- Tariffario

La Fondazione Bellora, è una O.N.L.U.S. (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale).

Nata nel 1898 come Ente Morale "Ricovero di Mendicizia e Lavoro" ad oggi gestisce due Residenze Sanitarie Assistite per Anziani, un Centro Diurno per Anziani e dal 2019 ha attivato un Centro per persone Affette da disturbi dello Spettro Autistico, il Centro terraLUNA.

CARTA DEI DIRITTI DELLE PERSONE AUTISTICHE

La Carta dei Diritti delle Persone Autistiche è stata adottata dal Parlamento Europeo nel maggio 1996 sotto forma di Dichiarazione scritta e dichiara che i soggetti autistici devono poter godere degli stessi diritti di tutta la popolazione europea nella misura delle loro possibilità e tenendo presente il loro migliore interesse. La Carta stabilisce inoltre che questi diritti dovranno essere messi in evidenza, protetti e resi operativi attraverso una legislazione appropriata in ciascuno Stato. Stabilisce, infine, che le dichiarazioni delle Nazioni Unite sui Diritti dell'handicappato mentale (1971) e sui Diritti delle persone handicappate (1975), come tutte le altre Dichiarazioni sui Diritti dell'uomo, dovranno essere prese in considerazione e, in particolare per quello che concerne le persone autistiche, esplicita quanto segue:

1. Il diritto per i soggetti autistici di condurre una vita indipendente da svolgersi a seconda delle proprie possibilità.
2. Il diritto per i soggetti autistici ad una diagnosi e ad una valutazione clinica precisa, comprensibile e scevra da preconcetti.
3. Il diritto per i soggetti autistici di ricevere un'educazione appropriata, accessibile a tutti e in piena libertà.
4. Il diritto per i soggetti autistici (o per i loro rappresentanti) di partecipare a tutte le decisioni sul loro avvenire. I desideri di ciascuno individuo devono, nel limite del possibile, essere riconosciuti e rispettati.
5. Il diritto per i soggetti autistici ad un alloggio accessibile ed adeguato.
6. Il diritto per i soggetti autistici ad avere tutti i mezzi adeguati, l'aiuto e la presa in carico necessari per condurre una vita pienamente produttiva, dignitosa e indipendente.
7. Il diritto per i soggetti autistici di ricevere una rendita o un salario sufficiente per procurarsi cibo, vestiario, alloggio e ogni altra necessità vitale.
8. Il diritto per i soggetti autistici di partecipare, nella misura del possibile, allo sviluppo e alla gestione dei servizi che si occupano del loro benessere.
9. Il diritto per i soggetti autistici ad usufruire dei consigli e delle cure appropriate per la loro salute mentale e fisica e per la loro vita spirituale. I trattamenti medici e farmacologici devono essere di qualità e somministrati solamente scientemente e prendendo tutta le precauzioni necessarie.
10. Il diritto per i soggetti autistici ad una formazione corrispondente ai loro desideri e ad un impiego significativo senza discriminazioni né idee preconcette. La formazione e l'impiego dovranno tenere conto della peculiarità e dei gusti di ciascun individuo.
11. Il diritto per i soggetti autistici ad usufruire dei mezzi di trasporto e alla libertà di movimento.
12. Il diritto per i soggetti autistici ad accedere alla cultura, allo svago, alle attività ricreative.
13. Il diritto per i soggetti autistici ad usufruire di tutti i mezzi, i servizi e le attività messe a disposizione del resto della comunità.
14. Il diritto per i soggetti autistici ad avere rapporti sessuali compreso il matrimonio senza forzature o sfruttamento.

