

# **AMBULATORIO di NEUROPSICHIATRIA**

## **GLI SGUARDI**

**CARTA DEI SERVIZI**  
**Aggiornamento 2024**



### **LA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi è redatta secondo le indicazioni in materia emanate dalla Regione Lombardia e fornisce notizie ed informazioni sul servizio offerto. Viene aggiornata a seguito di cambiamenti significativi delle informazioni contenute e, comunque, almeno una volta all'anno. Dell'avvenuta modifica viene data comunicazione all'utenza mediante pubblicazione sul sito della Fondazione Angelo Custode [www.fondazioneangelocustode.it](http://www.fondazioneangelocustode.it); il documento aggiornato è presente nella sala d'aspetto dell'Ambulatorio Gli Sguardi ed è disponibile per la visione presso la segreteria dell'Ambulatorio, dove è possibile ritirarne copia.

### **L'EROGAZIONE DEI SERVIZI AVVIENE NEL RISPETTO DEI SEGUENTI PRINCIPI FONDAMENTALI**

- **EGUAGLIANZA:** le prestazioni sono erogate senza distinzione di genere, etnia, lingua, ceto sociale, nazionalità, religione ed opinioni politiche e filosofiche.
- **IMPARZIALITA':** le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, equi, trasparenti ed imparziali
- **CONTINUITA':** l'ambulatorio garantisce l'attuazione del programma in modo continuativo e senza interruzioni nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali
- **DIRITTO DI SCELTA:** l'ambulatorio garantisce al cittadino utente il diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.
- **APPROPRIATEZZA:** le prestazioni sono "appropriate" quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per i clienti che per gli operatori
- **PARTECIPAZIONE:** l'ambulatorio garantisce al cittadino utente il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** l'ambulatorio garantisce che i servizi e le prestazioni verranno fornite mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare, in modo il più tempestivo possibile, i bisogni del cittadino utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività
- **EGUAGLIANZA DEI DIRITTI:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, inoltre va garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione.
- **RISPETTO DEI DIRITTI DELLA DIGNITA' e DELLA RISERVATEZZA:** Ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

### **FINALITA'**

L'ambulatorio specialistico "Gli Sguardi" intende operare la presa in carico (a livello ambulatoriale) del minore e della sua famiglia, nell'ottica della prevenzione, diagnosi e cura dei disturbi dello sviluppo, di criticità motorie, cognitive, linguistiche, ecc.

Ciò si consegue garantendo prestazioni e servizi sanitari di qualità attraverso la condivisione tra l'equipe di medici e altri professionisti, con competenze pediatriche.

L'ambulatorio persegue, attraverso uno stile di vicinanza, di accoglienza e di accompagnamento nei confronti del minore e della sua famiglia, interventi qualificanti resi possibili da un lavoro multidisciplinare dei professionisti coinvolti.

Inoltre si propone di essere uno spazio formativo per genitori, operatori socio-sanitari, insegnanti, medici, ecc. per apprendere tecniche specifiche sulla gestione delle principali emergenze pediatriche, sull'acquisizione di competenze cognitive, socio-educativa specifiche per la gestione di comportamenti problema, ecc.

Nello specifico si occupa:

- della presa in carico organizzativa e clinico-assistenziale del minore attraverso visite specialistiche, prestazioni diagnostiche, terapeutiche e riabilitative.
  - dell'implementazione delle proposte di intervento ambulatoriale presenti sul territorio allo scopo di ridurre i tempi di attesa per le prestazioni diagnostiche e terapeutiche ambulatoriali.
  - Della proposta di percorsi di formazione per generare consapevolezza, competenza e sicurezza nei genitori, operatori (sanitari, educativi, ecc.), insegnanti, medici, nella gestione di aspetti sanitari, educativi, cognitivi, ecc.
  - della possibilità di diventare il punto di accesso a prestazioni di alto livello alla portata di tutti offrendo:
    - ✓ orari di accesso ampi e comodi;
    - ✓ brevi tempi di attesa ridotti e procedure di prenotazione certe nel rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
    - ✓ ambiente confortevole a "misura di bambino";
    - ✓ professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità al colloquio;
    - ✓ rispetto della privacy.
- 

## **OBIETTIVI**

---

La proposta progettuale degli ambulatori è ispirata ad una stretta relazione di senso tra "sanitario e sociale": le competenze mediche sono elemento imprescindibile nella ricerca/costruzione dello stare bene "sociale" della persona: l'obiettivo consiste pertanto nel perseguire equilibri "sani" tra gli aspetti di sviluppo /potenziamento neuropsicologico, alimentare, di movimento, in relazione "positiva" con il proprio corpo che si modifica nel tempo.

