



DOMUS
LAETITIAE

Società cooperativa
sociale di solidarietà
ONLUS



CARTA DEL SERVIZIO AMBULATORIALE Abilitazione e Riabilitazione

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM

ISO 9001

Certificato n° 22573/10/S



SOMMARIO

L'identità della Cooperativa	4
La Mission	5
La Governance ed il sistema organizzativo	6
A chi si rivolge il servizio	7
Indirizzo	7
Come si raggiunge	8
Descrizione	8
Referente	8
Orario di apertura	9
La nostra équipe	9
Ammissione, erogazione e termine del servizio	10
Tipologia di trattamento	11
Formazione permanente e supervisione	19
Rapporto con le famiglie	19
Indicatori	20
Reclami	22
Soddisfazione cliente	22
Informazioni e comunicazioni	23





La “Carta del servizio” è uno strumento di comunicazione e presentazione del servizio destinato alle famiglie, agli utenti e al pubblico. Con questa carta il Servizio di abilitazione e riabilitazione Ambulatoriale della Cooperativa “Domus Laetitia” si prefigge l’obiettivo di offrire ai destinatari una completa e corretta informazione sulle prestazioni erogate e sui servizi connessi. Il servizio è certificato, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 dal 26 marzo 2007 per l’attività di “Progettazione ed erogazione di servizi di abilitazione/riabilitazione ambulatoriale”.



L'IDENTITA' della COOPERATIVA

Domus Laetitia è una Cooperativa di Solidarietà Sociale di tipo A, fondata il 30 ottobre 1984, che si occupa di tematiche relative alla disabilità ed opera nell'area del biellese.

Negli anni ha sviluppato una filiera di servizi: residenze, centri diurni, integrazione scolastica, assistenza domiciliare, educativa territoriale, inserimento lavorativo, ambulatorio di riabilitazione / abilitazione, consulenze e formazione.

Attualmente, con un fatturato di quasi 6 milioni di euro, occupa circa 150 Soci lavoratori e rivolge i propri servizi a circa 400 famiglie.



LA MISSION

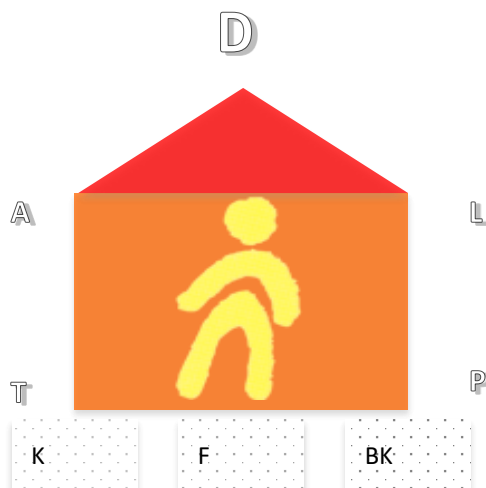
La Mission della Cooperativa Domus Laetitiaie è riconducibile a questo scopo:

- Offriamo al territorio e alle persone con disabilità servizi e risposte altamente personalizzate, promuovendo la loro massima autonomia.
- Operiamo con professionalità, integrando e sostenendo la rete cooperativa del territorio e altri portatori di interesse, avviando e formalizzando con essi collaborazioni e partnership.
- Tuteliamo il lavoro e la sua qualità, anche attraverso nuove attività occupazionali.

La Cooperativa definisce come elementi caratterizzanti la propria azione:

la **DISABILITA'** come ambito di intervento, l'**AUTONOMIA** della persona, il **LAVORO QUALIFICATO**, la modalità con cui abbiamo scelto di lavorare, il **TERRITORIO**, come luogo di riferimento, la **PARTECIPAZIONE** come possibilità di espressione a tutti i livelli

In modo sintetico ci rappresentiamo così:





La sostenibilità della Mission trova fondamento attraverso:

- **K** significa **Know-how**: il sistema di conoscenze della cooperativa viene scambiato e condiviso con la rete di riferimento per una crescita reciproca.
- **F** significa **Finanza-economia**: lo sviluppo passa dalla creazione di una struttura che consenta di analizzare le fattibilità e sostenibilità delle progettazioni, si attua inoltre con l'attivazione dei meccanismi necessari per il recupero di risorse attraverso il prestito sociale o la raccolta fondi.
- **B** significa **Base Sociale**: la partecipazione è l'elemento di base. Lo sviluppo passa dalla capacità dei soci di assumersi la responsabilità del cambiamento e del rischio imprenditoriale nella gestione dell'impresa sociale.

