



FONDAZIONE STEFANO ED ANGELA DANELLI ONLUS - LODI
Servizi per l'educazione, la riabilitazione
e l'assistenza socio-sanitaria nel settore della disabilità



CDD **D**anelli **d**ay



**CENTRO RIABILITATIVO
POLIFUNZIONALE DANELLI**



edizione gennaio 2021

CDD Danelli day

La **Fondazione Stefano ed Angela Danelli onlus** ha attivato -presso il Centro Riabilitativo Polifunzionale- il CDD Danelli day.

Il servizio è accreditato presso la Regione Lombardia ed è articolato in:

- **Modulo Riabilitativo**, servizio semiresidenziale ad alta valenza socio-sanitaria-riabilitativa destinata prioritariamente a persone con disabilità acquisite. Offre inoltre percorsi individualizzati specifici a soggetti con disabilità congenite che necessitano di interventi sanitari/riabilitativi intensivi.
- **Modulo Minori**, servizio diurno ad alta valenza socio-educativa-riabilitativa destinato a minori con Disturbo dello Spettro Autistico

Il CDD Danelli day ha sede presso il Centro Riabilitativo Polifunzionale in Largo Angela e Stefano Danelli n.1 in località Albarola a Lodi, a 300 mt dalla stazione ferroviaria e degli autobus e a circa 1 km dall'autostrada A1. E' inoltre servita dai bus cittadini.

Capacità Ricettiva

L'edificio è in possesso dei requisiti strutturali previsti per i Centri Diurni Disabili.

Il servizio è ora accreditato presso la Regione Lombardia e a contratto con l'ATS per numero 30 posti complessivi.

E' sempre possibile richiedere al coordinatore del CDD: la carta dei servizi, i protocolli inerenti le procedure (accoglienza, presa a carico e dimissione, modalità e tempistiche di accesso agli atti), il calendario chiusure annuale (consegnato inoltre a tutti gli utenti ed esposto in bacheca) e i questionari relativi al Gradimento dei Servizi. E' possibile effettuare visite guidate previo appuntamento con il coordinatore del Modulo Riabilitativo (0371 32808) e con il referente Appropriatazza Modulo Minori (0371 436079).

Struttura organizzativa

Presidente della Fondazione Aurelio Ferrari

Direttore Responsabile Francesco Maria Chiodaroli

Coordinatore MariaCristina Buttignoni

Responsabile Medico dott. Nicoletta Albini

Referente Appropriatazza Modulo Minori Alice Geroni

La Fondazione Stefano ed Angela Danelli si impegna a garantire:

- **rispetto**: ogni utente deve essere accolto nel rispetto della persona e della sua dignità, con educazione e cortesia;
- **informazione**: ogni utente deve poter ottenere informazioni corrette e chiare sulle modalità di prestazione dei servizi e su quelle di accesso;
- **trasparenza e riservatezza**: ogni utente deve poter ricevere tutte le informazioni necessarie rispetto all'andamento delle proprie pratiche e deve avere garantita la riservatezza sui propri dati personali;
- **reclamo**: ogni utente ha diritto a porre osservazioni e reclami che devono essere sollecitamente esaminati. Ha diritto inoltre ad ottenere una risposta tempestiva in merito ad essi;
- **valutazione**: ogni utente ha diritto ad esprimere la propria valutazione ed il proprio livello di soddisfazione rispetto ai servizi erogati.

Suggerimenti, Segnalazioni, Reclami, Encomi

Vanno indirizzati al direttore responsabile dell'Unità Offerta e dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che risponderà entro 30 giorni.

Procedura e modulistica possono essere richiesti ai Coordinatori delle Unità d'Offerta.

Per ogni eventuale necessità è possibile richiedere l'intervento del difensore civico e dell'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS competente.

Customer Satisfaction

Viene annualmente distribuito agli ospiti e/o ai loro familiari e/o tutori un questionario in forma anonima per il rilevamento del grado di soddisfazione. Il questionario può essere restituito: per posta, inviandolo in busta chiusa a Danelli day, Centro Riabilitativo Polifunzionale Danelli, Largo Angela e Stefano Danelli n. 1, 26900 LODI; di persona o depositato nell'apposita cassetta collocata nell'Ufficio Direzione del CDD.

