



# CARTA DEI SERVIZI



CENTRO RIABILITATIVO AMBULATORIALE

“

Gentile Utente,

Nel ringraziarLa per aver scelto il Centro Riabilitativo ambulatoriale “La Crisalide”, Le porgiamo un cordiale benvenuto nella nostra Struttura dove Lei potrà godere in qualunque momento, dei Servizi da noi erogati con qualità, riservatezza e tempestività.

La presente Carta dei Servizi illustra il metodo di lavoro da noi adottato e rappresenta uno strumento agevole per consentire una chiara e precisa conoscenza di:

- Servizi disponibili presso il Centro;
- Diritti dell’Ospite;
- Standard di Qualità garantiti in Struttura.

La Carta dei Servizi, oltre a manifestare l’impegno di promuovere e garantire la qualità del servizio, è altresì un’opportunità di recepimento delle esigenze degli Ospiti. Attraverso la Carta dei Servizi, il Centro rende sempre più chiaro e comune il proprio messaggio e la propria attività a favore delle persone fragili affette da Disabilità Intellettiva, Disturbo dello Spettro Autistico e disturbi del Comportamento e della Condotta.

Direttore di Struttura  
*Dr. Mattia Belloni*

## CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei Servizi rappresenta un impegno concreto verso trasparenza, qualità e collaborazione con le famiglie. Ogni percorso nasce dall’ascolto e dalla costruzione condivisa degli obiettivi.



# Indice dei contenuti

<b>Presentazione</b>	
Introduzione	01
A chi si rivolge	01
Impegni e Programmi	02
Finalità dell'Organizzazione	02
Informazioni utili	03
Personale	03
Struttura organizzativa	03
<b>Tipologia delle prestazioni</b>	
Prestazioni offerte	07
I Servizi	08
<b>Accesso in struttura</b>	
L'ingresso	11
Dimissioni	12
Costo della retta	13
Accoglienza e presa in carico	13
<b>Qualità e responsabilità</b>	
Meccanismi di Tutela e Verifica	14
<b>Allegati</b>	
Modulo per segnalazione reclami	17
Modulo di soddisfazione per le famiglie	18
Modulo di soddisfazione degli operatori	19
Modulo di gradimento utenti	20
<b>Regolamento della struttura</b>	21

# Presentazione

## INTRODUZIONE

Il Centro Riabilitativo Ambulatoriale “La Crisalide” è un servizio di tipo ambulatoriale in cui trovano accesso bambini e ragazzi in un’età compresa tra i 2 ed i 20 anni fragili con Disabilità Intellettiva, Fisica, Disturbo dello Spettro Autistico e Disturbi del Comportamento e della Condotta che hanno scelto il Centro Riabilitativo Ambulatoriale “La Crisalide” al fine di svolgere un percorso di miglioramento della loro condizione di disagio. Accoglie soggetti che necessitano oltre che di assistenza ed aiuto nella vita di relazione ed in quella personale, anche di servizi socio-educativi.

Garantisce agli Utenti una varietà di servizi in un clima di serenità:

- socio-sanitari,
- educativi,
- amministrativi
- di sostegno relazionale,
- di integrazione sociale.

## A chi si rivolge

Accoglie persone con Disabilità Intellettiva, Disturbo dello Spettro Autistico e Disturbi del Comportamento e della Condotta in età compresa tra i 2 e i 20 anni.

Il funzionamento previsto è il seguente:

Dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 19.00.

Sabato dalle 09.00 alle 12.00 (su appuntamento).



## Impegni e Programmi

La presente Carta dei Servizi intende rappresentare uno strumento agevole e comprensibile per consentire agli Utenti e alle loro famiglie una chiara e precisa conoscenza dei servizi disponibili presso Il Centro Riabilitativo Ambulatoriale “La Crisalide”. La Carta dei Servizi, oltre a manifestare l’impegno dei gestori nel promuovere e garantire la qualità del servizio, è una opportunità per recepire le esigenze degli Utenti.

Attraverso la Carta dei Servizi Il Centro Riabilitativo Ambulatoriale “La Crisalide” vuole rendere sempre più chiari e comunicabili il proprio messaggio e la propria attività a favore delle persone che vivono in stato di disabilità o fragilità.

## Finalità dell'organizzazione

Obiettivo primario del Centro Riabilitativo Ambulatoriale “La Crisalide” è quello di creare e mantenere attività e servizi integrati, finalizzati alle strategie definite.