Nello specifico gli obiettivi si declinano in:

- ✓ attività ambulatoriale di valutazione e di interventi/trattamenti specifici nell'ambito dell'età evolutiva per rispondere a bisogni di orientamento, valutazione, diagnosi e presa in carico.
- ✓ offerta alla famiglia di un contesto di accoglienza e di supporto nell'individuazione di percorsi di crescita e di sviluppo
- ✓ attivazione spazio integrato per lo svolgimento di:
  - Interventi di ascolto/accoglienza del minore e della famiglia e dei suoi bisogni per aiutarla ad uscire dal senso di solitudine e di ricerca istintiva di risposte anche in modo non coordinato.
  - attività di formazione e di sensibilizzazione
- ✓ relazione sinergica tra le unità d'offerta già attive in Fondazione e la nuova struttura ambulatoriale, per costruire uno scambio reciproco e per conseguire un valore aggiunto complessivo.

## **UTENZA DI RIFERIMENTO**

Minori in età pediatrica- 0/16 anni

Accanto all'intervento con il minore si prevede un coinvolgimento di genitori, insegnanti, operatori sanitari e sociali, medici, ecc. nell'area formativa che necessitano di spazi di conoscenza e di apprendimento, di sperimentazione di approcci e strategie operative, di confronto e di valorizzazione delle competenze.

## **METODOLOGIA**

L'ambulatorio utilizza una modalità di valutazione e presa in carico multidisciplinare, integrata e partecipata che permetta un intervento preciso e "su misura" per il bambino e la sua famiglia e che preveda sin dall'inizio una condivisione del piano di lavoro (famiglia co-partner nella cura).

Viene posta particolare attenzione al sostegno della famiglia durante tutta la fase della diagnosi e del trattamento, aiutandola nel processo di accettazione dei problemi del bambino, stimolandola a diventare parte attiva nel processo riabilitativo, supportandola durante tutte le fasi di crescita del bambino e del suo inserimento scolastico e sociale.

La valutazione funzionale iniziale la definizione del piano di trattamento, le verifiche intermedie e il piano di dimissione sono affidati all'equipe multidisciplinare.

## **TIPOLOGIA DI INTERVENTI**

La tipologia di intervento comprende prestazioni ed interventi suddivisi nei seguenti ambiti:

### 1. Ambito dell'età evolutiva:

A) procedure diagnostiche che permettono di distinguere tra le situazioni normali, con tutte le loro varianti, e quelle che si considerano patologiche, fornendo così la base per impostare una presa a carico adeguata dei minori. Comprendono:

- valutazioni diagnostiche
- visite neuropsichiatriche infantili
- certificazioni DSA

### B) trattamenti /attività di tipo:

- riabilitativo-abilitativo
- educativo

### 2. Ambito formativo - corsi di formazione rivolti a genitori, insegnanti, professionisti della riabilitazione e di area sanitaria, educatori, medici, ecc.

Si illustrano a titolo esemplificativo alcuni percorsi formativi proposti:

- Simulazione in nursing e urgenze pediatriche
- Parent training
- Il disturbo dello spettro autistico-Modulo Base
- Il disturbo dello spettro autistico-Modulo Avanzato
- Lo sviluppo tipico ed atipico del bambino: campanelli d'allarme
- I prerequisiti del linguaggio
- L'analisi del comportamento e la gestione dei comportamenti problema
- Osservazione sistematica e strumenti d'analisi dello sviluppo del bambino: identificare, segnalare e sperimentare
- I disturbi specifici dell'apprendimento e i BES
- La selettività alimentare: strategie d'intervento
- I disturbi della comunicazione nel disturbo dello spettro autistico: CAA e strategie

### **PRESTAZIONI EROGATE**

L'Ambulatorio Gli Sguardi propone prestazioni in riferimento a:

- disturbi del linguaggio: ritardo di sviluppo, difficoltà d'espressione e/o comprensione, disturbo specifico del linguaggio
- disturbi dell'apprendimento: dislessia, disgrafia, discalculia, disortografia e altre difficoltà di apprendimento
- ADHD (Attention Deficit Hyperactivity Disorder)
- deglutizioni atipiche
- balbuzie
- ipoacusia neurosensoriale e trasmissiva
- ritardo psicomotorio
- disturbi del comportamento: difficoltà attentive, impulsività, auto ed etero aggressività
- disturbi del sonno: difficoltà dell'addormentamento, risvegli notturni eccessivi, incubi frequenti
- disturbi dell'alimentazione: difficoltà dello svezzamento, rifiuto del cibo
- sindromi dello spettro autistico: autismo infantile, sindrome di Asperger
- patologie neurologiche: epilessia, paralisi cerebrali infantili, ipotonia, ipertonica

### **ORGANIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE E ARTICOLAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

Le risorse umane presenti comprendono i seguenti operatori

- Medico Neuropsichiatra Infantile
- Infermiere
- Logopedista
- Terapista della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva
- Psicologo
- Fisiatra
- Fisioterapista
- Educatore
- Ortottista

E' presente una segreteria che svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione (gestione agenda appuntamenti), emissione fatture e relativa riscossione.

### **MODALITÀ DI ACCESSO ALL'AMBULATORIO**

**E' possibile accedere all'Ambulatorio:**

1) Prenotando l'attività ambulatoriale

- ✓ telefonicamente al numero 035 0072110 dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì
- ✓ recandosi direttamente in segreteria negli orari di apertura al pubblico:
  - Lunedì 8.30 / 12.30 e 14.00 / 18.30
  - Martedì 8.30 / 18.00
  - Mercoledì 8.30 / 18.30
  - Giovedì 8.30 / 12.30 e 13.30 / 18.30
  - Venerdì 8.30 / 13.00 13.30 / 18.00

- 2) Consegnando la documentazione richiesta per l'accesso agli ambulatori
- a) tessera sanitaria
  - b) sottoscrizione modulistica di accesso

### **GESTIONE DELLA LISTA D' ATTESA**

Il principale criterio di gestione delle liste è quello cronologico (data di presentazione della richiesta).

Altri criteri che vengono tenuti in considerazione rispetto alla presa in carico sono:

- Età cronologica del minore
- Complessità della patologia
- Problematiche neurologiche, relazionali, deficit sensoriali
- Compromissioni secondarie negli ambiti di vita del bambino (es. andamento scolastico, fragilità del contesto socio-familiare, patologia psichica e/o psicosomatica, etc.)

Le priorità di presa in carico vengono valutate dall'equipe multidisciplinare.

### **ORARI di APERTURA**

L'Ambulatorio Gli Sguardi è aperto:

- Lunedì 8.30 / 12.30 e 14.00 / 18.30
- Martedì 8.30 / 18.00
- Mercoledì 8.30 / 18.30
- Giovedì 8.30 / 12.30 e 13.30 / 18.30
- Venerdì 8.30 /13.00 13.30/ 18.00

### **RILASCIO DOCUMENTAZIONE presente nella cartella personale**

La presa in carico è caratterizzata dall'apertura di una cartella personale. Le cartelle personali sono in forma cartacea e vengono archiviate in segreteria e conservate sotto chiave. Ogni specialista rilascerà al termine del percorso valutativo o di trattamento la documentazione conforme all'intervento svolto (es. diagnosi, relazione conclusiva, ecc.) lasciandone una copia in cartella personale. Tutte le informazioni e i dati dell'utente contenuti nella cartella personale sono soggette a normativa privacy ex.art.13 regolamento UE 2016/679.

### **STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA**

- a) L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.) ha gli orari di apertura previsti per il servizio di segreteria ed è a disposizione degli utenti e di chi ne abbia l'interesse per migliorare la qualità dei servizi.
- assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione;
  - facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati dall'Istituto;
  - raccoglie e gestisce suggerimenti e osservazioni, elogi, reclami e segnalazioni secondo le modalità in uso presso l'Ambulatorio.