Aver definito l'area entro la quale articolare le azioni della Cooperativa per il futuro permette di identificare quali strategie siano perseguibili e compatibili con la Mission. La centralità della persona rappresenta fortemente gli orientamenti della Cooperativa.

LA GOVERNANCE E IL SISTEMA ORGANIZZATIVO

La Domus ha adottato la forma giuridica della Cooperativa Sociale: l'*Assemblea dei Soci* determina le linee di sviluppo e nomina gli Amministratori, il *Consiglio di Amministrazione* si occupa della gestione, il *Collegio Sindacale* controlla e verifica l'osservanza alle leggi. Il *Direttore Generale* si occupa del coordinamento di tutte le attività, ulteriori deleghe specifiche sono state affidate al *Direttore Sanitario*, al *Direttore Educativo* ed al *Direttore Amministrativo*, ognuno secondo le proprie competenze. La Cooperativa è suddivisa in aree funzionali ognuna con un proprio responsabile ed una propria autonomia operativa:

- **Area Amministrativa**: segreteria, paghe, contabilità e controllo di gestione.
- **Area dei Servizi Ausiliari**: lavanderia, cucina, trasporto, manutenzione e pulizie.
- **Area Socio – Educativa**:

La **RSA** (residenza sanitaria assistenziale) "Caleidoscopio" si occupa degli ospiti in regime residenziale (con patologie classificate gravi/profonde) accolte al primo piano dell'edificio. Cura gli aspetti della vita familiare -



educativo - assistenziale con particolare attenzione agli aspetti sanitari attraverso progetti individuali tesi alla prevenzione, riabilitazione e mantenimento.

Le **RAF** (residenza assistenziale flessibile) “Terra di Mezzo” e “Rifugio dei Sogni”, si occupano degli ospiti in regime residenziale e delle attività diurne (rivolti a persone con quadro diagnostico classificato medio-lieve), accolti rispettivamente al secondo ed al terzo piano, svolgendo progetti tesi al recupero delle autonomie funzionali ed all'integrazione sociale.

Servizi Territoriali: assistenza domiciliare, inserimento lavorativo, educativa territoriale, animazione serale, assistenza specialistica scolastica.

Centro Diurno “Calla Calla”: si occupa delle attività diurne (sportive, espressive, lavorative) con una particolare attenzione alla formazione ed all'attivazione di percorsi rivolti all'inserimento lavorativo nello sviluppo delle proprie abilità. È rivolto a persone che vivono nel proprio contesto familiare.

Ambulatorio: servizio di abilitazione / riabilitazione rivolto ad adulti e minori in età evolutiva in convenzione con l'ASL, con invio da parte della NPI o della Medicina Riabilitativa.

Area Sanitaria: comprende il servizio infermieristico, i tecnici della riabilitazione, gli assistenti sociali, i professionisti consulenti.

A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO

Il servizio ambulatoriale della Cooperativa si rivolge ad adulti e minori, affetti da problematiche che abbiano la necessità di un intervento di tipo riabilitativo. E' necessario, per chi perviene al servizio attraverso il Servizio Sanitario Nazionale, un progetto riabilitativo redatto da un medico del servizio della Medicina Riabilitativa o della Neuropsichiatria Infantile mentre, per chi utilizza privatamente il presidio, la prescrizione o valutazione o richiesta di un medico.

INDIRIZZO

Il servizio di riabilitazione ambulatoriale si trova presso la sede della Cooperativa “Domus Laetitiaae” a Sagliano Micca (BI), in via Roma 127, tel. 015 474120.



COME SI RAGGIUNGE

Da Biella seguire le indicazioni per la Valle Cervo. Risalendo la valle da Pavignano o da Tollegno, si raggiunge Andorno Micca e quindi Sagliano Micca. Giunti alla rotonda alla francese ci si trova di fronte ad una cancellata grigia all'interno della quale si trova la Cooperativa e, quindi, la sede dell'ambulatorio.

