



# Carta dei servizi Unità di Offerta Socio Sanitaria

Rev.01

Codice documento	AC.3.2.4.a
Revisione	01
Data	13.05.2026
Direttore Generale	Ing. Filippo Ruvioli
Direttore Sanitario	Dott.ssa M.Sbardellati

13/05/2026

## Sommario

1. ENTE GESTORE	2
2. MISSION E VALORI	2
3. STRUTTURA	3
4. DESTINATARI	4
5. EQUIPE	4
6. MODALITA' DI ACCESSO E PRESA IN CARICO	5
7. TIPOLOGIA DI TRATTAMENTI/SERVIZI EROGATI	6
8. FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO E FREQUENZA	9
9. GESTIONE APPUNTAMENTI	9
10. DEFINIZIONE LISTA DI ATTESA	9
11. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	10
12. PRIVACY E RILASCIO DOCUMENTAZIONE	11
13. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)	11
14. COME RAGGIUNGERE IL CENTRO	13
ALLEGATO 1 – RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SANITARIA	15
ALLEGATO 2- MODULO RECLAMO/ENCOMIO/SEGNALAZIONE	16
ALLEGATO 3- QUESTIONARIO DI GRADIMENTO	18

## 1. ENTE GESTORE

Fondazione Occhi Azzurri Impresa Sociale è una realtà che opera nel territorio di Cremona nata nel 2015 come Organizzazione di Volontariato per poi divenire Fondazione Impresa Sociale nel 2024. La sua finalità principale è quella di sostenere nella crescita i bambini affetti da gravi disabilità e malattie genetiche rare, accompagnandoli verso l'autonomia. Promuove l'ampliamento delle conoscenze scientifiche sulla malattia e l'aggiornamento sull'evoluzione degli studi, il dialogo con specialisti e tecnici della riabilitazione, il raccordo di enti e istituzioni per la realizzazione di progetti di crescita e inclusione sociale.

## 2. MISSION E VALORI

L'Unità di Offerta Sociosanitaria di Riabilitazione Ambulatoriale nasce per accogliere bambini con disabilità congenite o acquisite e le loro famiglie, offrendo percorsi di riabilitazione personalizzati all'interno di un ambiente inclusivo e attento ai bisogni della persona.

La mission è garantire una presa in carico globale e multidisciplinare, capace di integrare competenze diverse per rispondere in modo completo ai bisogni riabilitativi, evolutivi e relazionali del bambino attraverso interventi qualificati, personalizzati e basati su evidenze scientifiche. Si lavora per offrire alle famiglie un punto di riferimento unico, riducendo la frammentazione dei servizi e facilitando l'accesso a interventi coordinati e continuativi.

Attraverso un approccio centrato sul bambino e sulla famiglia, viene promosso lo sviluppo delle potenzialità di ogni bambino e la sua piena partecipazione alla vita sociale, scolastica e comunitaria. Gli obiettivi di ogni Progetto Individuale sviluppato con l'apporto dell'equipe multidisciplinare che opera all'interno del Centro, sono condivisi con la famiglia e ragionati coinvolgendo anche gli altri referenti del contesto di vita del minore: rete familiare, scuola, istruttori di attività sportive integrate, educatori operanti in contesti ludico-ricreativi strutturati. Al fine di favorire al meglio lo sviluppo del minore, il centro opera costantemente orientato a perseguire la miglior qualità di vita raggiungibile attuale e futura sia dell'utente che della famiglia.

**Valori fondamentali:**

- Centralità del minore e della famiglia
- Professionalità e aggiornamento continuo degli operatori
- Trasparenza e partecipazione

### 3. STRUTTURA

La nostra Unità di Offerta Sociosanitaria (UdO SS) di Riabilitazione Ambulatoriale è collocata all'interno del Centro CR<sup>2</sup>-Sinapsi, situato in via Serio 34 a Cremona ed è accreditata dalla **Regione Lombardia** (attualmente non ancora convenzionata col SSR).