In particolare, tale sistema intende:

- Offrire una risposta ad hoc a persone con diversi tipi di disabilità a seconda dei bisogni individuali dell’Utente e della sua famiglia;
- Offrire agli Utenti un servizio di tipo educativo e Socio-Sanitario
- Favorire negli Utenti l’acquisizione e il mantenimento di autonomie individuali e di integrazione sociale;
- Fornire agli Utenti un servizio che rispetti la privacy e la dignità della persona;
- Fornire un sostegno psicologico alle famiglie e agli Utenti stessi;
- Dare informazioni chiare ed esaurienti ai Familiari e ai Cittadini riguardanti la Comunità, sui servizi offerti, sul personale addetto e sugli standard di professione;
- Favorire la partecipazione del Cittadino Volontario per promuovere l’integrazione e la cultura della diversità;
- Garantire una formazione adeguata ed approfondita a tutto il personale;
- Assicurare e diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro, sensibilizzando gli addetti sull’utilizzo dei dispositivi di protezione individuale;
- Promuovere la cultura della qualità totale tra i propri Soci Lavoratori.

# Informazioni utili



Per informazioni di qualsiasi genere in relazione Il Centro Riabilitativo Ambulatoriale “La Crisalide” è possibile rivolgersi direttamente presso la Struttura sita a Soresina (CR) in Via Carso 28 o scrivere una e-mail a: [lacrisalide.autismo@gmail.com](mailto:lacrisalide.autismo@gmail.com)



Chi volesse effettuare una visita presso Il Centro Riabilitativo Ambulatoriale “La Crisalide” può contattare direttamente il Direttore di Struttura e fissare un appuntamento per una visita guidata per vedere di persona i servizi offerti, il personale, gli ambienti ed ottenere un’illustrazione delle attività svolte.



## Come raggiungerci

Il Centro Riabilitativo Ambulatoriale “La Crisalide” è facilmente raggiungibile sia in automobile che con mezzi Pubblici.

### Stradibus

Dal lunedì al sabato, dalle 08:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 19:30. Fermata Soresina Via Carso 28 (Fermata Soresina 526 – di fronte al Centro Riabilitativo Ambulatoriale “La Crisalide”).

Modalità: per usufruire il servizio stradibus è necessario effettuare la prenotazione del viaggio chiamando, almeno il giorno prima, il numero verde gratuito 800-070-166 nei seguenti orari: da Lunedì al Sabato dalle ore 07:00 alle ore 19:00.



Scansiona e raggiungi!

# Personale

Nella Struttura operano:

- Direttore Sanitario
- Analista del Comportamento
- Logopedista
- Educatore Professionale
- Psicologo
- Terapista Occupazionale
- Psicomotricista
- Neuropsichiatra infantile
- Psicoterapeuta

Tutto il personale in servizio è dotato di cartellino di riconoscimento riportante la fotografia, nome e cognome, qualifica.

## Struttura organizzativa

Il coordinamento del servizio è affidato al Direttore di Struttura il quale:

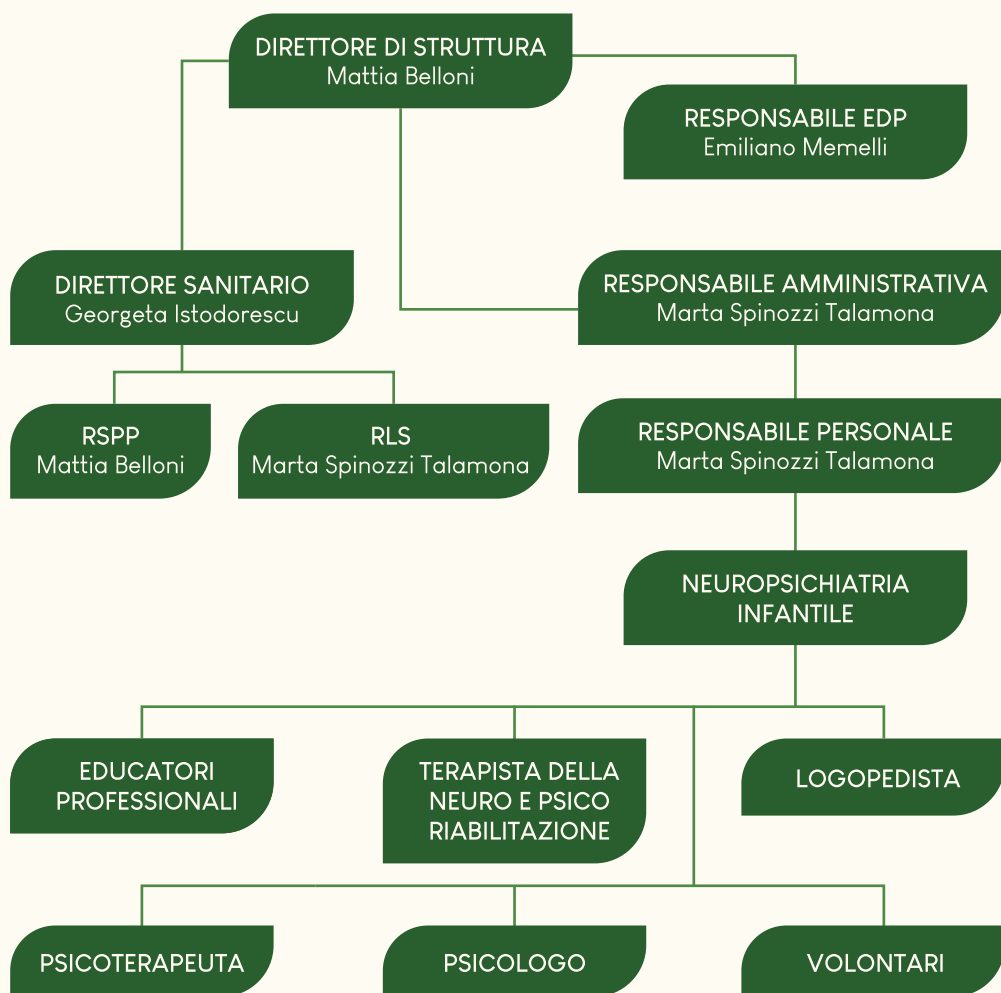
- Verifica la programmazione delle attività svolte dagli Utenti,
- Mantiene i contatti di rete facilitando a terzi la conoscenza del servizio,
- Favorisce l'integrazione sociale degli Utenti,
- Cura il collegamento con i referenti sanitari dei servizi dell'utenza, per una costante verifica delle loro condizioni psico-fisiche,
- Si rapporta con i familiari degli Utenti per creare il collegamento famiglia-Laboratorio indispensabile per un proficuo lavoro degli educatori con gli Ospiti.