15. Il diritto per i soggetti autistici (o per i loro rappresentanti) all'assistenza giuridica e alla conservazione integrale dei propri diritti legali.
16. Il diritto per i soggetti autistici a non essere sottoposti a ricatti o alla minaccia di internamento ingiustificato in un ospedale psichiatrico o in un'altra istituzione chiusa.
17. Il diritto per i soggetti autistici a non subire dei cattivi trattamenti fisici, né a soffrire per mancanza di cure.
18. Il diritto per i soggetti autistici di non sottostare a trattamenti farmacologici dannosi o eccessivi.
19. Il diritto per i soggetti autistici (o i loro rappresentanti), ad avere libero accesso al loro "dossier" personale nell'ambito medico, psicologico, psichiatrico ed educativo.

L'Assistito e i suoi familiari hanno la possibilità di chiedere l'intervento del **Difensore Civico Territoriale**, in tutti i casi sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità; hanno inoltre la possibilità di accedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela della ATS.

IL CENTRO terraLUNA

La sua Missione ed a chi si rivolge

Secondo i Centers for Disease Control and Prevention di Atlanta, l'autismo avrebbe oggi un'incidenza di 1 caso ogni 59 di nascite. Un aumento repentino e progressivo che richiede soluzioni sempre più strutturate e qualificate.

Il Centro per l'Autismo terraLUNA nasce per rispondere in modo innovativo ed efficace ad un bisogno socio-sanitario importante, riconosciuto anche dalla convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità.

Come accade in tutta Europa, anche nella nostra realtà territoriale della Provincia di Varese, i bisogni delle famiglie con bambini/adolescenti con disturbi dello spettro Autistico (ASD) sono in continuo aumento. I servizi sanitari da soli non riescono più a rispondere in modo adeguato a questa crescente domanda di assistenza e sempre più famiglie si trovano sole, sommerse dai dubbi e dalle fatiche quotidiane.

Il Centro terraLUNA vuole contribuire attivamente a favorire il benessere e l'effettiva inclusione sociale di questi bambini/adolescenti così speciali e a migliorare la qualità di vita e quella della famiglia che li ama e li cresce.

Non solo un luogo di cura e riabilitazione per persone affette da sindrome dello spettro autistico, ma un punto di riferimento per dare risposta al senso di abbandono e disorientamento vissuto da molte famiglie il Centro terraLUNA propone un'unità di offerta di tipo ambulatoriale riabilitativa alla quale affidarsi, che concentra competenze, terapie, sostegno quotidiano, ascolto, calore e tanto riguardo per queste menti diversamente straordinarie.

NESSUNO VIENE LASCIATO SOLO

La Fondazione Bellora, con il Centro per l'Autismo terraLUNA, dà vita a un'unità di offerta ambulatoriale riabilitativa dedicata interamente alle persone affette da disturbo dello Spettro autistico per accompagnarle verso l'autosufficienza e a dare sostegno alle loro famiglie. Si promuove lo sviluppo cognitivo, l'adattamento sociale, l'autonomia, la prevenzione di gravi disturbi del comportamento e la loro riduzione.

Gli interventi erogati a favore della persona con disabilità, dei suoi familiari e dei suoi contesti di vita più significativi sono basati sulle migliori pratiche di evidenza scientifica e si riferiscono a quanto stabilito dalla linea guida 21 dell'Istituto Superiore di Sanità per la diagnosi e il trattamento del minore con disturbo dello spettro dell'autismo (ISS 2011).

Il modello d'intervento è basato sull'Analisi Comportamentale Applicata (ABA) di ultima generazione secondo il modello MIPIA (Modello Italiano di intervento Precoce e Intensivo); l'intensità della cura è garantita attraverso l'integrazione di trattamenti diretti ed indiretti sull'utente finalizzati a fornire i sostegni necessari all'interno dei suoi contesti di vita: famiglia e scuola.

Il punto di forza dell'intervento riabilitativo è quindi il coinvolgimento attivo delle figure di riferimento del bambino/adolescente (genitori, insegnanti, ed operatori) e l'utilizzo di strategie educative coerenti in tutti gli ambienti, perché solo così è ci sarà la possibilità di imparare a generalizzare le abilità che si acquisiscono durante le sessioni terapeutiche portandole anche nel contesto familiare e scolastico.