La struttura riabilitativa ambulatoriale per minori è dotata di spazi dedicati alla valutazione e al trattamento riabilitativo in età evolutiva. In particolare sono presenti palestre attrezzate per interventi di riabilitazione **neuromotoria e neuropsicomotoria**, progettate per favorire lo sviluppo delle competenze motorie, posturali, coordinative e funzionali del bambino in un ambiente sicuro e adeguato alle diverse fasce di età.

La struttura dispone inoltre di tecnologie innovative, tra cui sistemi di **realtà immersiva**, utilizzati come strumenti integrativi nei percorsi riabilitativi per potenziare il coinvolgimento del minore, facilitare l'apprendimento motorio e migliorare le abilità cognitive e percettive attraverso attività interattive e motivanti.

È inoltre presente una **sala dedicata alla musicoterapia**, uno spazio specificamente progettato per interventi terapeutici basati sull'utilizzo del suono, della musica e del movimento, finalizzati a sostenere lo sviluppo emotivo, relazionale, comunicativo e cognitivo dei minori inseriti nei percorsi riabilitativi.

Gli ambienti e le dotazioni tecnologiche sono organizzati in modo da consentire interventi personalizzati e multidisciplinari, in coerenza con i progetti riabilitativi individualizzati definiti dall'équipe clinica.

## 4. DESTINATARI

1. Minori con disabilità acquisita, congenita sia intellettiva che fisica: minori con alterazioni significative nel funzionamento sia sul piano intellettivo e/o motorio che interferiscono di conseguenza con la capacità di adattamento sia sul piano delle abilità sociali, che pratiche e relazionali
2. Minori con disturbo pervasivo dello sviluppo: minori con alterazioni nello sviluppo di molteplici funzioni di base che riducono la qualità e l'autonomia nell'ambito delle relazioni sociali, comunicazione e che mostrano repertori di competenze comportamentali limitati, inflessibili e/o stereotipati
3. Famiglie e caregivers che richiedono supporto educativo, riabilitativo e psicologico
4. Reti territoriali sanitarie ed educative per la presa in carico multidisciplinare

## 5. EQUIPE

La presa in carico dei bisogni, siano essi del minore che della famiglia, non può essere accolta, valutata e, compatibilmente ad un dato di realtà, soddisfatta se non mediante un intervento multidisciplinare. L'equipe, pertanto, agendo in modo sinergico e coordinato, accoglierà e accompagnerà le persone nei possibili percorsi terapeutici. Gli operatori dell'equipe hanno ruoli, funzioni e formazione differenti tra loro, per responsabilità, mansioni e caratteristiche insite nelle diverse professionalità. Ognuno ha capacità tali da gestire con efficacia e competenza i diversi aspetti del rapporto con la persona che si rivolge al centro CR<sup>2</sup>-Sinapsi.

L'equipe è composta da:

- Neuropsichiatra infantile
- Fisiatra
- Psicologo
- Fisioterapista
- Educatore professionale
- Logopedista
- Terapista della Neuropsicomotricità dell'età evolutiva

## 6. MODALITA' DI ACCESSO E PRESA IN CARICO

I famigliari o i tutori dell'interessato per frequentare l'UdO SS di Riabilitazione Ambulatoriale del Centro Cr<sup>2</sup>-Sinapsi devono contattare la segreteria (di persona tramite telefono o tramite mail).

La segreteria provvederà a fissare un primo incontro con il medico specialista neuropsichiatra infantile o con il medico fisiatra che effettuerà una prima valutazione. A seguito dell'esito della valutazione, il medico potrà stendere il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) oppure indicare ulteriori valutazioni specialistiche da effettuare al fine di poter procedere con la presa in carico e la successiva stesura del PRI.

Al momento del primo contatto, la segreteria richiederà alla famiglia dell'utente minore eventuale copia della documentazione sanitaria pregressa che dovrà essere resa disponibile al medico al momento della visita.

Al momento della visita verranno raccolti i consensi al trattamento dei dati e la dichiarazione sostitutiva della responsabilità genitoriale, qualora il minore venga accompagnato da uno solo dei due genitori oppure nel caso in cui il minore sia affidato ad uno solo dei due genitori o ad un tutore (modulo MSC02-SS Dichiarazione sostitutiva responsabilità genitoriale).