In particolare segue:

- Il coordinamento del lavoro degli Operatori,
- La definizione dei Progetti Educativi generalizzati ed individualizzati,
- L'aggiornamento del fascicolo personale degli Utenti,
- La redazione e la conservazione della documentazione inerente l'accoglienza, la permanenza e la dimissione dell'Utente,
- I rapporti con gli operatori dei servizi sul Territorio,
- Il mantenimento dei contatti con i parenti e la disponibilità ad incontri su loro richiesta,
- L'organizzazione e il coordinamento dei Volontari e della programmazione delle attività seguite da loro,
- Incontri di verifica periodica con gli Operatori,
- La formazione continua degli Operatori.

# Organigramma

## aziendale La Crisalide S.r.l.



# Tipologia delle prestazioni offerte



## 01

### Prestazioni offerte

Il Centro Riabilitativo Ambulatoriale “La Crisalide” offre interventi riabilitativi, educativi e formativi rivolti a bambini e ragazzi con fragilità evolutive.

## 02

### I Servizi

I servizi vengono erogati da un'équipe coordinata che opera secondo metodologie validate scientificamente, con monitoraggio costante degli obiettivi e condivisione periodica con le famiglie.



# 01 Prestazioni offerte

Il Laboratorio Polifunzionale “La Crisalide” garantisce i seguenti servizi:

<b>Servizi socio sanitari:</b>	Erogazione delle terapie, training e consulenza inerenti alla condizione di Disturbo dello Spettro Autistico, disabilità Cognitiva e Fisica e Disturbi del comportamento e della Condotta.
<b>Servizi di animazione e socializzazione:</b>	Affiancamento/accompagnamento per uscite individuali e di gruppo, gite, attività di integrazione con il territorio.
<b>Servizio training comportamentale:</b>	Favorire negli Utenti l’acquisizione ed il mantenimento di autonomie individuali, decremento dei comportamenti problema, insegnamento e stabilizzazione dei comportamenti socialmente accettati, integrazione sociale e sviluppo personale in relazione alla prevenzione del fenomeno dell’istituzionalizzazione.
<b>Servizio psicologico:</b>	Un sostegno psicologico alle famiglie degli Utenti .
<b>Servizio di logopedia:</b>	Attività Logopedica erogata da uno specialista qualificato e specializzato nel trattamento del Disturbo dello Spettro Autistico.
<b>Servizio di psicomotricità:</b>	L’attività è gestita da uno specialista qualificato, specializzato in prevenzione, cura e riabilitazione delle malattie neuropsichiatriche infantili; si occupa quindi di predisporre e attuare interventi destinati a pazienti di età compresa tra 0 e 18 anni.
<b>Terapia occupazionale:</b>	Disciplina riabilitativa che promuove la salute e il benessere attraverso l’occupazione, ovvero l’utilizzo delle attività quotidiane, manuali e ludiche, per migliorare le capacità di adattamento fisico, cognitivo, sociale e psicologico della persona.
<b>Consulenze valutative:</b>	Sono disponibili presso il centro, previo appuntamento, consulenze a scopo valutativo con specialisti del settore (psicologa, logopedista, analista del comportamento, ecc)
<b>Servizio di formazione:</b>	Presso il Centro Riabilitativo Ambulatoriale “La Crisalide” si effettuano anche servizi di formazione sia a professionisti (educatori, insegnanti, ecc) che alle famiglie degli Utenti.