La risposta alle istanze formali (anche in caso di risoluzione diretta della problematica) viene fornita non oltre il termine di 30 giorni dal ricevimento delle stesse. Preposto all'U.R.P. è la segreteria dell'Ambulatorio e ne è responsabile il Direttore di struttura.

- b) RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY: L'Ambulatorio si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

Nel rispetto della legge 196/2003 e del Regolamento Europeo 2016/679 tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'ospite. Al momento della presentazione della domanda di ricovero in R.S.D., viene richiesto all'ospite, o suoi familiari, il consenso alla trattazione dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali dell'Istituto.

- c) **SEGNALAZIONI E RECLAMI** -Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso la segreteria. La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 30 giorni. Il Modulo Segnalazioni e Reclami è presente in sala aspetto e in allegato alla Carta dei Servizi.
- d) **INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI** - Al fine di valutare l'efficacia e l'efficienza del servizio è prevista ogni anno un'indagine sulla soddisfazione degli Utenti e dei Familiari attraverso un questionario, i cui dati saranno raccolti ed analizzati. L'analisi della soddisfazione dell'utente viene utilizzata per promuovere, se necessario, azioni di miglioramento che dovranno essere decise e pianificate nell'ambito di riunioni di equipe. L'elaborazione dei dati tramite grafici viene resa disponibile a tutti con l'esposizione pubblica nella bacheca della reception dell'Ambulatorio. Il modello di questionario è allegato alla carta dei servizi.

#### **UBICAZIONE STRUTTURA E STRADE D'ACCESSO**

L'Ambulatorio Gli Sguardi è collocato nel Comune di Bergamo (BG) in Via Conventino n. 9. Possibilità di parcheggio privato in Via Morelli 6, Bergamo.

Facilmente raggiungibile con mezzi propri e con mezzi pubblici.

- Mezzi propri da Bergamo zona Malpensata: prendere la direzione verso la Clinica Gavazzeni e proseguire su via Morelli.
- Mezzi pubblici: Pullman ATB Linea Urbana 1/A
- A piedi: uscita sottopassaggio stazione, direzione Gavazzeni proseguendo per via Conventino.

#### **RIFERIMENTI**

- Ambulatorio Gli Sguardi– Segreteria Tel. 035-0072110 mail- [ambulatori@fondazioneangelocustode.it](mailto:ambulatori@fondazioneangelocustode.it)
- Responsabile di struttura – M.Luisa Galli – [marialuisa.galli@fondazioneangelocustode.it](mailto:marialuisa.galli@fondazioneangelocustode.it)

Approvata dal direttore generale – fir.to Dott. Giuseppe Giovannelli

In data- 4 gennaio 2024

Allegati alla carta dei servizi:

ALL.1 – tariffe

ALL.2 – segnalazione reclami

ALL. 3 – questionario

**ALL.1- TARIFFE applicate presso Ambulatorio Gli Sguardi- anno 2024**

<b>ELENCO VISITE</b>	<b>Tariffe ordinarie</b>	<b>Tariffe agevolate per scuole ADASM</b>
1^ visita neuropsichiatrica infantile	110,00 €	100,00 €
Consulto clinico NPI	90,00 €	80,00 €
Visita di controllo / colloquio clinico NPI	90,00 €	80,00 €
Visita neurologica	90,00 €	80,00 €
Prima visita psicologo	80,00 €	70,00 €
Esame ortottico	50,00 €	45,00 €
Analisi visiva completa	70,00 €	60,00 €
Visita fisiatrice	90,00 €	80,00 €
Incontro Assistente sociale	50,00 €	45,00 €
<b>VALUTAZIONI</b>	<b>Tariffe ordinarie</b>	<b>Tariffe agevolate per scuole ADASM</b>
Valutazione / osservazione logopedica in sede	50 € cad.	45,00 € cad
Valutazione/ osservazione TNPEE in sede	50 € cad.	45,00 € cad
Valutazione / osservazione fisioterapia in sede	45 € cad.	40,00 € cad
Valutazione psicologica/neuropsicologica/intervista in sede	70 € cad.	60,00 € cad
Valutazione /osservazione educativa in sede	35 € cad.	30,00 € cad
Valutazione congiunta tra due operatori	90,00 €	80,00 €
Somministrazione Test di Sviluppo 0-5 anni (max 2 volte)	125,00 €	110,00 €
Somministrazione Test Cognitivo (max 2 volte)	140,00 €	125,00€
Somministrazione Test ADOS utenti in carico	225,00 €	200,00 €
Somministrazione Test ADOS utenti esterni	250,00 €	225,00 €
Osservazione c/o domicilio o scuola (operatore) – distanza entro 20 km	80,00 €	70,00 €
Osservazione c/o domicilio o scuola (operatore) – distanza oltre i 20 km- entro 40km	110,00 €	100,00 €
Osservazione c/o scuola o domicilio NPI - distanza entro 20 km	150,00 €	135,00€
Osservazione c/o scuola o domicilio NPI - distanza oltre i 20 km- entro 40 km	180,00€	160,00€
Osservazione congiunta NPI e operatore	125,00 €	110,00 €
Colloquio/Relazione logopedica	50,00 €	45,00 €
Colloquio/Relazione TNPEE	50,00 €	45,00 €
Colloquio/Relazione fisioterapia	50,00 €	45,00 €
Colloquio/Relazione educativa	50,00 €	45,00 €
Colloquio/Relazione psicologica/neuropsicologica	70,00 €	60,00 €
Colloquio di restituzione ciclo valutativo (NPI/psicologo)	90,00 €	80,00 €
Colloquio di restituzione ciclo valutativo (NPI/psicologo + operatori)	125,00 €	110,00 €
Colloquio NPI/psicologo + altro operatore	125,00 €	110,00 €
Colloquio congiunto NPI+psicologo	140,00 €	125,00€
Colloquio compresenza due operatori	70,00 €	60,00 €
Colloquio con un operatore	50,00 €	45,00 €
Relazione clinica	100,00 €	90,00 €
Diagnosi Funzionale + certificato handicap	125,00 €	110,00 €

<b>RELAZIONI CON ALTRI SERVIZI</b>	<b>Tariffe ordinarie</b>	<b>Tariffe agevolate per scuole ADASM</b>
Incontro NPI con insegnanti, NPI e realtà del territorio in sede o da remoto	90,00 €	80,00 €
Incontro psicologo con insegnanti, NPI e realtà del territorio in sede o da remoto	70,00€	60,00€
Incontro operatori con insegnanti, NPI e realtà del territorio in sede o da remoto	50,00 €	45,00 €
Incontro NPI fuori sede	125,00 €	110,00 €
Incontro psicologo fuori sede	90,00€	80,00€
Incontro operatori fuori sede	80,00 €	70,00 €
<b>TRATTAMENTI / AGGIORNAMENTO CLINICO – DIAGNOSTICO</b>	<b>Tariffe ordinarie</b>	<b>Tariffe agevolate per scuole ADASM</b>
Trattamento/terapia psicologica/ parent-training	60,00 €	54,00 €
Pacchetto 5 volte	295,00 €	265,00 €
Trattamento TNPEE	40,00 €	35,00 €
Pacchetto 5 volte	195,00 €	175,00 €
Pacchetto 10 volte	380,00 €	340,00 €
Pacchetto 15 volte	580,00 €	520,00 €
Trattamento logopedico	40,00 €	35,00 €
Pacchetto 5 volte	195,00 €	175,00 €
Pacchetto 10 volte	380,00 €	340,00 €
Pacchetto 15 volte	580,00 €	520,00 €
Trattamento fisioterapico	35,00 €	30,00 €
Pacchetto 5 volte	170,00 €	150,00 €
Pacchetto 10 volte	335,00 €	300,00 €
Trattamento educativo	25,00 €	22,00 €
Pacchetto 5 volte	120,00 €	110,00 €
Pacchetto 10 volte	235,00 €	210,00 €
Terapia psicologica di sostegno gruppo (min 3 persone/5 incontri)	55,00 € cad	50,00€ cad
Terapia psicologica di sostegno gruppo (min 3 persone/10 incontri)	50,00€ cad	45,00€ cad
Parent-training gruppo (min 3 persone/5 incontri)	55,00 € cad	50,00€ cad
Parent-training gruppo (min 3 persone/10 incontri)	50,00€ cad	45,00€ cad
Seduta di gruppo di riabilitazione con operatore (gruppo da 3/5 incontri)	25,00 € cad.	22,00 € cad
Seduta di gruppo 2 operatori (gruppo da 5 / 5 incontri)	20,00 € cad.	18,00 € cad
Seduta di gruppo psicologo + operatore (gruppo da 5/ 5 incontri/ 1 ora e mezza)	35,00 € cad.	30,00 € cad