Al termine della visita il medico (NPI o fisiatra) illustrerà e condividerà il Progetto Riabilitativo con il/i genitore/i. Alla condivisione dovrà seguire la firma sull'apposito modulo (MSC01-SS Consenso al trattamento e condivisione PRI).

Qualora dalla visita emergesse la necessità di ulteriori valutazioni, un operatore incaricato del Centro provvederà a ricontattare la famiglia per la restituzione di quanto emerso durante la valutazione e a fissare l'eventuale appuntamento per la condivisione del PRI e l'inizio dei trattamenti.

Il PRI verrà quindi condiviso con i componenti dell'equipe multidisciplinare, in particolare con le figure coinvolte nella presa in carico (individuate nel PRI), informandole rispetto ai contenuti, gli obiettivi e i programmi di intervento unitamente ai momenti di verifica e rivalutazione pianificati.

Il progetto, in accordo con la famiglia del minore, potrà essere condiviso all'interno di ulteriori contesti quali la scuola, l'UONPIA e servizi territoriali.

Il personale del centro potrà operare in osservazione del minore in altri contesti, come ad esempio la scuola, oppure procedere invitando gli insegnanti ad un confronto conseguente a quanto emerso durante le valutazioni e osservazioni svolte.

La presa in carico riabilitativa avviene a seguito della condivisione del PRI e con la pianificazione degli interventi in accordo con la famiglia.

L'utente può essere dimesso dalla presa in carico presso il centro a seguito di:

- raggiungimento degli obiettivi declinati nel PRI
- richiesta da parte della famiglia
- mancato pagamento della quota dei servizi erogati
- sopraggiungere di fattori che non rendano il soggetto più idoneo al proseguimento della presa in carico (es. gravi manifestazioni aggressive; gravissimi disturbi del comportamento non gestibili mediante interventi comportamentali e/o cognitivo-comportamentali e/o interventi non farmacologici; evoluzione del quadro clinico che comporti l'insorgenza di patologie che necessitano di monitoraggio medico e infermieristico costante e/o l'utilizzo di apparecchiature elettromedicali salvavita)
- protrarsi di un periodo di assenza superiore o pari a quattro settimane.

Qualora i famigliari desiderassero visitare gli ambienti dell'Unità di Offerta possono richiederlo in segreteria e fissare un appuntamento con un operatore che li accompagnerà durante la visita.

## **7. TIPOLOGIA DI TRATTAMENTI/SERVIZI EROGATI**

- 1) VALUTAZIONE NEUROPSICHIATRICA INFANTILE**
- 2) VISITA FISIATRICA**
- 3) VALUTAZIONE NEUROPSICOLOGICA**
- 4) VALUTAZIONE LOGOPEDICA**
- 5) VALUTAZIONE NEUROPSICOMOTORIA**
- 6) POTENZIAMENTO COGNITIVO E POTENZIAMENTO DELLE FUNZIONI ESECUTIVE**

## **7) SOSTEGNO PSICOLOGICO**

## **8) INTERVENTI RIABILITATIVI**

Tutti gli interventi sono personalizzati, costruiti in base ai bisogni e alle potenzialità del bambino, a partire da una valutazione iniziale approfondita da cui scaturisce la stesura del programma riabilitativo individuale (pri).

### **a) TRATTAMENTI FISIOTERAPICI**

Il fisioterapista si occupa della prevenzione, cura e riabilitazione delle difficoltà motorie, aiutando il bambino a migliorare le proprie capacità di movimento e funzionalità.

Attraverso esercizi mirati e attività specifiche, il fisioterapista aiuta il bambino a:

- migliorare forza, equilibrio e coordinazione
- favorire il corretto sviluppo motorio
- prevenire e trattare alterazioni posturali
- recuperare o mantenere le abilità motorie
- promuovere l'autonomia negli spostamenti e nelle attività quotidiane

### **b) INTERVENTI LOGOPEDICI**

Il logopedista si occupa della prevenzione, valutazione e trattamento dei disturbi della comunicazione, del linguaggio e della deglutizione.