Nel Centro Riabilitativo Ambulatoriale “La Crisalide” si persegue l’obiettivo di realizzare, per ogni Utente, l’ottimale mantenimento di uno stato di benessere psicofisico. Dopo una **valutazione multidimensionale**, viene predisposto, da parte dell’équipe degli Operatori con specifiche professionalità, un **Progetto Educativo Individualizzato** che preveda interventi mirati in base ai bisogni. Il PEI, formulato con idonei strumenti e metodologie sempre in itinere, è naturalmente suscettibile di integrazioni e variazioni nel corso della permanenza dell’Utente presso il laboratorio.

## 02 I Servizi

### Servizio Educativo

Sono presenti Educatori Professionali competenti nella pianificazione e realizzazione di tutte le attività del Centro funzionali al buon andamento del Progetto Educativo Individuale costruito per ciascun Utente.

#### Laboratorio di lettura e scrittura:

Si potrà svolgere una volta a settimana anche con l’aiuto di volontari. Vede la partecipazione degli Utenti con abilità cognitive medie, che abbiano le facoltà di lettura e scrittura. Gli obiettivi proposti sono il mantenimento e potenziamento delle abilità già presenti, stimolazione della motricità fine, delle capacità di astrazione, acquisizione o potenziamento della scrittura sotto dettato e della lettura.

#### Laboratorio di cura del sé:

Vede la partecipazione di tutti gli Utenti in relazione ai loro ingressi al Centro. Gli obiettivi proposti sono: prendersi cura del proprio aspetto, accettazione della propria immagine e consapevolezza delle proprie caratteristiche fisiche, innesco dei processi di autostima e autonomia personale.

#### Laboratorio di Psicomotricità:

Vede la partecipazione di tutti gli Utenti a cui è prescritto questo tipo di attività riabilitativa in gruppo o singolarmente. Gli obiettivi variano a seconda delle necessità fisiche di ognuno di loro, con in aggiunta un’attività educativa che va a stimolare le capacità di appartenenza al gruppo, rispetto dei tempi di attesa, autocontrollo, gioco di gruppo, risveglio della consapevolezza del noi e a migliorare il confronto con oggetti e soggetti attraverso il movimento fisico nelle diverse situazioni.

### **Laboratorio di Cucina:**

Può essere considerato come un'estensione dell'attività della cura del sé, ma ha come focus principale l'istituzione delle abilità individuali di Daily living.

L'accesso a questa condizione di apprendimento potenziato, sarà postuma ad una fase iniziale di istituzione delle abilità di base che avrà luogo principalmente nei laboratori di training comportamentale.

### **Laboratorio artistico manipolativo:**

Prevede l'utilizzo di diversi materiali e tecniche a seconda delle abilità e capacità residue degli Utenti. Le finalità sono quelle di stimolare la coordinazione oculo-manuale, la motricità fine, l'espressione non verbale di pensieri ed emozioni, la capacità astrattiva e la stimolazione dei cinque sensi. Si potranno confezionare oggetti di varia natura che saranno proposti nei mercatini e come bomboniere solidali.

### **Stimolazione basale:**

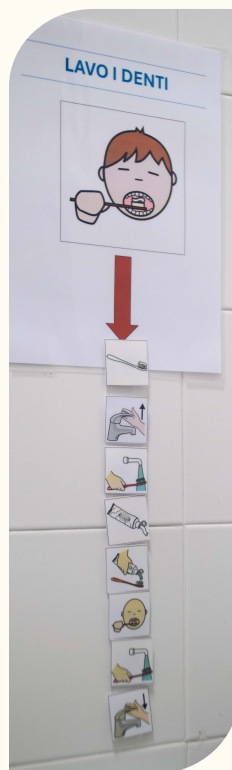
Vede la partecipazione degli Utenti con gravi deficit cognitivi. Gli obiettivi perseguiti e raggiunti saranno i seguenti: imparare a percepirsi attraverso il movimento e modificare il progredire dell'immagine di sé e l'idea del proprio corpo, imparare le possibilità espressive e di movimento, il bisogno di contatto fisico per poter vivere le esperienze integrandole con il proprio vissuto, poter percepire le persone con le quali si interagisce. Per questo tipo di attività è previsto inoltre l'accesso alla Snoezelen Room.