Il Centro è raggiungibile anche con i mezzi pubblici:

Linea 340: Biella, Tollegno, Andorno, Tavigliano, Piedicavallo

Il servizio di abilitazione e riabilitazione ambulatoriale è situato al pianterreno e dispone di parcheggio dedicato agli utenti dell'ambulatorio.

DESCRIZIONE

Il servizio ambulatoriale è convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale e può erogare, a seconda delle necessità, prestazioni di fisioterapia, psicomotricità, logopedia, ippoterapia, idroterapia, consulenza ausili, in convenzione o privatamente. Musicoterapia e pet-therapy esclusivamente in forma privata.

Il servizio si pone come finalità la "abilitazione". Con questo termine, in linea con le più recenti acquisizioni scientifiche, si vuole sottolineare la scelta di superare l'idea di 'riparazione' della disabilità per occuparsi, invece, di migliorare le abilità. La famiglia e l'utente sono coinvolti, perciò, insieme ai tecnici (terapista, fisiatra, foniatra, neuropsichiatra infantile) nel "*Progetto abilitativo*" per attuare tutti quegli interventi utili a favorire il raggiungimento dei massimi livelli di autonomia fisica, psichica e sociale possibile, tenendo conto dei bisogni, desideri, deficit e abilità nonché delle caratteristiche del contesto fisico e sociale.

REFERENTE

Fisioterapista Antonella Dimo, Responsabile dell'ambulatorio

Tel. 015 474120 - e-mail a.dimo@domuslaetitiaie.com



ORARIO DI APERTURA

L'Ambulatorio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 18,00. L'orario per le sedute di terapia verrà concordato con ogni singolo cliente, in base alle disponibilità.

LA NOSTRA ÉQUIPE

La nostra équipe si compone di diverse figure professionali:

- Responsabile medico dell'ambulatorio: dr.ssa Cristiana Pessina. Effettua le visite di ingresso, la supervisione casi e attribuisce i casi ai terapisti della riabilitazione.
- Direttore sanitario: dr.ssa Stefania Braga. Si occupa dei rapporti amministrativi e burocratici con l'ASL BI.
- Servizio socio-familiare: dr.ssa Anna Gaia.
- Responsabile dell'ambulatorio: Antonella Dimo. Si occupa del coordinamento organizzativo dei terapisti.
- Terapisti della riabilitazione: logopedista, fisioterapista, terapeuta della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva, ippoterapista, pet terapeuta, musicoterapista, psicomotricista. Si occupano dei singoli trattamenti riabilitativi di cui fruiscono gli utenti di cui sono referenti.
- Fisiatra: si occupa della valutazione motoria, posturale e, in genere, dell'evoluzione del quadro funzionale.





AMMISSIONE, EROGAZIONE E TERMINE DEL SERVIZIO

		RESPONSABILITA'	DESCRIZIONE
1^ FASE: Presa in carico	A - Progetto riabilitativo di valutazione /presa in carico	Azienda sanitaria	Il paziente viene inviato dalla Medicina riabilitativa o dalla Neuropsichiatria infantile all'ambulatorio della Domus Laetitia
	B - Incontro con il responsabile medico	Responsabile medico dell'ambulatorio	In questo incontro viene presentato l'iter di inserimento e viene raccolta la documentazione necessaria all'apertura della cartella clinica. Al termine dell'incontro, se possibile, si effettua un incontro con genitore UFE (Utente familiare esperto) per la presentazione struttura e per fornire sostegno alla famiglia.
	C - Attribuzione del caso	Responsabile medico dell'ambulatorio	In base alle caratteristiche ed alla disponibilità il paziente viene attribuito al terapeuta di riferimento.

2^ FASE: Erogazione del servizio	A - Analisi del caso e osservazione	TdR di riferimento	Dopo l'attribuzione del caso inizia un periodo di osservazione (da 3 a 7 sedute) necessario per definire il progetto
	B - Definizione del contratto terapeutico	Responsabile medico dell'ambulatorio TdR di riferimento	Incontro con la famiglia e l'équipe del centro per l'esplicitazione del progetto, la descrizione del setting e la definizione del contratto terapeutico
	C - Verifiche periodiche	Responsabile medico dell'ambulatorio TdR di riferimento	Almeno una volta all'anno si effettueranno incontri di verifica con i referenti e la famiglia. Verifiche periodiche sono effettuate anche con l'ente inviante e la scuola. E' in questa sede che si decide se il contratto terapeutico necessita di prosecuzione e/o cambiamenti

3^ FASE: Termine del trattamento	Dimissioni	Responsabile medico dell'ambulatorio TdR di riferimento	Incontro finale di restituzione alla famiglia e all'ente inviante
---	------------	--	---



TIPOLOGIA DI TRATTAMENTO

Di seguito elenchiamo i vari trattamenti, a chi sono rivolti e come sono strutturati.