Attraverso attività mirate e percorsi personalizzati, il logopedista aiuta il bambino a:

- sviluppare e potenziare le competenze comunicativo-linguistiche
- migliorare le competenze fono-articolatorie
- supportare gli apprendimenti scolastici
- Supportare le competenze deglutitorie

### **c) INTERVENTI DI NEUROPSICOMOTRICITA'**

Il terapeuta della neuropsicomotricità dell'età evolutiva (TNPEE) si occupa dello sviluppo del bambino, intervenendo sulle difficoltà motorie, cognitive, emotive e relazionali.

Attraverso attività mirate e il gioco, il TNPEE aiuta il bambino a:

- potenziare le abilità di gioco e di relazione con gli altri
- migliorare il movimento, la coordinazione e l'equilibrio

- sviluppare le capacità di attenzione e organizzazione
- favorire l'autonomia nelle attività quotidiane
- sostenere la regolazione delle emozioni e del comportamento

#### **d) INTERVENTI EDUCATIVI**

L'educatore si occupa di sostenere lo sviluppo personale, sociale e dell'autonomia del bambino, attraverso interventi educativi mirati e contestualizzati nella vita quotidiana.

Attraverso attività strutturate e momenti di relazione, l'educatore aiuta il bambino a:

- sviluppare le autonomie personali (igiene, alimentazione, organizzazione)
- migliorare le abilità sociali e relazionali
- favorire la partecipazione alle attività scolastiche e di gruppo (collaborazione con scuole e servizi educativi per continuità dei percorsi)
- sostenere la gestione del comportamento e delle emozioni
- promuovere l'inclusione nei diversi contesti di vita

#### **9) ATTIVITA' DI PARENT TRAINING**

L'attività di **parent training** consiste in un percorso di supporto e formazione rivolto ai genitori, finalizzato ad aiutarli a comprendere meglio i bisogni del proprio bambino e a gestire in modo efficace le difficoltà quotidiane.

Si tratta di interventi strutturati, individuali o di gruppo, in cui i genitori vengono guidati da un professionista (in genere uno psicologo) nell'acquisizione di strategie educative e relazionali.

In particolare, il parent training aiuta i genitori a:

- comprendere le caratteristiche e il funzionamento del bambino
- leggere e interpretare i comportamenti problematici
- utilizzare strategie educative coerenti ed efficaci
- migliorare la comunicazione e la relazione con il figlio
- favorire lo sviluppo delle autonomie e delle abilità sociali
- gestire situazioni di stress, frustrazione o difficoltà quotidiane

Gli incontri prevedono momenti di spiegazione teorica, esempi pratici, simulazioni e confronto su situazioni reali vissute in famiglia.

L'obiettivo è rendere i genitori più consapevoli e competenti nel loro ruolo, rafforzando le risorse familiari e creando continuità tra il lavoro riabilitativo e la vita quotidiana del bambino.

Il parent training è spesso parte integrante del progetto riabilitativo e si integra con gli altri interventi, contribuendo in modo significativo al benessere e allo sviluppo del minore.

## **8. FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO E FREQUENZA**

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00 e il sabato dalle 8.30 alle 12.30

I giorni e gli orari di svolgimento delle attività riabilitative vengono concordati con la famiglia nella fase iniziale di presa in carico. I giorni di chiusura del Centro Cr2-Sinapsi coincidono solitamente con le principali festività civili e religiose. Eventuali periodi o giorni di chiusura saranno comunicati alle famiglie con largo anticipo

## **9. GESTIONE APPUNTAMENTI**

Il Centro organizza le attività riabilitative attraverso appuntamenti personalizzati con assegnazione dedicata di professionisti sanitari, spazi e tempi di trattamento.

Per garantire efficienza organizzativa e continuità terapeutica, si richiede ai pazienti di comunicare eventuali cancellazioni con almeno 24 ore di preavviso.

Le prestazioni non disdette entro il termine previsto o le mancate presentazioni potranno comportare l'addebito della seduta prenotata, anche se non usufruita.

In presenza di comprovate situazioni di urgenza o forza maggiore, il Centro valuterà eventuali eccezioni.