**ALL. 2 – Modulo Reclami**

**ALLEGATO 9**

**MODULO RECLAMI, APPREZZAMENTI E SUGGERIMENTI**

Gentilissimo sig. / sig.ra,

al fine perseguire il miglioramento dei servizi è utile per il servizio – AMBULATORIO GLI SGUARDI ottenere il parere dei familiari. Le saremo perciò grati se volesse farci conoscere eventuali sue proposte migliorative, segnalazioni di disservizio, valutazioni positive delle prestazioni ricevute, ecc.

Per facilitarla in ciò, abbiamo predisposto il seguente modulo.

L'ente si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Grazie della collaborazione.

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

in qualità di \_\_\_\_\_

di \_\_\_\_\_

inserito presso la struttura \_\_\_\_\_

fa presente quanto segue:

**1. Specificare RECLAMO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**2. Specificare APPREZZAMENTO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**3. Specificare SUGGERIMENTO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Luogo, data \_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_

Il trattamento dei dati personali è soggetto alle norme del Codice della Privacy.

*Il reclamo, apprezzamento o suggerimento da parte dell'utenza, sulla base del presente modello, va indirizzato al responsabile dell'unità d'offerta che, sulla base di una attenta valutazione, assumerà gli atti necessari e informerà il presentatore.*

*Nel caso il presentatore non si ritenesse soddisfatto sarà possibile rivolgersi al direttore generale.*

*Il direttore generale assumerà gli atti necessari e li comunicherà al presentatore.*

### ALL. 3 – Questionario utenti

Allegato 7 b

#### QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI (ambulatori)

Gentile Familiare/tutore,

allo scopo di migliorare il servizio Ambulatorio Gli Sguardi offerto dalla Fondazione Angelo Custode e garantire interventi efficaci ed efficienti, le chiediamo di compilare in tutte le sue parti il seguente questionario, barrando il le risposte che riterrà più aderente al suo giudizio. Il questionario rimarrà anonimo e potrà essere spedito, consegnato a mano in segreteria.

Grazie della collaborazione.

#### A. VALUTAZIONE DEGLI AMBIENTI CHE OSPITANO IL SERVIZIO

**1. Gli ambienti che ospitano il Servizio, nel loro complesso, sono adeguati?**

si, molto                      sì, discretamente                      sì, in modo sufficiente                      no, non sono adeguati

Se non adeguati indicare per quale ragione .....

**2. Gli arredi e le attrezzature presenti presso la Struttura sono adeguati?**

si, molto                      sì, discretamente                      sì, in modo sufficiente                      no, non sono adeguati

Se non adeguati indicare per quale ragione .....

**3. Lo stato di manutenzione dei locali è adeguato?**

si, molto                      sì, discretamente                      sì, in modo sufficiente                      no, non è adeguato

Se non adeguato indicare per quale ragione .....

**4. La pulizia dei locali è adeguata?**

si, molto                      sì, discretamente                      sì, in modo sufficiente                      no, non è adeguata

Se non adeguata indicare per quale ragione.....

**5. Nel corso dell'anno, la situazione complessiva degli ambienti è:**

migliorata                                      rimasta stabile                                      peggiorata

Se peggiorata, indicare per quale ragione.....

#### B. VALUTAZIONE DELLA PROPOSTA DI INTERVENTO

**1. La proposta progettuale verso suo/a figlio/a, nel suo complesso, è adeguata?**

si, molto                      sì, discretamente                      sì, in modo sufficiente                      no, non è adeguata

Se non adeguata indicare per quale ragione .....

**2. Sono stati rispettati i tempi di svolgimento del progetto? (presa in carico, attivazione, verifica)?**

si, molto                      sì, discretamente                      sì, in modo sufficiente                      no, non è adeguata

Se non adeguata indicare per quale ragione .....