I dati relativi al sistema di valutazione, una volta aggregati ed elaborati, vengono socializzati attraverso la redazione di un report che può essere consultato dagli ospiti, dai familiari e dagli operatori del servizio, condivisi in un incontro e valutati attentamente dal comitato qualità per approntare azioni di miglioramento.



Accesso agli Atti

Il diritto di accesso agli atti è esercitabile da chi ha titolo. Il procedimento di accesso deve concludersi entro 30 giorni decorrenti dal deposito della richiesta.

Le tariffe per il rilascio degli atti amministrativi e della Cartella Clinica sono le seguenti:

- 50,00 euro per ogni cartella clinica composta da un numero massimo di 50 fasciate
- 0,20 euro per ogni fasciata successiva alla cinquantesima.

Le tariffe si intendono Iva inclusa. Per ogni altra specifica si rimanda alla Procedura AMM 01

CDD **D**anelli **d**ay Modulo Riabilitativo



Servizio semiresidenziale ad alta valenza socio-sanitaria-riabilitativa

Con l'istituzione del Danelli day, la Fondazione Stefano ed Angela Danelli offre al territorio un Servizio Semiresidenziale di presa a carico globale della persona con **disabilità acquisite** (traumi da incidenti, malattie invalidanti e/o degenerative, etc.). Offre inoltre percorsi individualizzati specifici a persone con disabilità congenite che necessitano di interventi intensivi ad alta valenza sanitaria/riabilitativa.

Il servizio offerto si colloca dopo l'intervento di recupero della fase acuta e post-acuta, cioè in un **terzo stadio di riabilitazione**, intesa come **riabilitazione di potenziamento e mantenimento** che prevede interventi riabilitativi, educativi, sanitari e assistenziali finalizzati al raggiungimento e al mantenimento del massimo grado di autonomia funzionale residua della persona e alla promozione di interventi socializzanti.

Destinatari

Soggetti con **disabilità acquisite** (traumi da incidenti, malattie invalidanti e/o degenerative, etc.) e congenite di età superiore ai 18 anni, eccezionalmente per minori nelle casistiche previste dal d.g.r. 18334/2004

Apertura del Servizio

Apertura e funzionamento da lunedì a venerdì, dalle h. 8.30 alle h. 16.00, per 47 settimane all'anno.



Le Finalità

Offre interventi volti al recupero del miglior livello di funzione possibile delle persone con problematiche derivanti da disabilità acquisite o determinate da malattie degenerative e a persone con disabilità congenite che necessitano di interventi sanitari/riabilitativi intensivi a fronte di bisogni complessi.

Le attività, incentrate sulla persona e sul nucleo familiare e sociale di appartenenza, si prefiggono di migliorare la capacità di vita autonoma, la partecipazione sociale, la qualità globale di vita, favorendo e facilitando la domiciliazione nell'abitale contesto abitativo

La Retta

La retta giornaliera omnicomprensiva in regime di esercizio accreditato è indicata in € 53 giornalieri per gli utenti a tempo pieno e in € 28,50 per gli utenti part time. Non è previsto il servizio di trasporto.

La Fondazione si impegna a redigere e rilasciare, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi, la certificazione della retta ai fini fiscali.

La Lista d'attesa

I criteri per la composizione della lista di attesa sono comuni a tutti i servizi diurni e residenziali dell'ASST di Lodi e sono stati definiti di comune accordo dall'Azienda Sanitaria, dal Consorzio Lodigiano per i Servizi alla persona e dagli enti gestori dei servizi.

La definizione della graduatoria prevede l'assegnazione a ogni persona di un punteggio per ogni criterio individuato dal protocollo interistituzionale: età, condizioni sociali, comune di residenza.

E' prevista una stesura iniziale della lista di attesa e aggiornamenti successivi (semestrali).

Titolo preferenziale per l'accesso al CDD della Fondazione Danelli sarà la congruità del soggetto con la tipologia di utenza cui è rivolto (alta valenza riabilitativa e minori con disturbi dello spettro autistico).