Il Centro terraLUNA offre una risposta a persone affette da quadri ascrivibili al disturbo dello spettro autistico anche in comorbidità, alla disabilità intellettiva nelle sue diverse forme di gravità.

La peculiarità della risposta tende quindi ad escludere altri tipi di problematiche, come ad esempio quadri con gravi compromissioni motorie o con significativi deficit neurosensoriali o altre condizioni in cui è necessario attivare interventi sanitari diversi da quelli erogati.

Il Centro terraLUNA lavora inoltre a sostegno delle famiglie e delle scuole al fine di renderle parte attiva del processo abilitativo.

IL CENTRO terraLUNA

Il Centro sorge nel cuore della città, nello stabile dell'ex Istituto Scolastico Bonomelli di Gallarate.

Questo edificio, situato nei pressi dell'Ospedale, si sviluppa su cinque piani ed occupa, con il terreno antistante, un totale di 10.000 mq.

L'ingresso al Centro si trova in Via Galileo Ferraris.

Le attività ambulatoriali sono localizzate al piano rialzato, dove si trovano:

- Dieci studi terapeutici
- Sala d'attesa;
- Sala sensoriale
- Sala dei morbidi
- Ambulatorio Medico
- Sala polifunzionale

Oltre a locali accessori quali Uffici e spogliatoi. e depositi pulito/sporco

Nella parte sud si trovano il Front Office, l'Amministrazione, la Sala Riunioni - formazione e la caffetteria.

La maggior parte degli ambienti ha vista sul cortile interno.

Gli spazi interni e l'arredamento sono progettati al fine di dare chiari punti di riferimento alla persona fragile tramite forme e colori.

L'impianto meccanico di climatizzazione è di tipo a trave fredda. Tutta l'impiantistica è stata progettata per consentire maggiori e migliori possibilità di regolazione dei parametri di comfort interni agli ambienti e contenere al minimo i rumori nella distribuzione dell'aria di rinnovo.

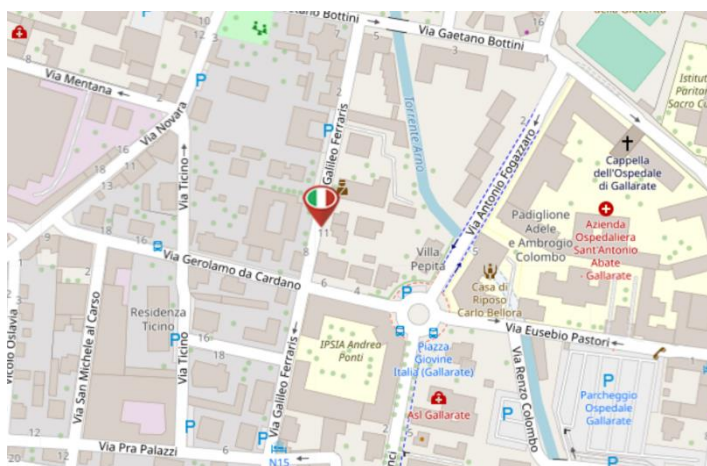
VISITE GUIDATE

Le visite guidate sono previste previo appuntamento con la Segreteria del Centro.
È possibile visionare le immagini della struttura all'indirizzo
www.autismobellora.org

Il **Centro terraLUNA** si trova in Gallarate (VA) – Via Galileo Ferraris n. 28

BUS

Linea A – Linea C – Linea E – fermata Ospedale/piazza Giovine Italia
www.amscimpiantieservizi.it



TRENO

Ferrovie dello Stato - Fermata Gallarate
Dal piazzale della Stazione: Bus Linea A – Linea C – Linea E
– fermata Ospedale/piazza Giovine Italia
www.trenitalia.com

AUTOSTRADA

- A4 – Milano-Torino - uscita Mesero-Marcallo
SS336 della Malpensa - uscita Gallarate-Samarate
Direzione centro/Ospedale
- A8 – Milano-Varese - direzione Varese - uscita Busto Arsizio
SS336 della Malpensa - uscita Gallarate-Samarate
Direzione centro/Ospedale
- A8 – Milano-Varese – direzione Milano - uscita Gallarate
Direzione centro/Ospedale

Il Servizio Ambulatoriale per i bambini e gli adolescenti è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 20.00, in casi di richieste particolari, possono essere erogate prestazioni nella giornata di sabato sino alle ore 12.00.