**3. E' stata/o coinvolta/o nella condivisione del progetto?**

si, molto                      sì, discretamente                      sì, in modo sufficiente                      no, non è adeguata

Se non adeguata indicare per quale ragione .....

**FONDAZIONE ANGELO CUSTODE**

Sede legale: piazza Duomo n. 5 - 24129 Bergamo - C.F. e P.I. 03385420165

Sede operativa: via Conventino n. 9 - 24125 Bergamo - tel. 035 0072100

email: [fondazioneangelocustode@curia.bergamo.it](mailto:fondazioneangelocustode@curia.bergamo.it) - pec: [fondazioneangelocustode@legalmail.it](mailto:fondazioneangelocustode@legalmail.it) – [www.fondazioneangelocustode.it](http://www.fondazioneangelocustode.it)

**C. RAPPORTO CON OPERATORI**

1. **Le è stato garantito ascolto? Se sì, da quale figura professionale \_\_\_\_\_**  
 sì, molto      sì, discretamente      sì, in modo sufficiente      no, non è adeguata  
 Se non adeguata indicare per quale ragione.....
2. **Il servizio NPI risulta adeguato? (se usufruito)**  
 sì, molto      sì, discretamente      sì, in modo sufficiente      no, non è adeguata  
 Se non adeguata indicare per quale ragione.....
3. **Il servizio pediatrico risulta adeguato? (se usufruito)**  
 sì, molto      sì, discretamente      sì, in modo sufficiente      no, non è adeguata  
 Se non adeguata indicare per quale ragione.....
4. **Il servizio logopedico risulta adeguato? (se usufruito)**  
 sì, molto      sì, discretamente      sì, in modo sufficiente      no, non è adeguata  
 Se non adeguata indicare per quale ragione .....
5. **Il servizio psicomotorio risulta adeguato? (se usufruito)**  
 sì, molto      sì, discretamente      sì, in modo sufficiente      no, non è adeguata  
 Se non adeguata indicare per quale ragione.....
6. **Il servizio psicologico risulta adeguato? (se usufruito)**  
 sì, molto      sì, discretamente      sì, in modo sufficiente      no, non è adeguata  
 Se non adeguata indicare per quale ragione .....
7. **Il servizio educativo risulta adeguato? (se usufruito)**  
 sì, molto      sì, discretamente      sì, in modo sufficiente      no, non è adeguata  
 Se non adeguata indicare per quale ragione.....
8. **Il servizio di riabilitazione fisioterapica risulta adeguato? (se usufruito)**  
 sì, molto      sì, discretamente      sì, in modo sufficiente      no, non è adeguata  
 Se non adeguata indicare per quale ragione .....
9. **Il servizio segreteria risulta adeguato?**  
 sì, molto      sì, discretamente      sì, in modo sufficiente      no, non è adeguata  
 Se non adeguata indicare per quale ragione .....
10. **Quando ne ha avuto necessità, l'ascolto assicurato dalla Direzione della Fondazione su singole questioni poste, è stato adeguato? sì, molto sì, discretamente sì, in modo sufficiente no, non è adeguata non ne ho avuto necessità**  
 Se non adeguata indicare per quale ragione .....
11. **Se ha delle specifiche osservazioni o indicazioni da fornire per aiutarci a migliorare il servizio può riportarle di seguito**  
 .....

Data \_\_\_\_\_

**FONDAZIONE ANGELO CUSTODE**

Sede legale: piazza Duomo n. 5 - 24129 Bergamo - C.F. e P.I. 03385420165

Sede operativa: via Conventino n. 9 - 24125 Bergamo - tel. 035 0072100

email: [fondazioneangelocustode@curia.bergamo.it](mailto:fondazioneangelocustode@curia.bergamo.it) - pec: [fondazioneangelocustode@legalmail.it](mailto:fondazioneangelocustode@legalmail.it) - [www.fondazioneangelocustode.it](http://www.fondazioneangelocustode.it)



**AMBULATORIO di NEUROPSICHIATRIA  
“GLI SGUARDI”**

VIA CONVENTINO 9, BERGAMO  
PARCHEGGIO VIA MORELLI 6, BERGAMO

*Quando mi avvicino a un bambino,  
nascono in me due sentimenti:  
tenerezza per ciò che è e rispetto per  
ciò che può diventare.  
(Louis Pasteur)*