Rieducazione neuromotoria

E' un trattamento individuale che si svolge una o più volte alla settimana e dura 45 minuti. E' rivolto a:

- Bambini in età evolutiva (da 0 a 18 anni) affetti da danni al sistema nervoso centrale e periferico, da malattie neuromuscolari o da sindromi disgenetiche. L'obiettivo della terapia è di rendere le abilità presenti nel bambino funzionali e adatte a lui e all'ambiente in cui vive, favorendo lo sviluppo di quelle emergenti.
- Adulti affetti da danni al sistema nervoso centrale e periferico, presenti dalla nascita o acquisiti in seguito a malattie neuromuscolari o che presentano patologie ortopediche o traumatologiche.

Psicomotricità

E' un tipo di trattamento che può essere individuale o di gruppo, effettuato una o più volte alla settimana e della durata di 45 minuti. Si rivolge a bambini con ritardo dello sviluppo motorio, mentale o con problemi relazionali e/o comportamentali. Offre al bambino un luogo di gioco in cui potersi esprimere così com'è, senza pregiudizi e con richieste adatte alle sue capacità. L'obiettivo è quello di favorire lo sviluppo delle abilità motorie, relazionali, intellettuali e di adattamento all'ambiente.

Ai trattamenti psicomotori verrà richiesto un abbigliamento comodo: tuta e calzine antiscivolo.





Psicomotricità educativa

L'ambulatorio offre, per asili nido, scuole materne ed elementari, la possibilità di una consulenza su progetti di educazione psicomotoria da concordare e realizzare con le insegnanti in modo da integrarsi con la progettazione scolastica e i suoi campi di esperienza. L'intervento ha una finalità preventiva in quanto consiste nel promuovere e conservare lo stato di benessere e segnalare la presenza di eventuali disagi. Esso si prefigge, nel rispetto del momento evolutivo del bambino, di facilitare la presa di coscienza di sé e delle capacità espressive intese come scoperta del corpo, dello spazio, del tempo e della relazione con se stesso, con gli oggetti e con l'altro.

Vengono, inoltre, proposti percorsi di formazione per educatori / insegnanti su temi specifici: la psicomotricità, la comunicazione non verbale, il gioco, le emozioni, il disagio, le diverse abilità. Tali percorsi vengono concordati in base alle esigenze espresse.

Logopedia





E' un tipo di trattamento che può avvenire una o più volte alla settimana e che dura 45 minuti. Mira al recupero della comunicazione attraverso l'uso di tecniche specifiche sul linguaggio e/o sulla comunicazione non verbale (Comunicazione Alternativa Aumentativa).

L'ambulatorio di logopedia si occupa di disturbi del linguaggio e della comunicazione e, in modo specifico, di anartrie, disartrie, ritardi di linguaggio e disturbi comunicativi.

Riabilitazione delle funzioni cognitive

Feuerstein

La metodologia Feuerstein è rivolta a sviluppare le funzioni cognitive, propone un programma adatto, anche in presenza di un basso livello di performance, ed in tutti quei casi in cui le funzioni cognitive siano compromesse a vari livelli e si presentino come immature e carenti. Il P.A.S. Basic propone attività teorico-pratiche volte a sviluppare funzioni cognitive emergenti.





Ippoterapia

La riabilitazione equestre è un trattamento riabilitativo che utilizza il cavallo, nell'ambito di un programma riabilitativo globale, ed è pertanto effettuata da personale qualificato.

Le sedute sono individuali, hanno la durata di 30 minuti e vengono effettuate presso un maneggio, opportunamente scelto, con cavalli addestrati e sottoposti a controllo veterinario.

Per accedere a questo servizio possono essere richiesti esami radiografici e/o specifica valutazione fisiatica.