Il Servizio Ambulatoriale è sospeso nella settimana di ferragosto e nel periodo di festività Natalizie.

RIFERIMENTI E CONTATTI

FONDAZIONE BELLORA ONLUS

Piazza Giovine Italia n. 1 – 21013 Gallarate (VA)

Segreteria dal lunedì al venerdì - ore 08.30 – 13.30

- Chiara MICHEL Telefono 0331/7546.29

Mail terraluna@fondazionebellora.it

Direzione

- Dott.ssa Vanna BARCA

Mail direzione@fondazionebellora.it

GLI OPERATORI

L'Equipe tecnica del Centro terraLUNA è un'equipe altamente professionalizzata.

Il personale specializzato operante nei servizi ambulatoriali è composto dalle seguenti figure:

- Neuropsichiatra Infantile
- Psicoterapeuti
- Psicologi
- Pedagogisti
- Terapisti della Neuropsicomotricità dell'età evolutiva
- Logopedisti
- Educatori Professionali
- Arteterapeuti
- Musicoterapisti
- Tecnici della Riabilitazione ABA

FORMAZIONE DEL PERSONALE

L'intera équipe riceve una formazione all'avanguardia a partire dal conseguimento del Diploma di **Tecnico di Analisi del Comportamento**.

Molte delle attività di formazione sono promosse da IESCUM (Istituto Europeo per lo Studio del Comportamento Umano), un Centro di ricerca e Applicazione per gli interventi comportamentali che opera dal 2004 in Italia grazie ad un network di Professionisti con un'approfondita ed aggiornata conoscenza del **metodo ABA**; prevede interventi intensivi e precoci basati sui principi dell'**Analisi Comportamentale Applicata**.

MODALITA' DI GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA, ACCESSO AL SERVIZIO E PRESA IN CARICO

La richiesta di informazioni e la domanda di accoglienza possono essere effettuate contattando l'indirizzo mail direzione@fondazionebellora.it.

La lista d'attesa viene gestita in sede di équipe di valutazione sulla base dei seguenti criteri iniziali:

- data della prima richiesta e quindi della data d'inserimento in lista;
- fascia d'età;
- attività richiesta (trattamento individuale, attività di piccolo gruppo, logopedia, psicomotricità e psicoterapia);
- richiesta attività in solvenza o in funzione del Voucher Autismo.

Accesso al servizio tramite Voucher Autismo (ex DGR n. XI/7751 del 28.12.2022 e s.m.i.)

L'inserimento di utenti tramite Voucher Autismo avviene in base all'attribuzione dei budget da parte di Regione Lombardia alla nostra Fondazione. Gli utenti interessanti a questa forma di inserimento lo segnalano nella prima mail contenente la richiesta di informazioni.

L'Autorizzazione di accesso al servizio abilitativo avviene in sede di équipe di valutazione.

Se la famiglia accetta e firma i consensi necessari, si attiva quindi il percorso di valutazione funzionale articolato su più incontri che prevede la somministrazione di specifici strumenti in grado di identificare il livello di partenza del bambino nelle aree della comunicazione, delle autonomie e delle competenze sociali e di gioco. (La raccolta di diversi strumenti, permette di definire un intervento altamente personalizzato capace di rispondere alle esigenze di ogni utente.)

A seconda degli obiettivi identificati come prioritari nel progetto, viene stilato il Piano Educativo Individuale e l'utente potrà seguire un progetto individualizzato o essere inserito in un contesto di gruppo.

Il piano d'intervento viene proposto alla famiglia e condiviso con essa per la conseguente presa in carico.