### **Uscita socio-funzionale/Gite/Passeggiate:**

Gli Utenti verranno divisi in gruppo a seconda delle loro necessità e possibilità fisiche. Durante l'inverno le mete previste saranno centri commerciali, mercati e luoghi di ritrovo e bar nei paesi limitrofi alla Struttura. La finalità è l'acquisizione o il mantenimento delle autonomie personali attraverso l'utilizzo del denaro, il rispetto delle regole sociali e il mantenere comportamenti idonei in contesti diversi (acquisto di prodotti personali o per la famiglia, condivisione di momenti piacevoli e di svago). Le gite si svolgeranno in contesti nuovi, stimolanti e alternativi. Le passeggiate avranno l'obiettivo di rafforzare la resistenza, la deambulazione e la coordinazione in un ambiente naturale, oltre che a rafforzare le competenze sociali degli Utenti.

## Laboratorio sull'affettività e la sessualità:

Con cadenza settimanale si propongono incontri in cui si insegna a riconoscere le proprie emozioni e ad esprimerle in maniera non impulsiva. Si insegna a distinguere il tipo di relazione che intercorre tra due persone e si cerca di incrementare la conoscenza del proprio corpo. Questa attività è prevista per tutti gli Utenti in età pre adolescenziale, adolescenziale ed adulta.



# L'ingresso

Chiunque desidera intraprendere un percorso all'interno del Centro Riabilitativo Ambulatoriale "La Crisalide" deve presentarsi presso la sede in Via Carso, 28 a Soresina, previo appuntamento, per effettuare un colloquio conoscitivo/valutativo presso la Direzione di Struttura.





## Gestione lista d'attesa

La Direzione valuta la presentazione del singolo caso, a seguito di primo contatto della famiglia, delle Ats e/o delle Neuropsichiatrie Infantili invianti; valutati idonei i servizi offerti dal Centro Riabilitativo Ambulatoriale “La Crisalide” per il suddetto, procede alla programmazione dell’inserimento concordandone con i familiari modalità e tempistiche. Viene seguito l’ordine cronologico di compilazione della richiesta di ingresso.

### *Documentazione da presentare all’atto dell’ingresso:*

- Fotocopia documento di identità
- Fotocopia codice fiscale
- Documento relativo alla riservatezza e tutela dei dati personali nel rispetto della normativa vigente
- Liberatoria di video ed immagini
- Contratto di Presa in Carico

### *Per la compilazione della Cartella Personale:*

- Esami diagnostici effettuati in caso di indicazioni specifiche

La documentazione consegnata e la nuova documentazione prodotta presso il Centro Riabilitativo Ambulatoriale “La Crisalide”, verranno conservate nell’ufficio per tutta la durata del percorso dell’Utente.

---

## Dimissioni

La data di interruzione del percorso dell’Utente viene stabilita con un anticipo di almeno 30 giorni.

La Direzione della Struttura provvederà alla chiusura del fascicolo personale dell’Utente.

Copia della documentazione socio-sanitaria viene rilasciata dalla Struttura su richiesta scritta entro 30 giorni da parte dell’interessato. Il costo unitario della documentazione è pari ai costi dei materiali usati (0.30 cent. a foglio).

## Costo dei servizi

Presso il Centro Riabilitativo Ambulatoriale “La Crisalide” è disponibile un tariffario riportante i costi ed i vari pacchetti disponibili presso la struttura per chi volesse intraprendere un percorso riabilitativo.

## Accoglienza e presa in carico

Una volta accolta una richiesta, La Direzione è a disposizione dell'équipe specialistica di riferimento (Neuropsichiatria Infantile) per predisporre secondo le loro indicazioni un piano di trattamento personalizzato e mirato, che preveda le linee generali di intervento e fissi gli obiettivi da perseguire.

Prima di iniziare l'inserimento, l'équipe multiprofessionale organizza un colloquio preliminare con la famiglia che ha lo scopo di:

- illustrare le attività ed i servizi del Centro,
- raccogliere informazioni utili circa le difficoltà e le necessità del nuovo Utente (inclusi eventuali certificati medici),
- iniziare ad instaurare un positivo rapporto di fiducia e collaborazione.





# Meccanismi di Tutela e Verifica

Il Centro Riabilitativo Ambulatoriale “La Crisalide” intende assicurare la tutela dei propri Utenti rispetto agli atti o comportamenti dei propri soci lavoratori, che violino i principi sui quali si basa la presente Carta o comunque neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni.

## Reclami

Il reclamo è una forma di garanzia per gli Utenti, ma costituisce anche un contributo importante che Il laboratorio intende utilizzare per migliorare il servizio. Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti dei propri Utenti, anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o comunque abbiano leso la sua dignità (principi di cui alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994).

### *Reclamo scritto*

I reclami scritti possono essere presentati presso la Reception della Struttura che:

- riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami, in forma scritta su apposito modulo, presentati dai singoli Utenti, dai familiari o da associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano;
- provvede a dare una risposta in un massimo di 8 giorni;
- dopo una verifica approfondita ed un confronto con le parti interessate, adotta idonee iniziative per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

### *Reclamo verbale*

L'Utente può presentare reclamo verbale alle figure presenti in Struttura, le quali provvedono a formalizzarlo su apposito modulo e consegnarlo alla reception, seguendo poi l'iter indicato per i reclami scritti.