Il cavallo trasmette molte informazioni al cavaliere: corporeità, ritmicità, calore, movimento tridimensionale sinusoidale: una complessa armonia che fa di questo animale un ottimo sussidio terapeutico. Il rapporto tra paziente e cavallo, sotto il controllo del terapeuta, consente la correzione di schemi posturali patologici, l'attivazione di stimoli sensoriali che facilitano l'equilibrio, il controllo dell'emotività, il rinforzo dell'autostima, il miglioramento della propria gestione nello spazio e nel tempo.





Idroterapia

L'idroterapia è un intervento di rieducazione neuromotoria individuale che si svolge in acqua, qualora sia necessaria un'azione con gravità ridotta, ad una temperatura di 32°/33°, presso una piscina esterna adeguatamente strutturata. La durata del trattamento è di 30 minuti.

E' possibile, per alcuni casi, che venga utilizzata per i trattamenti la vasca a farfalla che si trova all'interno alla cooperativa.

Per i trattamenti di idroterapia è richiesto, per l'accesso alle vasche, l'uso del costume (eventualmente contenitivo), della cuffia e delle ciabatte.



Consulenze ausili personali e ambientali

L'obiettivo delle consulenze è la valutazione e la successiva scelta di ausili che facilitino le persone nella vita di tutti i giorni e le aiutino a vivere meglio negli ambienti quotidiani e con gli altri.

Si offrono consulenze su:

- Ausili posturali;
- Ausili ambientali e personali;
- Valutazioni degli ambienti domestici al fine di renderli più utilizzabili;
- Valutazioni per accesso semplificato e programmi adeguati su parti informatiche in collaborazione con il tecnico specializzato.

È possibile, inoltre e con una semplice specifica richiesta extra-convenzione, usufruire di una consulenza sulla migliore accessibilità e controllo della propria casa, scuola, ufficio, ecc. (Accessibilità). La consulenza non è di tipo strutturale ma vuole solo mettersi a disposizione per "ragionare", per esempio, su come disporre un bagno per consentire alla persona con disabilità di essere più autonoma, come disporre una vasca da bagno per facilitare i familiari nell'igiene del proprio figlio, come facilitare gli spostamenti in casa, ecc.



Musicoterapia

I suoni e la musica possono essere utilizzati, in un contesto terapeutico e riabilitativo, come mezzo per stimolare, sviluppare e facilitare l'espressività, la comunicazione e la relazione. È questo lo scopo primario di un trattamento di musicoterapia che, in molti casi, si rivela particolarmente adatto là dove sono in qualche misura compromessi i normali canali di espressione e di linguaggio.

Il trattamento può essere individuale o di piccolo gruppo; solitamente si svolge una volta alla settimana, ha una durata di 45 minuti ed è inserito nel progetto riabilitativo globale del paziente.

Sono previste un'osservazione preliminare per verificare l'opportunità del trattamento, delineare gli obiettivi terapeutici e la loro congruenza con l'eventuale progetto di presa in carico globale, e periodiche relazioni di aggiornamento sull'andamento della terapia.

Pet-therapy

La Pet therapy è un intervento in cui animali da compagnia, nel nostro caso



i cani, vengono utilizzati a fini terapeutici. L'attività, che viene effettuata presso il nostro Centro da un medico veterinario specializzato, può essere individuale o di piccolo gruppo, ha una durata di 30 minuti ed una cadenza settimanale.

Sono previste un'osservazione preliminare per verificare l'opportunità del trattamento, delineare gli obiettivi terapeutici e la loro congruenza con l'eventuale progetto di presa in carico globale, e periodiche relazioni di aggiornamento sull'andamento della terapia.



Trattamenti fisioterapici

I trattamenti fisioterapici sono rivolti a persone affette da patologie post-acute (insorte cioè dopo un trauma o un operazione) o croniche (che durano nel tempo), mediche o chirurgiche; possono svolgersi una o più volte alla settimana presso l'ambulatorio della cooperativa Domus Laetitiae oppure a domicilio degli utenti stessi, sono individuali e hanno una durata di 45 minuti.

Vengono erogati, presentando una richiesta medica, trattamenti di:

- Riabilitazione post-traumatica
- Rieducazione pre-chirurgica
- Rieducazione post-chirurgica
- Rieducazione neuromotoria
- Rieducazione posturale
- Trattamenti di prevenzione e di mantenimento
- Massoterapia
- Linfodrenaggio
- Bendaggi funzionali
- Terapia fisica: TENS e ultrasuoni
- Taping neuro-muscolare

È possibile inoltre usufruire di:

- Valutazioni fisioterapiche e chinesio-logiche
- Valutazioni posturali





ASB Attività specifica di benessere

L'incremento senza precedenti delle patologie a lungo termine o croniche e delle cosiddette "fragilità", costituisce un nuovo scenario che non può trovare nell'assistenza sanitaria tradizionale la sola e più congruente risposta.