LE ATTIVITÀ AMBULATORIALI

Il Servizio Ambulatoriale per i bambini e gli adolescenti è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 20.00, in casi di richieste particolari, possono essere erogate prestazioni nella giornata di sabato sino alle ore 12.00.

A seconda degli obiettivi identificati il progetto può prevedere l'inserimento del bambino nelle seguenti attività/interventi:

- Trattamento ABA individuale di due ore con una frequenza variabile da una a tre volte settimana;
- Attività di piccolo gruppo e laboratori espressivi di due ore: i gruppi sono seguiti da due tecnici e hanno la partecipazione minima di tre bambini, la frequenza è settimanale;
- Trattamento di Logopedia;
- Trattamento di psicomotricità;
- Trattamento di psicoterapia.

È previsto un incontro mensile o bimestrale a casa, durante il quale l'Operatore condivide con i genitori (o le altre figure di riferimento) le strategie funzionali a promuovere la generalizzazione delle attività e l'acquisizione di comportamenti funzionali (ad esempio, abilità di comunicazione, autonomie personali, abilità di gioco, etc.).

È previsto inoltre un incontro mensile o bimestrale a scuola durante il quale l'Operatore osserva il bambino nel contesto di gruppo e condivide con Insegnanti ed Educatori gli obiettivi e le strategie educative utili per promuovere l'inclusione del bambino/adolescente.

L'équipe di lavoro è coordinata dal **Neuropsichiatra Infantile** ed è così composta:

- **Consulente Clinico:** segue la presa in carico della famiglia, progetta l'intervento individualizzato definendo gli obiettivi e le procedure specifiche per l'insegnamento delle abilità; supervisiona costantemente e guida i tecnici del comportamento nell'applicazione delle procedure; analizza i dati raccolti quotidianamente durante le sessioni, mantiene i contatti con le famiglie e con gli altri Operatori coinvolti nel progetto abilitativo dell'utente; organizza i monitoraggi periodici degli interventi per aggiornare la programmazione individualizzata, svolge colloqui con i genitori per aggiornarli con l'andamento del percorso e per condividere i punti di forza e le eventuali criticità;
- **Referente casa-scuola:** svolge gli incontri mensili a casa e a scuola dopo aver concordato gli obiettivi e le strategie con il consulente clinico;
- **Tecnico del comportamento:** svolge le sessioni di terapia, applicando le procedure definite dal Consulente Clinico, si occupa della preparazione della sessione di terapia, della raccolta dei dati durante la sessione e dell'aggiornamento dei grafici per il monitoraggio degli apprendimenti del bambino;

Le attività del Centro sono supervisionate da **Consulenti IESCUM** con l'obiettivo di garantire omogeneità di trattamento e totale aderenza al metodo applicato.

Il servizio di **Segreteria Sociale** opera in stretta collaborazione con le varie professionalità e partecipa agli incontri di équipe per la predisposizione/rivalutazione dei Piani Assistenziali; supporta le famiglie in tutte le problematiche di tipo sociale e svolge il ruolo di collegamento con i Servizi Sociali del territorio e gli Istituti Scolastici.

Si specifica che le attività ambulatoriali erogate nel Centro terraLUNA non prevedono:

- la somministrazione di farmaci,
- l'utilizzo di apparecchiature elettromedicali,
- l'utilizzo di gas medicali,
- l'utilizzo di farmaci anestetici presso gli ambulatori,
- la gestione/manipolazione/conservazione di materiale organico,
- l'utilizzo di strumenti medici ed infermieristici tale da richiedere apparecchi di sterilizzazione,
- procedure spazi per la gestione di radiazioni ionizzanti

Per le ragioni di cui sopra gli ambulatori non prevedono la presenza costante del Medico del Centro durante l'esecuzione delle prestazioni, ma sono previste procedure di emergenza e di primo soccorso sanitario.

Il Medico ha una presenza settimanale di cinque ore.