## **10. DEFINIZIONE LISTA DI ATTESA**

Se non ci sono disponibilità per l'erogazione dei servizi messi a disposizione da parte del Centro, l'utente viene inserito in lista di attesa. La lista di attesa, gestita dalla segreteria, viene predisposta in base ai seguenti criteri:

- grado di compromissione del funzionamento globale, comportamentale e intellettuale del minore, favorendo livelli di gravità più significativi;

- scarsità o assenza di rete sociale che possa sostenere la famiglia di origine nella gestione del carico dei bisogni del minore stesso;
- data di presentazione della domanda;
- territorialità con precedenza ai minori della città di Cremona e dei comuni limitrofi rispetto alla città.

Quando saranno nuovamente disponibili i servizi per cui l'utente è stato valutato idoneo, si procederà con l'avvio dei suddetti interventi. La segreteria informerà la famiglia relativamente agli orari e frequenza di svolgimento degli stessi.

Gli operatori e gli specialisti del Centro riceveranno comunicazione in merito all'avvio delle attività progettate e pianificate con l'utente.

## 11. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

### DIRITTI

- Diritto all'accesso alle cure senza discriminazioni (età, genere, nazionalità, condizioni economiche, ecc.)
- Diritto al rispetto della dignità e della persona
- Diritto alla qualità e sicurezza delle prestazioni riabilitative
- Diritto all'informazione chiara e completa su diagnosi, trattamenti, tempi e modalità
- Diritto al consenso informato prima di iniziare qualsiasi trattamento
- Diritto alla privacy e riservatezza dei dati personali e sanitari
- Diritto a presentare reclami, segnalazioni o suggerimenti
- Diritto a ricevere prestazioni nei tempi previsti, secondo liste d'attesa e priorità cliniche

### DOVERI

- Collaborazione attiva alle attività terapeutiche ed educative
- Rispetto degli orari e delle regole della struttura
- Rispetto del personale e degli altri utenti (educazione, puntualità, convivenza)
- Rispetto degli ambienti, delle attrezzature e delle norme igienico-sanitarie
- Rispetto dei regolamenti interni della struttura
- Pagamento delle prestazioni erogate

## 12. PRIVACY E RILASCIO DOCUMENTAZIONE

Il personale della Fondazione che opera all'interno del centro Cr<sup>2</sup>-Sinapsi a qualsiasi titolo e livello ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona, condizione contrattuale, economica ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti. Il personale non potrà in nessun caso e per nessun motivo, divulgare dati e notizie relative ad altro personale, di utenti, di familiari di riferimento, di visitatori e circostanze relative al proprio servizio. Eventuali fatti o dati che possono muovere alla gestione dei servizi dovranno, da parte del personale che ne è venuto a conoscenza, essere immediatamente comunicati. La Fondazione assicura che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle norme di cui al D.lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del Regolamento U.E. 679/2016.

Per quanto concerne il rilascio della documentazione i genitori esercenti la potestà genitoriale/il tutore/l'amministratore di sostegno possono, compilando apposito modulo disponibile sul sito (MSC11-SS Richiesta copia documentazione sociosanitaria) o presso la segreteria del Centro, richiederne copia (anche tramite mail all'indirizzo [segreteria@cr2sinapsi.com](mailto:segreteria@cr2sinapsi.com)), allegando un documento di identità. La documentazione socio-sanitaria (Fasas) dell'utente, verrà consegnata entro 7 giorni a titolo completamente gratuito.

## 13. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'URP si occupa di:

- accogliere, informare, orientare gli utenti;
- gestire segnalazioni e reclami;
- promuovere azioni di miglioramento delle attività e dei servizi e soluzioni agli eventuali contenziosi.

L'utente, o suo familiare/tutore se minorenne, ha la possibilità di presentare attraverso l'URP osservazioni, segnalazioni, reclami o proporre suggerimenti per migliorare i servizi offerti.