Per rispondere a questo bisogno, sono stati promossi programmi di Attività Specifica di Benessere (A.S.B.): questi programmi prevedono esercizi di tipo fisico progettati per persone con specifiche alterazioni dello stato di salute e rivolti alla prevenzione secondaria e terziaria della disabilità.

Per dare il miglior servizio possibile si sottolinea che:

- la puntualità è indispensabile per garantire l'effettiva durata della seduta;
- si chiede di avvertire tempestivamente se impossibilitati a presentarsi al trattamento e si specifica che dopo tre assenze consecutive senza avvertire, si potrà procedere alle dimissioni;
- chi termina un trattamento in convenzione non può accedere privatamente allo stesso trattamento da cui è stato dimesso se non dopo valutazione dell'équipe o del medico dell'ambulatorio.





FORMAZIONE PERMANENTE E SUPERVISIONE

L'attività di formazione e supervisione del personale è finalizzata a:

- acquisire competenze specifiche in relazione alle necessità organizzative o all'avvio di nuovi progetti;
- permettere il continuo aggiornamento ed il mantenimento delle capacità professionali;
- assicurare la corretta comprensione ed applicazione dei principi su cui si basa il Sistema per la gestione della qualità stabilito in azienda.

I Direttori con la collaborazione dei Responsabili dei Servizi, almeno una volta all'anno, redigono un *Piano della Formazione*, dopo aver rilevato i fabbisogni di formazione ed addestramento di tutto il personale coinvolto nelle attività della Cooperativa.

RAPPORTO CON LE FAMIGLIE

Il rapporto con le famiglie risulta di fondamentale importanza. Si propongono, quindi, vari momenti di confronto e incontro, formali e informali, con la responsabile, con i terapisti della riabilitazione, con la Direzione a seconda delle esigenze.

E' possibile fornire ai genitori un servizio di counseling sulle problematiche relative al bambino in trattamento. I primi due incontri sono offerti gratuitamente della Cooperativa, mentre gli eventuali colloqui successivi sono a carico della famiglia.

Alle famiglie viene inoltre offerta la possibilità di partecipare a:

- riunioni di presentazione e condivisione del contratto terapeutico;
- incontri annuali di gruppo, con le altre famiglie e/o con l'équipe;
- eventi di visibilità del servizio quali serate di inaugurazione, partecipazioni a eventi mirati, feste organizzate dalla Cooperativa, seminari o corsi;
- questionario di soddisfazione.



INDICATORI

Qualità riabilitativa		
INDICATORE	STANDARD	RISPETTO
rilevazione dei bisogni dell'utenza	analisi dei bisogni, per i nuovi inserimenti, attraverso specifica scheda di osservazione	100%
definizione del Contratto terapeutico	predisposizione e condivisione con la fami-glia del contratto terapeutico / progetto abilitativo (tranne che per gli utenti con numero di sedute tra 5 e 15)	100%
raggiungimento obiettivi del contratto terapeutico	almeno il 50% degli obiettivi a breve-medio termine all'anno	100%
verifica e revisione del Progetto riabilitativo	rivisto alla scadenza	100%

Qualità professionale		
INDICATORE	STANDARD	RISPETTO
titoli e qualifica	gli operatori sono in possesso di qualifica specifica	100%
formazione e aggiornamento	effettuazione dei corsi previsti nel Piano della formazione	90%
	operatori che partecipano ai corsi	90%
supervisione	almeno 2 incontri all'anno con esperto esterno e con titoli specifici	100%
lavoro di rete	almeno un incontro all'anno per ogni caso con gli operatori coinvolti nel progetto	100%
lavoro con la famiglia	almeno un incontro all'anno	100%
counseling per problemi relativi alla gestione familiare del bambino in trattamento	al bisogno, offerta di due incontri gratuiti all'anno	100%
Soddisfazione del committente con compilazione del Mod-SD1 e SD2 da parte di Primario Medicina riabilitativa e	Valore sogli "abbastanza buono"	100%