## Indagini sulla soddisfazione degli Utenti e Verifica degli impegni

Il Centro garantisce, infine, la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli Utenti, promuovendo, attraverso i propri servizi, con il coordinamento della Direzione, la distribuzione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta tramite monitoraggio.

Queste le modalità di diffusione dei questionari:

- i questionari vengono somministrati alle famiglie degli Utenti tramite concessione;
- una volta compilati vengono raccolti in un'urna chiusa;
- la direzione ritirerà i questionari ai fini dell'analisi;
- la relazione viene redatta e consegnata alle famiglie degli Utenti.

Attraverso tali indagini, la Comunità è in grado di verificare gli obiettivi di qualità e gli impegni indicati nella Carta dei Servizi. Inoltre, sarà assicurata una costante sorveglianza sulla Carta dei Servizi, al fine di mantenere questo documento costantemente aggiornato.

Il centro utilizza un Modello Organizzativo di Controllo come strumento esime l'attività in caso di accertamento di reato.

## **Rispetto della privacy**

Per quanto concerne la legislazione inerente il rispetto della privacy, Centro Riabilitativo Ambulatoriale tratta le informazioni personali conformemente al D. Lgs. 296/2003 e al Regolamento UE 2016/679 come indicato nell'Informativa esposta in bacheca presso l'Ufficio della Direzione.

## **Sicurezza sul lavoro e gestione delle emergenze**

Il Centro Riabilitativo Ambulatoriale "La Crisalide" ha predisposto il Documento di Valutazione dei Rischi, ai sensi del D.Lgs.81/2008, che riporta l'analisi dei rischi, e le conseguenti misure di prevenzione e protezione, delle mansioni assegnate ai lavoratori fornendo i mezzi, gli strumenti e le informazioni adeguati a tutelare la loro salute e sicurezza durante l'attività e sulle cui basi viene poi effettuata la formazione/informazione, predisponendo periodicamente corsi, ad esempio, sul Rischio da Lavoro Correlato, prevenzione incendi, ecc.

Dal punto di vista operativo, quindi, Il Centro Riabilitativo Ambulatoriale "La Crisalide" è in grado di fornire personale altamente specializzato ed introdotto sul luogo di lavoro solo dopo aver ricevuto adeguata preparazione/formazione, oltre che dal punto di vista professionale, anche da quello della sicurezza del lavoro, con evidenti riflessi, quindi, sulla tutela dell'Utente. Tale attenzione formativa si ripercuote anche nella gestione delle eventuali emergenze: infatti, è sempre presente presso in Struttura almeno un lavoratore che, avendo frequentato un corso di Prevenzione Incendi ed un corso di Primo Soccorso, è in grado di gestire rapidamente le situazioni critiche per un tempestivo intervento, effettuato secondo le procedure contenute nel Piano di Emergenza.

## **Rating di Legalità**

Il Centro Riabilitativo Ambulatoriale "La Crisalide", da sempre ispirata a principi di comportamento etico e di corretta gestione nel rispetto della legalità.

Il rating di legalità è uno strumento introdotto nel 2012 per le imprese italiane, volto alla promozione e all'introduzione di principi di comportamento etico in ambito aziendale, tramite l'assegnazione di un "riconoscimento" indicativo del rispetto della legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business.

Per ottenere questo riconoscimento il Centro Riabilitativo Ambulatoriale "La Crisalide" si è sottoposta ad una procedura di valutazione che ha tenuto conto delle documentazioni che attestano l'adeguamento alle leggi in materia di benessere dei lavoratori, la trasparenza a livello fiscale e contributivo, ed altri aspetti riguardanti la buona governance aziendale nel suo complesso oltre che il principio cardine del rispetto della legalità.



# Qualità e responsabilità

## Modulistica e Allegati

Di seguito sono riportati i moduli utili relativi ai servizi del Centro Riabilitativo Ambulatoriale “La Crisalide”.

Per agevolare le famiglie, tutta la modulistica è disponibile anche in formato digitale tramite QR code o sul nostro sito ufficiale.



**Modulo di segnalazione reclami**



**Modulo di soddisfazione per le famiglie**



**Modulo di soddisfazione degli operatori**



**Modulo di gradimento utenti**

Scarica qui il file .zip con tutti i moduli, oppure sfoglia le prossime pagine per scaricare il modulo di cui hai bisogno.