LE ASSENZE

Qualora gravi motivi impedissero di presentarsi a uno o più appuntamenti con il terapeuta, si dovrà darne comunicazione alla Segreteria **almeno e non oltre 6 ore prima l'intervento**.

Il trattamento perso potrà essere recuperato secondo disponibilità del Centro.

Le assenze programmate (ed esempio per ferie) vanno comunicate con almeno 15 giorni di preavviso.

Dopo la terza assenza consecutiva non preventivamente comunicata, o non adeguatamente giustificata, il Centro si ritiene autorizzato a considerare l'assistito "sospeso per rinuncia".

In caso di lunghi periodi di assenza preannunciati e motivati (es. ricovero ospedaliero, ferie), il Centro manterrà a disposizione dell'assistito gli spazi di terapia, ma non potrà garantire che ciò avvenga negli stessi orari o con la/il medesimo terapeuta.

Le assenze, indipendentemente dalla motivazione, che superano il 25% del totale annuo, invalidano il **Progetto Riabilitativo Individuale (P.R.I.) / Programma riabilitativo individuale (p.r.i.)** e pertanto è necessario riformulare un nuovo progetto riabilitativo; nell'interesse dell'assistito è opportuno che il progetto rispetti assolutamente il quadro clinico "aggiornato" (il precedente verrà chiuso).

Quando non vengono erogate terapie nell'arco di tempo corrispondente a **tre mesi**, l'assistito viene dimesso d'Ufficio.

Uniche eccezioni sono la chiusura estiva del mese di agosto e quella natalizia, i cui giorni sono annualmente comunicati dalla Direzione.

Le assenze numerose (spesso non giustificate e/o motivate) pregiudicano la realizzazione del progetto riabilitativo; in questo caso viene attuata la procedura di "sospensione temporanea", al fine di chiarire la situazione con i genitori o con i legali rappresentanti. La procedura si applica inviando una comunicazione scritta alla famiglia dichiarando la sospensione dai trattamenti riabilitativi; questi potranno riprendere dopo un colloquio chiarificatore con il Consulente di riferimento, ma il Centro terraLUNA non è vincolato al giorno ed all'orario precedentemente in vigore.

L'assenza al trattamento non comunicata entro i termini previsti da diritto al Centro di addebitare il 50% dell'importo a tariffario.

SOSPENSIONE DEFINITIVA DELL'INTERVENTO

La cessazione dell'assistenza a una persona può avvenire per due motivi:

- Cessazione d'Ufficio
- Cessazione volontaria

L'Assistito può inoltre decidere o meno se proseguire un percorso abilitativo presso altro Centro.

La decisione di interrompere il servizio ambulatoriale da parte del Centro terraLUNA può avvenire per le motivazioni sopra descritte in caso di assenza o per il mancato pagamento delle prestazioni per due mesi consecutivi, salvo diversi accordi con le famiglie.

A seguito della decisione di cessazione del servizio la Direzione convocherà i referenti dell'Assistito per darne loro comunicazione.

La comunicazione viene formalizzata per iscritto durante il suddetto incontro.

La Cessazione volontaria deve essere comunicata per iscritto ed ha valenza immediata, salvo diversi accordi tra le parti.

Verrà consegnata in entrambi i casi, entro 15 giorni dalla cessazione del servizio relazione di dimissione redatta dai professionisti coinvolti utile a garantire la continuità del percorso abilitativo dell'assistito.

ACCESSO AGLI ATTI

Nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di diritto di accesso, ex L. 24/2017, L. 241/1990 e LR 1/2012 e SMI, l'assistito ha diritto di accedere alla propria documentazione sanitaria, mediante richiesta scritta da inoltrarsi alla Direzione della Fondazione Bellora ONLUS in modo diretto, via mail a terraluna@fondazionebellora.it o via fax allo 0331/7546.11.

L'accesso è subordinato alla verifica dell'équipe multidimensionale della sussistenza dell'interesse personale, diretto, concreto e attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente rilevante, tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso.