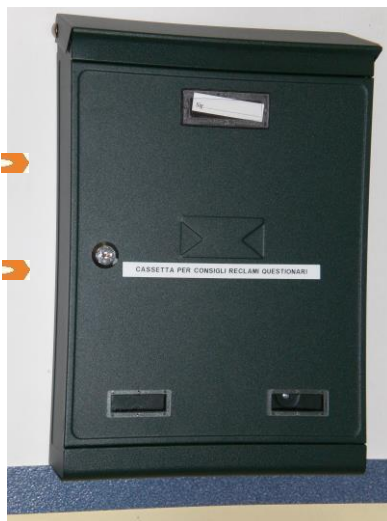
Primario Neuropsichiatria
infantile

Qualità organizzativa

INDICATORE	STANDARD	RISPETTO
tempi di attesa per l'espletamento delle pratiche di inizio trattamento	21 giorni tra il completamento dell'iter di accoglienza e l'inizio del trattamento	100%
Incontri con resp. medico ambulatorio e area sociale per iter accoglienza	In orari consecutivi per evitare possibili disagi legati alla distanza delle famiglie	90%
trattamenti diversi per lo stesso utente fissati in orari consecutivi, se ciò è indicato	concordati con le esigenze della famiglia e del progetto di vita del bambino.	70%
Predisposizione dei locali e del setting	Predisposizione secondo quanto previsto	100%
incontro équipe del servizio	una volta alla settimana	100%
incontro équipe multidisciplinare per la programmazione	una volta all'anno	100%
incontro équipe multidisciplinare per verifiche sull'andamento del servizio	una volta all'anno	100%
incontro équipe del servizio per attività di supervisione	8 volte l'anno	100%
raccolta reclami e non conformità	su base annua	< 12



RECLAMI



Qualora il cliente o la sua famiglia si trovino nella condizione di presentare un'osservazione o un reclamo per una situazione ritenuta negativa può utilizzare le seguenti modalità:

comunicazione verbale, via fax 015 474131 o telefonica 015 474120 alla responsabile organizzativa del servizio;

reclamo scritto utilizzando il modulo *"Reclami, suggerimenti e comunicazioni"* reperibile presso la sala d'attesa dell'ambulatorio o nelle singole stanze di terapia e da imbucare nella apposita cassetta, situata sempre nella sala d'attesa dell'ambulatorio o da inviare a mezzo posta o email alla Cooperativa *"Domus Laetitiae"* servizio ambulatoriale;

➤ colloquio con la referente del Servizio Sociale, dr.ssa Anna Gaia.



Le osservazioni o i reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta formale, con lettera scritta, entro 15 giorni dalla presentazione.

I reclami ricevuti (anche a voce o telefonicamente) sono registrati e archiviati come forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli.

SODDISFAZIONE CLIENTE

La soddisfazione del cliente viene misurata periodicamente, in sede di incontro tra la famiglia e le figure di riferimento della Cooperativa o dell'ambulatorio, oppure attraverso la somministrazione del *Questionario di soddisfazione per famiglie e utenti dell'ambulatorio*. Dopo l'analisi e la rielaborazione delle risposte i dati vengono presentati alle famiglie in un incontro assembleare e possono costituire la base per successive iniziative di confronto e miglioramento del servizio.

INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI



Informazioni e comunicazioni vengono fornite alle famiglie attraverso vari canali. A seconda del tipo di informazione, veicoli della stessa sono:

- il sito internet della Cooperativa www.domuslaetitiaie.com
- la Newsletter (Comunicazioni & Notizie)
- il terapeuta di riferimento
- gli incontri periodici, organizzati con il gruppo famiglie o con la singola famiglia
- gli incontri con il Responsabile organizzativo.

Tutti i dati sono trattati secondo il GDPR - Regolamento generale per la protezione dei dati personali 2016/679. Titolare del trattamento è il Presidente e legale rappresentante.

REV.03 del 01/01/19

www.domuslaetitiaie.com



Domus Laetitiaie Società Cooperativa Sociale di solidarietà - ONLUS

P.IVA e C.F. 01461560029

via Roma 127 - 13816 Sagliano Micca - Biella

tel. 015 474120 fax 015 474131

email: domus@domuslaetitiaie.com