# Modulo di segnalazione reclami



La Crisalide Srl  
Via Carso, 28 – 26015 – Soresina (Cr)  
P. Iva: 01846850194  
Mail: [lacrisalide-autismo@gmail.com](mailto:lacrisalide-autismo@gmail.com)  
Pec: [lacrisalide-autismo@pec.it](mailto:lacrisalide-autismo@pec.it)

## MODULO DI SEGNALAZIONE RECLAMI / OSSERVAZIONI / SUGGERIMENTI

### Centro Riabilitativo Ambulatoriale "La Crisalide"

Il nostro centro è impegnato nel garantire un servizio di qualità, rispettoso dei bisogni degli utenti e delle famiglie. Per questo, riteniamo importante raccogliere eventuali **reclami, osservazioni o suggerimenti** per migliorare il nostro lavoro.

**Tutte le segnalazioni verranno trattate in forma riservata e secondo la normativa sulla privacy (Regolamento UE 2016/679 - GDPR).**

#### SEZIONE 1 – DATI DEL SEGNALANTE (facoltativi)

- Nome e Cognome: \_\_\_\_\_
- In qualità di:  
 Genitore / familiare    Utente    Operatore    Altro: \_\_\_\_\_
- Contatto (telefono/email, facoltativo): \_\_\_\_\_

#### SEZIONE 2 – DATA E LUOGO DEL FATTO SEGNALATO

- Data dell'evento: \_\_\_\_\_
- Ambito / Servizio coinvolto:  
 Terapie individuali  
 Accoglienza / segreteria  
 Spazi / ambienti  
 Comunicazione con l'équipe  
 Altro: \_\_\_\_\_

#### SEZIONE 3 – TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE

- Reclamo (disservizi, comportamenti inadeguati, problematiche)
- Osservazione (fatto rilevato che si ritiene utile segnalare)
- Suggerimento (proposta o idea per migliorare il servizio)



# Modulo di soddisfazione per le famiglie



La Crisalide Srl  
Via Carso, 28 – 26015 – Soresina (Cr)  
P. Iva: 01846850194  
Mail: [lacrisalide.autismo@gmail.com](mailto:lacrisalide.autismo@gmail.com)  
Pec: [lacrisalide-autismo@pec.it](mailto:lacrisalide-autismo@pec.it)

## MODULO DI SODDISFAZIONE PER LE FAMIGLIE

Centro Riabilitativo Ambulatoriale “La Crisalide”

Gentile Famiglia,  
al fine di migliorare continuamente la qualità dei nostri servizi, vi chiediamo di dedicare qualche minuto alla compilazione di questo modulo. Le vostre risposte saranno trattate in forma anonima e confidenziale.

### 1. DATI GENERALI (facoltativi)

- Età del bambino/ragazzo: \_\_\_\_\_
- Durata del percorso riabilitativo presso il centro:
  - Meno di 6 mesi
  - 6 mesi – 1 anno
  - 1 – 2 anni
  - Più di 2 anni

### 2. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Per ogni voce, indica il tuo livello di soddisfazione (1 = per niente soddisfatto, 5 = molto soddisfatto)

Aspetti del servizio	1	2	3	4	5
Accoglienza e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Coinvolgimento della famiglia nel percorso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professionalità degli operatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adeguatezza degli spazi e ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rilevanza degli obiettivi terapeutici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicazione con l'équipe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rispetto dei tempi e della puntualità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soddisfazione generale del percorso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



# Modulo di soddisfazione degli operatori



La Crisalide Srl  
Via Carso, 28 – 26015 – Soresina (Cr)  
P. Iva: 01846850194  
Mail: [lacrisalide.autismo@gmail.com](mailto:lacrisalide.autismo@gmail.com)  
Pec: [lacrisalide-autismo@pec.it](mailto:lacrisalide-autismo@pec.it)

## MODULO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Centro Riabilitativo Ambulatoriale “La Crisalide”

Gentile Operatore,  
ti chiediamo di compilare questo questionario in modo sincero e anonimo. Il tuo feedback è prezioso per migliorare l’organizzazione del lavoro e la qualità dei servizi offerti.

### 1. DATI GENERALI (facoltativi)

- Professione: \_\_\_\_\_
- Anzianità di servizio nel centro:
  - Meno di 1 anno
  - 1–3 anni
  - 3–5 anni
  - Più di 5 anni
- Contratto:
  - Tempo determinato
  - Tempo indeterminato
  - Collaborazione
  - Altro: \_\_\_\_\_

### 2. VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI ORGANIZZATIVI

Per ciascun aspetto, indica il tuo livello di soddisfazione (1 = per niente soddisfatto, 5 = molto soddisfatto)

Aspetti organizzativi	1	2	3	4	5
Chiarezza del ruolo e delle mansioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicazione interna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supporto da parte della direzione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesso a risorse e materiali adeguati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Carico di lavoro adeguato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualità della supervisione clinica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opportunità di formazione e aggiornamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



# Modulo di gradimento utenti



Di Belloni Mathia  
Via Carso, 28 – 26015 – Soresina (Cr)  
P. Iva: 01831180193  
Mail: [lacrisalide.autismo@gmail.com](mailto:lacrisalide.autismo@gmail.com)  
Pec: [lacrisalide@pro-pec.it](mailto:lacrisalide@pro-pec.it)

## MODULO DI GRADIMENTO UTENTI

1 – COME TI SEI TROVATO OGGI?