Ammissione, procedure d'accoglienza

Presentate le domande per l'ammissione -corredate da documentazione sanitaria specialistica e da impegnativa di pagamento della retta da parte del Comune di Residenza- al Presidente della Fondazione e all'Ufficio Disabilità dell'ASST, il richiedente viene convocato per una visita integrata, in base alla quale si dichiara l'ammissibilità al Danelli day, previa firma del contratto di ingresso da parte delle famiglie e del Comune inviante.

Il CDD, come previsto da normativa regionale, si impegna a effettuare tutte le procedure di accoglimento degli ospiti: tenere la lista di attesa dei richiedenti il ricovero, compilazione della scheda di valutazione S.I.Di. (periodicamente rivista), redazione del Progetto Individualizzato, apertura del fascicolo sanitario e sociale da aggiornare periodicamente.

Dimissioni

Vengono decise dall'équipe multidisciplinare dell'UdO, in accordo con la famiglia e l'Ufficio Disabilità dell'ASST di Lodi. Viene consegnata all'interessato e/o ai suoi familiari una relazione clinica, relativa al periodo di frequenza, destinata al medico curante o, eventualmente, alla nuova struttura di accoglienza. Le dimissioni vengono **programmate in modo partecipato ed effettuate -ove possibile- con preciso progetto in collaborazione con l'équipe territoriale.**

Contemporaneamente verrà restituita la documentazione clinica personale presentata all'ammissione.

Organizzazione e presa a carico

Il Dd assicura l'erogazione delle prestazioni ai propri utenti sulla base di **Progetti Individuali** redatti dall'équipe multidisciplinare del Centro

E' garantita la presenza di un **fascicolo sanitario e assistenziale**, compilato all'ingresso e costantemente aggiornato in cui:

- sono esplicitate anamnesi medica, infermieristica e funzionale
- sono rilevati eventuali episodi di particolare interesse sanitario e sociale e le loro modalità di risoluzione
- è incluso il Progetto Individualizzato riabilitativo/educativo e di risocializzazione

Modalità di funzionamento giornaliero

L'Infermiera Professionale e gli educatori di riferimento accolgono gli ospiti all'arrivo e raccolgono eventuali segnalazioni. L'utente accede quindi agli interventi previsti dal Progetto Individuale sino al momento del pranzo.

Nel pomeriggio, dopo le cure e il training per l'autonomia (igiene e cura di sé), l'utente prosegue il programma delle terapie riabilitative/rieducative individualizzate sino al momento del rientro a casa.

Le Prestazioni

In coerenza con le caratteristiche del progetto individualizzato redatto dall'équipe educativa/riabilitativa del CDD, della classe di fragilità SIDI di ciascuna persona con disabilità e del regime di frequenza scelto (Part Time o Full Time) l'utente potrebbe accedere a cicli di prestazioni tra:

- Presa a carico medico-sanitaria
- Supporto psicoterapico (ricomprensione della nuova immagine di sé, consapevolezza e accettazione del limite, stimolazione ruolo attivo)
- Counseling familiare
- Consulenza neuropsichiatrica
- Consulenza fisiatrica
- Rieducazione area emotivo-relazionale
- Interventi di Comunicazione Aumentativa (CAA)
- Logopedia
- Interventi metodo scrittura Braille
- Recupero Cognitivo con ausili informatici
- Stimolazione Basale
- Snoezelen
- Attività per la riattivazione delle funzioni esecutive
- Training per la ricostruzione delle strategie operative e di problem solving
- Percorsi individualizzati di autonomia
- Studio e progetto per l'utilizzo degli ausili più adeguati
- Attività di riabilitazione neuromotoria
- Idrochinesiterapia riabilitativa
- Fisioterapia
- Shiatsu
- I.A.A. Interventi Assistiti da Animali
- Musicoterapia
- Coinvolgimento delle famiglie nel progetto individualizzato e nella fase di risocializzazione

Il Personale

- Coordinatore Pedagogista
- Medico Neuropsichiatra
- Medico Fisiatra
- Pedagogista
- Educatore professionale
- Riabilitatore Comunicazione Aumentativa (CAA)
- Logopedista
- Psicoterapeuta
- Fisioterapista
- Idrochinesiterapista
- Terapista Watsu (Water Shiatsu)
- Massoterapista sanitario
- Massaggiatore Shiatsu
- Infermiere professionale
- Terapista Stimolazione Basale
- Terapista I.A.A.
- Musicoterapista
- OSS
- ASA

Tutto il personale presente all'interno del CDD è fornito di cartellino di riconoscimento dotato di foto, nome e qualifica.