Valutata l'ammissibilità della richiesta, il documento viene rilasciato entro 15 giorni lavorativi direttamente dalla Segreteria, via mail o tramite mezzo postale con ricevuta di ritorno.

Costo

Il costo per il rilascio della COPIA CARTELLA CLINICA o del FASAS è il seguente: € 30.00 per ogni cartella entro 50 pagine e 2 euro ogni 15 pagine fotocopiate in più.

TUTELA DELLE PERSONE E DI ALTRI SOGGETTI RISPETTO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La Fondazione Bellora si impegna a garantire la tutela della privacy, il rispetto delle convinzioni religiose e la tutela delle condizioni di fragilità, secondo l'INFORMATIVA E CONSENSO TRATTAMENTO DATI PERSONALI (Informativa ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE 2016/679).

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Il reclamo ed il suggerimento costituiscono degli strumenti e degli stimoli per il miglioramento ed il monitoraggio della qualità dei servizi erogati e per dare voce all'utenza.

“Creare un sistema di reclami significa, innanzitutto, dotare l'organizzazione di uno strumento sensibile a rilevare e a rispondere rapidamente alle situazioni di disagio e insoddisfazione vissute dai fruitori del servizio. In questo senso, gestire in modo efficace i reclami significa dotarsi di ‘sensori’ che mettono in evidenza in modo tempestivo i punti deboli nei vari livelli della struttura, offrendo possibilità altrettanto tempestive di recupero e correzione.”

Il "sistema di gestione dei reclami" che qui si intende proporre si caratterizza come meccanismo di tutela, che punta alla soddisfazione dell'utente e al miglioramento continuo del servizio.

In quest'ottica, gli obiettivi specifici di un sistema di gestione dei reclami sono sostanzialmente due:

1. dotare l'organizzazione di strumenti sensibili a rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio ed insoddisfazione espresse dal singolo utente/cliente;
2. implementare un “sistema di analisi” dei reclami al fine di orientare le decisioni della Struttura verso il miglioramento della qualità dei servizi erogati, attraverso un processo continuo di autocorrezione e recupero.

Per tale obiettivo la struttura dispone della seguente modulistica:

- ✓ Modulo reclami e suggerimenti
- ✓ Questionario di soddisfazione

SCHEDA-MODULO PER SEGNALAZIONI

RECLAMO

SUGGERIMENTO

Chi segnala

Cognome e nome _____

Contatto telefonico _____

Per chi segnala

Cognome e nome _____

Grado di parentela _____

Evento segnalato

(Descrivere i fatti, i luoghi e i tempi oggetto della segnalazione, eventuali richieste e suggerimenti)

Il Centro invierà una risposta scritta al promotore entro 15 giorni dal ricevimento solo nel caso di presentazione di un reclamo.

INFORMATIVA E CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (ex art. 13 del D. Lgs. 30.06.2003, n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali").

Esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali e sensibili sì no

Luogo e data _____

Firma _____

Parte Riservata all'Amministrazione

Reclamo riscontrato in data _____

Cognome e Nome Operatore _____

Firma _____

CENTRO terraLUNA – SERVIZI AMBULATORIALI

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

(compilazione al termine del ciclo di cura o comunque ogni sei mesi)

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

Riferendovi alla Vostra esperienza esprimete un giudizio su:		pessimo	scarso	mediocre	sufficiente	buono	eccellente	nessuna opinione
AMBIENTI	Comodità e pulizia dei locali di attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Spazi disponibili e arredamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Giochi a disposizione dei bambini	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Tranquillità e silenziosità degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Materiale e strumenti a disposizione per i trattamenti riabilitativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Pulizia e manutenzione dei locali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LAVORO DEGLI OPERATORI	Semplicità e chiarezza di linguaggio degli Operatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Puntualità degli Operatori negli appuntamenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Rispetto dei diritti degli utenti e della riservatezza delle informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Capacità di ascolto dimostrata con Voi dagli Operatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Rapporto tra Vostro/a figlio/a con gli Operatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Cortesìa degli Operatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COINVOLGIMENTO	Le informazioni e le spiegazioni ricevute sul tipo di cura e sulle tecniche utilizzate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Risposta del Servizio alle emergenze <i>(se non ne avete avute, fate un segno sull'ultimo quadratino a destra)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Supporto dato dagli Operatori del Servizio alla scuola	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Capacità del servizio di aiutare Vostro/a figlio/a ad affrontare meglio i suoi problemi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Sentirvi più sicuri sulle cose da fare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Miglioramento, dovuto al servizio, della qualità di vita di Vostro figlio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Miglioramento, dovuto al servizio, della Vostra capacità di affrontare la situazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CONCLUSIONI GENERALI