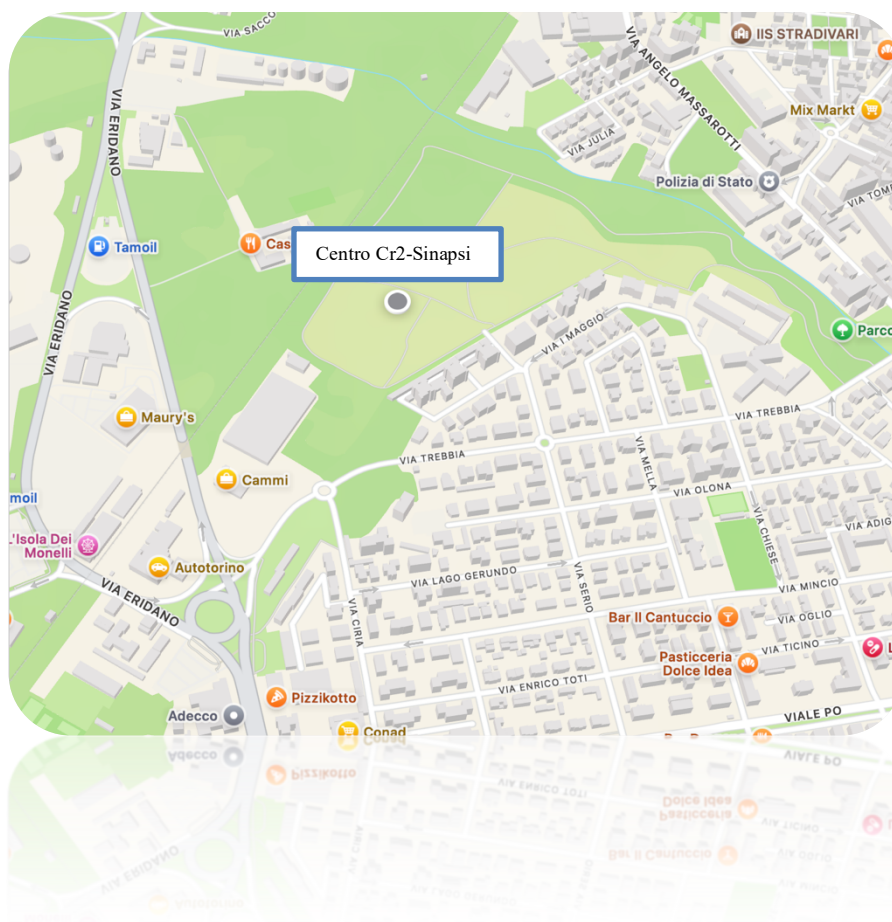
Gli interessati possono esercitare il loro diritto mediante:

- lettera in carta semplice,
- e-mail,
- compilazione dell'apposito modulo (MGC01 Reclamo/encomio/segnalazione), a disposizione nei diversi punti di erogazione delle prestazioni e scaricabile dal sito internet aziendale
- colloquio con operatori URP.

Non possono essere prese in considerazione segnalazioni solo verbali o, ancorché scritte, carenti delle generalità del segnalante e della firma.

La presa in carico delle segnalazioni avviene tempestivamente o comunque entro cinque giorni. Le segnalazioni e i reclami devono essere gestiti nel limite temporale di 30 giorni dalla data di ricezione.

## 14. COME RAGGIUNGERE IL CENTRO



Il centro Cr<sup>2</sup>-Sinapsi ha sede in Cremona, Via Serio, 34. La struttura è situata all'interno del Parco del Morbasco ed è raggiungibile attraverso due modalità:

- Dal parcheggio di Via Pennelli/Cascina Moreni è possibile raggiungere a piedi il Centro attraverso un percorso pedonale all'interno del Parco del Morbasco.
- Dall'incrocio di Via Serio/Via 1° Maggio è possibile raggiungere a piedi il centro mediante un percorso pedonale. È possibile percorrere quest'ultimo percorso anche con autoveicoli per poter accompagnare gli utenti fino all'ingresso, previa richiesta alla portineria di alzare la sbarra di accesso posta all'ingresso del parco.

Da **Piacenza**: proseguire sull'autostrada A21/E70 ed uscire al casello di Castelvetro Piacentino. Proseguire lungo la strada provinciale SP588r fino al superamento del fiume Po. Giunti a Cremona

proseguire lungo la strada statale SS10 fino a via Trebbia, alla rotonda prendere la terza uscita in direzione via Serio per poi giungere al civico 34, ingresso al centro Cr<sup>2</sup>-Sinapsi.