Strumenti e tecnologie

- **3 Piscine** (di differente forma, profondità, illuminazione) **per interventi di idrochinesiterapia**
- **Cucina domotizzata** e attrezzata per i percorsi di autonomia
- **Strumentazione, Attrezzature e Facilitazioni per attività mirate nell'ambito dei progetti individualizzati:**
 - . **Attrezzata mediateca/ausilioteca**
 - . Computer dotati di hardware accessibile e adattabile a ogni tipo di disabilità acquisita
 - . **Facilitazioni esterne ai software ed ai sistemi operativi:**
Puntamento: TrackBall, Joystick, Emulatori, Pen Tablet Caschetto con puntatore, Digitazione: Tastiere Ingrandite, Ridotte, Programmabili ed Emulate [Distribuzione dei Tasti (qwerty, alfabetica) Presenza di Scudo, Dimensione, Programmabilità, Riconoscimento e Sintesi Vocale, microfoni, webcam, stampanti laser]
 - . **Facilitazioni interne ai software e ai sistemi operativi**
Facilitazioni di sistema, Software produttivi accessibili, Software accessibile per la riabilitazione Cognitiva, Software multimediali interattivi per il potenziamento e il recupero delle abilità attentive, cognitive e metacognitive legate ai diversi tipi di memoria e per l'afasia
- Pictures Communication Symbols, Blissymbolics, Vocas, **ampia strumentazione hardware/software per ipo-non vedenti, Playstation Play3, XBOX 360 Kinect** con telecamera e supporti multimediali per la rieducazione neuromotoria e cognitiva, **Strumentazione per video-conferenze**, riproduzione di filmati in mega-schermo, tv satellitare, predisposizione PC, connettività internet, Ampia dotazione e articolazione delle **attrezzature per la riabilitazione motoria e neuromotoria**

CDD Danelli day Modulo Minori

*Servizio diurno ad alta valenza socio-educativa-riabilitativa
destinato a minori con Disturbo dello Spettro Autistico*

Il **Modulo Minori del Danelli day** (CDD accreditato presso la Regione Lombardia), avviato quale percorso sperimentale nell'anno 2008, offre al territorio un **Servizio Diurno a tempo parziale di presa a carico globale e integrata del minore autistico e con disturbi generalizzati dello sviluppo**. Il Modulo Minori offre interventi intensivi ABA (Applied Behavior Analysis = Analisi Applicata del Comportamento).

La **letteratura scientifica e le Linee Guida per l'Autismo** - Raccomandazioni tecniche-operative per i servizi di neuropsichiatria dell'età evolutiva redatte dalla **Società Italiana di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza (SINPIA)** affermano che l'**Applied Behaviour Analysis (ABA)** è la **terapia di scelta** per questa gravissima patologia infantile.

Il programma ABA consiste nell'**applicazione intensiva dei principi comportamentali per l'insegnamento di abilità sociali** (linguaggio, gioco, comunicazione, socializzazione, autonomia personale, abilità accademiche, ecc...) e la **correzione di comportamenti problematici** (autostimolazioni, aggressività, autolesionismo, ossessioni, ecc...).

Destinatari

Soggetti minori -di età compresa prevalentemente tra i 2 e i 9 anni- con Disturbo dello Spettro Autistico (DSA)

Apertura del Servizio

Il **Modulo Minori del CDD Danelli day** ha sede presso il Centro Riabilitativo Polifunzionale in Largo Angela e Stefano Danelli n.1, ed è aperto **da lunedì a venerdì, dalle h. 8.30 alle h. 12.10 (I turno) e dalle h. 12.50 alle h. 16.30 (II turno)**.