Riferendovi alla Vostra esperienza

In generale, che voto daresti alla Vostra esperienza con il Centro terraLUNA?	Pessima									Eccellente
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Consiglierebbe i Servizi del Centro terraLUNA ad altre persone con problemi simili ai Vostri?	Assolutamente NO									Con entusiasmo
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Le Vostre aspettative sui servizi del Centro terraLUNA sono state soddisfatte?	Per niente									Ci ha dato molto di più di quanto ci aspettassimo
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Per favore, specificare qui sotto eventuali motivi di insoddisfazione

Grazie per aver compilato il questionario.

Chi ha compilato

Cognome e nome _____

Contatto telefonico _____

Per chi ha compilato

Cognome e nome _____

Grado di parentela _____

Data compilazione _____

TARIFFARIO

Validità dal 01 gennaio 2024

VALUTAZIONE FUNZIONALE NUOVO ASSISTITO DI ETÀ INFERIORE AGLI 8 ANNI € 500,00

Colloquio con i genitori (VINELAND)
Osservazione domiciliare
Osservazione a scuola
Stesura relazione casa-scuola
Somministrazione test (VB MAPP)
Restituzione dei dati
Supervisione

VALUTAZIONE FUNZIONALE NUOVO ASSISTITO DI ETÀ DAGLI 8 ANNI € 400,00

Per inserimento in attività di piccolo gruppo – Laboratori espressivi

Colloquio con i genitori (VINELAND)
Somministrazione test (VB MAPP)
Restituzione dei dati
Supervisione

RIVALUTAZIONE A 12 MESI € 300,00

Colloquio con i genitori (VINELAND)
Somministrazione test (VB MAPP)
Restituzione dei dati
Relazione di monitoraggio
Supervisione

PRESA IN CARICO

Trattamento ABA individuale di 2 ore (120 minuti) Costo a trattamento	€ 80,00
Logopedia Costo a trattamento	€ 45,00
Psicomotricità Costo a trattamento	€ 45,00
Psicoterapia Costo a trattamento	€ 50,00
Attività di piccolo gruppo – laboratori espressivi di 2 ore (120 minuti) Costo a trattamento Qualora, per il corretto funzionamento del gruppo, fosse necessario un rapporto 1/1 tra bambini e operatori (equiparabile al trattamento individuale), previa comunicazione alla famiglia, il costo sarà di € 80,00 ad intervento.	€ 50,00
Monitoraggio a casa o a scuola di 2 ore (120 minuti) Costo a trattamento	€ 60,00
Partecipazione al G.L.O.* (60 minuti) Costo a trattamento *(Gruppo di Lavoro Operativo per l'inclusione) è l'organo collegiale che procede alla stesura e all'approvazione del PEI per gli alunni con disabilità certificata (Legge 104/1992)	€ 30,00

L'assenza al trattamento non comunicata entro le sei ore precedenti, dà diritto al Centro di addebitare il 50% dell'importo a tariffario.

WORKSHOP

Il workshop viene effettuato obbligatoriamente ogni 3-4 mesi in funzione della necessità.

Workshop sui gruppi costo a bambino	€ 120,00
Workshop sui trattamenti individuali	€ 250,00

I bambini che svolgono sia attività individuale, sia di piccolo gruppo, eseguono solo il workshop sui trattamenti individuali