Da **Lodi**: proseguire lungo la strada provinciale SP26 fino a Castiglione d'Adda ove si procede lungo la SP27. Superata Cavacurta, alla rotonda proseguire lungo la SP234 in direzione Cremona. Proseguire fino all'arrivo in città e lasciare la SP234 per introdursi sulla strada statale SS10 fino all'incrocio che conduce in via Trebbia. Proseguire lungo via Trebbia, alla rotonda prendere la terza uscita in direzione via Serio per poi giungere al civico 34, ingresso al centro Cr<sup>2</sup>-Sinapsi.

Da **Milano**: prendere l'autostrada A1 in direzione Piacenza e proseguire lungo il tratto E35 fino a Piacenza per poi proseguire sul tratto E70. Uscire al casello di Castelvetro Piacentino. Proseguire lungo la strada provinciale SP588r fino al superamento del fiume Po. Giunti a Cremona proseguire lungo la strada statale SS10 fino a via Trebbia, alla rotonda prendere la terza uscita in direzione via Serio per poi giungere al civico 34, ingresso al centro Cr<sup>2</sup>-Sinapsi.

Da **Brescia**: prendere l'autostrada A21/E70 in direzione di Piacenza/Torino. Uscire al casello di Cremona e proseguire lungo via Mantova e imboccarsi sulla strada statale SS10 fino all'incrocio che conduce in via Trebbia. Proseguire lungo via Trebbia, alla rotonda prendere la terza uscita in direzione via Serio per poi giungere al civico 34, ingresso al centro Cr<sup>2</sup>-Sinapsi.

Da **Mantova**: seguire la strada statale SS10 da Mantova fino a Cremona. Giunti in città seguire la SS10 fino all'incrocio che conduce in via Trebbia. Proseguire lungo via Trebbia, alla rotonda prendere la terza uscita in direzione via Serio per poi giungere al civico 34, ingresso al centro Cr<sup>2</sup>-Sinapsi.

## ALLEGATO 1 – RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Spett.le  
Fondazione Occhi Azzurri  
Via Serio, 34 – 26100 Cremona

Il sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato/a \_\_\_\_\_

il \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_

n°telefono/cellulare \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_

In qualità di esercente la podestà/tutela/curatela/amministratore di sostegno nei confronti di

\_\_\_\_\_ nato/a \_\_\_\_\_

il \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_

CHIEDE IL RILASCIO DI COPIA DELLA SEGUENTE DOCUMENTAZIONE

### CONSEGNA DOCUMENTAZIONE

**Spedizione**, con spese a carico del destinatario, a:

cognome e nome \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) CAP

\_\_\_\_\_ Via/Piazza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Il Centro CR2 Sinapsi declina qualsiasi responsabilità per eventuali disguidi postali

**Ritiro allo sportello**     **Ritiro allo sportello con delega**

### DELEGA

Il sottoscritto, documento d'identità n. \_\_\_\_\_ delega

il/la Sig./ra \_\_\_\_\_ al ritiro della documentazione sanitaria

richiesta (allegare il documento di identità del delegante)

DATA \_\_\_\_\_ FIRMA DEL RICHIEDENTE \_\_\_\_\_

### Compilazione a cura dell'Ufficio di segreteria del Centro CR<sup>2</sup>Sinapsi

Il sottoscritto \_\_\_\_\_

Documento di riconoscimento \_\_\_\_\_

Riceve in data \_\_\_\_\_ la documentazione richiesta.

FIRMA DEL RICHIEDENTE/DELEGATO \_\_\_\_\_

FIRMA DELL'OPERATORE DI SEGRETERIA \_\_\_\_\_



## ALLEGATO 2 – MODULO RECLAMO/ENCOMIO/SEGNALAZIONE

### DATI DEL SEGNALANTE

NOME E COGNOME \_\_\_\_\_

INDIRIZZO DI RESIDENZA \_\_\_\_\_

ETA' \_\_\_\_\_

TELEFONO \_\_\_\_\_ MAIL \_\_\_\_\_

### QUALIFICA DEL SEGNALANTE

Utente

Parente di utente \_\_\_\_\_

*specificare in questo caso il nome e cognome dell'utente che ha fruito del servizio*