Accoglie **fino a 20 bambini a tempo parziale con età compresa prevalentemente nella fascia dai 2 ai 9 anni**, per 47 settimane all'anno

Le Finalità

Offre interventi multipli, differenziati e integrati, nell'ambito della abilitazione delle funzioni neuropsicomotorie, comunicativo-linguistiche, cognitive e relazionali sociali. Per ogni bambino viene elaborato un progetto individualizzato, in condivisione con il neuropsichiatra infantile di riferimento, la supervisor BCBA®, l'assistente sociale del Comune, le insegnanti della scuola e la famiglia, che prevede la frequenza scolastica per alcune ore e l'accesso al centro, quale ambiente terapeutico intensivo strutturato nella organizzazione degli spazi e nelle proposte abilitative previste dal **metodo ABA** (supervisionato da una professionista in possesso della certificazione internazionale di Board Certified Associate Behavior Analyst®), per le attività previste dal Progetto Individualizzato.

Accanto all'intervento educativo e riabilitativo a favore del bambino, riveste grande importanza il lavoro con le scuole, le famiglie, i servizi di neuropsichiatria delle aziende ospedaliere, i servizi sociali dei comuni di provenienza. I cardini del lavoro sono pertanto:

1. **Il supporto alle famiglie**
2. **L'integrazione scolastica**
3. **Il lavoro di rete con i servizi territoriali**

La Retta

La retta giornaliera, comprensiva di quanto esplicitato nel paragrafo 'Prestazioni', in regime di esercizio accreditato è indicata in € 28,50 per la frequenza di tempo parziale. Non sono previsti i servizi mensa e trasporto.

La retta non comprende i costi per eventuali attività complementari (non previste nel paragrafo 'Prestazioni'). La Referente del CDD Modulo Minori avrà cura di comunicare alle famiglie eventuali costi aggiuntivi che comportano le singole attività proposte.

I familiari avranno la possibilità di decidere se aderire o rinunciare alla partecipazione.

La Fondazione si impegna a redigere e rilasciare, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi, la certificazione della retta ai fini fiscali.

La Lista d'attesa

I criteri per la composizione della lista di attesa sono comuni a tutti i servizi diurni e residenziali dell'ATS di Lodi e sono stati definiti di comune accordo dall'Azienda Sanitaria, dal Consorzio Lodigiano per i Servizi alla persona e dagli enti gestori dei servizi. La definizione della graduatoria prevede l'assegnazione a ogni persona di un punteggio per ogni criterio individuato dal protocollo interistituzionale: età, condizioni sociali, comune di residenza. E' prevista una stesura iniziale della lista di attesa e aggiornamenti successivi (semestrali).

Titolo preferenziale per l'accesso al CDD della Fondazione Danelli sarà la congruità del soggetto con la tipologia di utenza cui è rivolto (alta valenza riabilitativa e minori con disturbi dello spettro autistico).

Ammissione, procedure d'accoglienza

La domanda per l'ammissione deve essere corredata da:

1. **specificata richiesta del genitore o del tutore/curatore/amministratore di sostegno**
2. **valutazione della necessità di interventi di lungo assistenza da parte dell'Azienda Sanitaria e dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista neuropsichiatra infantile dell'Istituto di Riabilitazione extra ospedaliero accreditato**

Il richiedente viene in seguito convocato per una visita collegiale integrata, in base alla quale si dichiara l'ammissibilità al **Modulo Minori del Danelli day**, previa firma del contratto di ingresso da parte delle famiglie e del Comune inviante.

Criteri d'ammissione

Il Modulo Minori del Danelli day è rivolto a minori con disturbo dello spettro autistico appartenenti prevalentemente alla fascia di età tra i 2 e i 9 anni e si articola in un ciclo di anni 3 + 2. Sono **prioritariamente ammessi alla frequenza i soggetti minori di anni 6 alla data di inserimento**.

Il servizio è destinato a minori residenti nella Regione Lombardia, **con diritto di precedenza ai minori residenti nel territorio lodigiano**.

Dimissioni

Al termine del ciclo di frequenza, raggiunti gli obiettivi previsti dal progetto educativo individualizzato integrato, vengono definite le dimissioni dall'équipe multidisciplinare del Centro.

Viene consegnata all'interessato e/o ai suoi familiari una relazione clinica relativa al periodo di frequenza.

Le dimissioni, nel limite del possibile, vengono **programmate in modo partecipato ed effettuate con precisi Progetti-Ponte in collaborazione con l'Istituzione Scolastica e l'équipe territoriale**.



Organizzazione e presa a carico

Il progetto si fonda sulla necessità di offrire al bambino un'esperienza che rispetti l'esigenza curriculare dell'obbligo scolastico e di condivisione di esperienze sociali di apprendimento e sull'opportunità di offrire, al contempo, un ambiente terapeutico intensivo strutturato dove poter accedere alle terapie riabilitative in modo non frammentato. E' garantita la presenza di un **fascicolo sanitario e assistenziale**, compilato all'ingresso e costantemente aggiornato in cui:

- sono esplicitate anamnesi medica, infermieristica e funzionale
- sono rilevati eventuali episodi di particolare interesse sanitario e sociale e le loro modalità di risoluzione
- è incluso il Progetto Educativo Individualizzato.

Modalità di funzionamento giornaliero

Il servizio è organizzato su due turni part-time. Gli interventi sono giornalieri (da lunedì a venerdì) e si articolano, come previsto da ciascun Progetto Educativo Individualizzato, in:

- **Attività intensiva metodo ABA** in trattamento one-to-one con insegnante qualificata
 - **Attività educative** di gruppo
 - **Attività riabilitative** con la logopedista, la neuropsicomotricista specializzanda in musicoterapia, le psicologhe per le attività espressive e le attività acquisizione autonomie
- L'educatrice di riferimento accoglie il bambino all'arrivo e raccoglie eventuali segnalazioni dai genitori. Il minore accede quindi agli interventi previsti dal Progetto Educativo Integrato sino al momento del rientro a casa e/o a scuola.

Le Prestazioni

In coerenza con le caratteristiche di ciascun progetto individualizzato, sono previste:

- Consulenza medico-sanitaria
- Counseling familiare
- Coinvolgimento delle famiglie nel progetto educativo
- Collaborazione con l'Istituzione Scolastica
- Intervento intensivo ABA (Applied Behavior Analysis = Analisi Applicata del Comportamento)
- Percorsi individualizzati di autonomia
- Consulenza logopedica
- Interventi di Comunicazione Aumentativa
- Consulenza neuropsicomotoria
- Attività espressive



Il Personale

- Referente Appropriately Psicologa
- Medico
- Medico Neuropsichiatra Infantile
- Supervisore in possesso di certificazione internazionale di Board Certified Associate Behavior Analyst® (BCBA®).
- Educatori e pedagogisti professionali qualificati ABA
- Facilitatore Comunicazione Aumentativa (CAA)
- Psicologo
- Logopedista
- Neuropsicomotricista
- Infermiere professionale
- OSS/ASA

Tutto il personale presente all'interno del CDD è fornito di cartellino di riconoscimento dotato di foto, nome e qualifica.

Customer satisfaction Modulo Riabilitativo

INDICE DI GRADIMENTO DEI SERVIZI - Unità di offerta: CDD Danelli day

Il questionario viene compilato in data

☐ Dall'ospite ☐ Con l'aiuto del tutore ☐ Da un familiare (specificare).....