Cittadino/Associazione/altro \_\_\_\_\_

*specificare in questo caso il nome e cognome dell'utente che ha fruito del servizio*

### MOTIVO DEL CONTATTO

RECLAMO

DISSERVIZIO

RINGRAZIAMENTO/ENCOMIO

SUGGERIMENTO/RICHIESTA

SEGNALAZIONE

### UNITÀ COINVOLTE

SOCIOSANITARIO

SANITARIO  PALESTRA

PISCINA



## ALLEGATO 3– QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Gentile Signora, egregio Signore,

Le chiediamo cortesemente alcuni minuti del Suo tempo per esprimere un parere sulla qualità del servizio ricevuto presso il nostro ambulatorio. Il questionario dovrà essere compilato in maniera assolutamente anonima e la Sua opinione sarà di grande importanza per migliorare i servizi che offriamo. Potrà inserire il questionario compilato nell'apposita casella di raccolta presente presso l'ambulatorio. Un sentito ringraziamento per la sua preziosa collaborazione.

**Il questionario viene compilato in data:** \_\_\_\_\_

**Da:**  dall'assistito  con l'aiuto di parenti/amici/assistente familiare  da un familiare  
 tutore/curatore/amministratore di sostegno

**A13 – Sesso:**  M  F **A14 - Età dell'utente:** \_\_\_\_\_

**A15 – Scolarità:**  Scuola Obbligo  Scuola Superiore  Laurea  Nessuna

**A16 – Nazionalità:**  Italiana  Europea  Extraeuropea

**A17 - Ha usufruito delle prestazioni tramite:**  Servizio Sanitario Nazionale  Privatamente

Da chi è venuto a conoscenza della nostra Struttura?

Medico Curante / Pediatra  Medico di altro Ospedale  Sito internet  Amici /parenti  
 ATS/ASL  Associazioni  Operatori  Servizio Sociale

Per la compilazione, indicare punteggi da 1 (per nulla soddisfatto) a 7 (molto soddisfatto)

D1 Come ha Prenotato?

Telefonicamente  Allo Sportello  Internet  Altro  Non So  Nessuna Prenotazione

D2 Come valuta il Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

D3 Come valuta i Tempi di Attesa dalla Prenotazione alla Prestazione

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

D4 Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio di accettazione / segreteria / accoglienza (attesa allo sportello, cortesia, informazioni ricevute, ecc.)?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

D5 In generale, come valuta accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

D5.1 In particolare, come valuta l'accessibilità alla struttura (parcheggi, ascensori, rampe, ecc.)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

D5.2 In particolare, come valuta la pulizia degli ambienti (ambulatori, palestre, sale di attesa, etc.)?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

D6 Come valuta il rispetto degli orari previsti

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

D7 Come valuta l'attenzione e cortesia ricevuta dal personale medico

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

D8 Come valuta la chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

D9 Come valuta l'attenzione e cortesia ricevuta dal personale infermieristico, tecnico o riabilitativo

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

D10 Come giudica il rispetto della sua Privacy e Intimità?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

D11 Come giudica il suo gradimento complessivo?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

D12 Consiglierebbe ad altri questo centro? (1= decisamente no / 7= assolutamente sì)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

**SOLO PER GLI AMBULATORI DI RIABILITAZIONE**

A.	All' inizio del trattamento è stato condiviso con lei il percorso riabilitativo, compreso l'eventuale programma da proseguire a domicilio?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
B.	Come valuta la disponibilità del personale della riabilitazione ad ascoltarLa e a rispondere alle Sue domande?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
C.	Come valuta la chiarezza delle informazioni fornite dal personale della Riabilitazione sui trattamenti?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
D.	Il Personale di Riabilitazione si è rivolto a Lei con rispetto, cortesia ed empatia?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

Le chiediamo, infine, di volerci esprimere eventuali carenze, suggerimenti o segnalare aspetti particolarmente positivi o eventuali altri servizi di cui sente particolarmente l'esigenza.

.....

.....

.....

Nel ringraziarla per la cortese attenzione, la informiamo che la raccolta delle informazioni del presente questionario è finalizzata ad elaborazioni statistiche che ci permettono di migliorare il servizio