QUALITA' DELLE PRESTAZIONI EROGATE

1. Qualità dell'assistenza medico-infermieristica

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non saprei

2. Qualità delle attività di riabilitazione fisico-motoria

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non saprei

3. Qualità delle attività occupazionali, rieducative, neurocognitive e di socializzazione

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non saprei

4. Cortesia e professionalità del personale

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non saprei

5. Qualità dell'ascolto e dell'aiuto nella soluzione di difficoltà e situazioni personali

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non saprei

QUALITA' DEGLI AMBIENTI

6. Qualità del cibo

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non saprei

7. Varietà del cibo

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non saprei

8. Pulizia dei locali riabilitativi, del bagno, degli spazi comuni, ecc.

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non saprei

9. Comodità degli arredi

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non saprei

10. Oggetti personali e familiarità degli ambienti

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non saprei

11. Rispetto della riservatezza e della sensibilità degli ospiti nelle comunicazioni dirette e indirette

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non saprei

12. Attenzione e rispetto nella cura e nell'igiene personale

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non saprei

13. Qualità delle attrezzature ausiliarie per il movimento, per il benessere, per la riabilitazione

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non saprei

QUALITA' COMPLESSIVA DEL SERVIZIO

14. Come valuta la qualità della giornata al Danelli day?

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non saprei

15. Ritieni soddisfatte le Sue aspettative?

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non saprei

16. Quali sono gli aspetti che gradisce maggiormente?

☐ Rapporti umani ☐ Cure sanitarie ☐ Attività riabilitative neuromotorie a terra ☐ Attività riabilitative neuromotorie in acqua
☐ Attività rieducative neuro cognitive ☐ Attenzione alla persona ☐ Comodità e cura degli spazi ☐ Cibo

17. Quali suggerimenti desidera fornirci?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Il presente questionario può essere restituito: direttamente o per posta, inviandolo in busta chiusa a Danelli day, Centro Riabilitativo Polifunzionale Danelli, Largo Stefano e Angela Danelli n. 1, 26900 LODI

Customer satisfaction Modulo Minori

INDICE DI GRADIMENTO DEI SERVIZI - Unità di offerta: CDD Danelli day

Il questionario viene compilato in data

☐ Dai genitori ☐ Dal tutore

QUALITA' DELLE PRESTAZIONI EROGATE

1) Qualità dell'assistenza medica

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non saprei

2) Qualità dell'intervento intensivo ABA

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non saprei

3) Qualità delle attività riabilitative

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non saprei

4) Cortesia e professionalità del personale

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non saprei

5) Qualità dell'ascolto e dell'aiuto nella soluzione di difficoltà e situazioni personali

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non saprei

QUALITA' DEGLI AMBIENTI

6) Pulizia dei locali per le attività, del bagno, degli spazi comuni, ecc.

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non saprei

7) Comodità degli arredi

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non saprei

8) Oggetti personali e familiarità degli ambienti

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non saprei

9) Rispetto della riservatezza e della sensibilità degli ospiti e dei familiari nelle comunicazioni dirette e indirette

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non saprei

10) Attenzione e rispetto nella cura e nell'igiene personale

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non saprei

11) Qualità delle attrezzature e della strumentazione per le attività educative

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non saprei

QUALITA' COMPLESSIVA DEL SERVIZIO

12) Come valuta la qualità dell'offerta del Modulo Minori del Danelli day?

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non saprei

13) Ritiene soddisfatte le Sue aspettative?

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non saprei

14) Quali sono gli aspetti che gradisce maggiormente?

- ☐ Rapporti umani
- ☐ Cure sanitarie
- ☐ Attività riabilitative
- ☐ Attività educative ABA
- ☐ Attenzione alla persona
- ☐ Comodità e cura degli spazi

15) Quali suggerimenti desidera fornirci?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Il presente questionario può essere restituito: per posta, inviandolo in busta chiusa a Danelli day, Centro Riabilitativo Polifunzionale Danelli, Largo Stefano e Angela Danelli n. 1, 26900 LODI; di persona o depositata nell'apposita cassetta collocata all'ingresso del CDD Modulo Minori.

Modulo Segnalazione – Reclamo – Suggerimento - Encomio

PARTE RISERVATA AL SEGNALANTE:

NOME COGNOME

INDIRIZZO CITTA'

TELEFONO E-MAIL

Tipologia: Segnalazione ☐ Reclamo ☐ Suggerimento ☐ Encomio ☐

☐ Anonima ☐ Di Persona **Modalità di Presentazione**
☐ Con Lettera ☐ Con Fax ☐ Con E-Mail

Luogo evento:

☐ RSD ☐ CDD ☐ Altro (specificare)

Oggetto della Segnalazione:

(precisare l'accaduto: date, luoghi, orari, persone coinvolte)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data Firma



FONDAZIONE STEFANO ED ANGELA DANELLI ONLUS - LODI

segreteria@fondazionedanelli.org

CDD Danelli day - Centro Riabilitativo Polifunzionale
Largo Angela e Stefano Danelli n. 1 LODI - tel. 0371/32808
Modulo Riabilitativo 0371 32808 Modulo Minor 0371 436079
RSD Via P. Gorini n. 38 LODI - tel. 0371 427013 FAX 0371 429912