BENE



COSI COSI



MALE

2 – GLI OPERATORI SONO STATI GENTILI?



SI



ABBASTANZA



NO

3 – TI E' PIACIUTO FARE LE ATTIVITA'?



SI



COSI COSI



NO



# Regolamento del Centro Riabilitativo Ambulatoriale “La Crisalide”

## **Art. 1:**

Il Centro Riabilitativo Ambulatoriale “La Crisalide” garantisce l’accesso alle persone fragili, non autonome, parzialmente autosufficienti affette da disabilità Intellettiva, Disturbo dello Spettro Autistico e Disturbi della Condotta che desiderano intraprendere un percorso riabilitativo in un complesso sociale sereno e confortevole. Il Direttore di Struttura è l’organo incaricato della corretta gestione del Centro Riabilitativo Ambulatoriale.

## **Art. 2:**

L’accoglimento dell’ospite presso il Centro Riabilitativo Ambulatoriale è disposto dal Direttore di Struttura e dal Medico. Il richiedente, per essere inserito, deve presentarsi di persona accompagnato da un parente presso la segreteria del Centro, al fine di prendere visione della normativa di accesso in vigore al momento della domanda. Nella scheda personale deve indicare i dati anagrafici ed un indirizzo di parenti o persone ai quali il Centro potrà rivolgersi per ogni eventuale necessità. L’Utente, o un suo tutore legale, si impegna a produrre all’atto dell’ingresso tutta la documentazione amministrativa e medica richiesta.

## **Art. 3:**

È facoltà della Direzione di interrompere il percorso riabilitativo dell’accolto qualora questo, per sue condizioni fisiche o psichiche, non possa essere adeguatamente assistito dal Centro Riabilitativo Ambulatoriale “La Crisalide”.

## **Art. 4:**

La domanda di presa in carico deve essere presentata unitamente ad un documento di riconoscimento, al codice fiscale, alla tessera sanitaria, ad eventuali tessere comprovanti esenzioni, al verbale di invalidità, allo stato di famiglia, a documentazione medica recente che attesti eventuali trattamenti farmacologici, all’autorizzazione agli operatori del centro.

## **Art. 5:**

La Struttura non risponde dello smarrimento o degli eventuali danni causati ad oggetti o proprietà.

**Art. 6:**

Il costo del training non comprende spese di trasferimento riguardanti l'ingresso presso la struttura dell'utente o le spese di trasferimento dal Centro Riabilitativo Ambulatoriale a struttura ospedaliera per motivi di ordine sanitario che non abbiano modalità dell'urgenza.

**Art. 9:**

A richiesta la Direzione può prendersi in carico valori od oggetti personali dell'Utente, di cui risponde direttamente. Il Centro Riabilitativo Ambulatoriale non risponde altresì del danneggiamento o dello smarrimento dei beni od oggetti personali dell'Utente dallo stesso custoditi o non consegnati. Il Centro Riabilitativo Ambulatoriale non risponde inoltre del danneggiamento o dello smarrimento di qualsiasi oggetto, capo o bene dell'Utente, verificatosi all'esterno della struttura o durante un trasferimento ad altro luogo.

**Art. 10:**

In caso di malattia, qualora l'Utente venisse trasferito in Ospedale, da quel momento la Direzione della Struttura declina ogni responsabilità di assistenza medica, sanitaria ed assistenziale. Su richiesta della famiglia il Centro Riabilitativo Ambulatoriale "La Crisalide" può organizzare il servizio di assistenza e di accompagnamento da e per l'ospedale. Il costo dell'accompagnatore sarà fatturato a parte.

**Art. 11:**

In Caso di malattia non comunicata o mancata presenza ad un appuntamento, senza un preavviso di almeno 24 ore (esclusi casi di emergenza) il Centro Riabilitativo Ambulatoriale "La Crisalide" fatturerà comunque il costo della prestazione prevista.

**Art. 12:**

L'Utente ha diritto a vedere soddisfatti i propri bisogni con attenzione, precisione e continuità.

**Art. 13:**

In caso di interruzione del percorso riabilitativo la Direzione deve essere avvertita con un preavviso di 30 giorni. Qualora questo non si verifichi, la Direzione si riserva di trattenerne una somma pari fino a 300 € a fronte d'indennizzo.

**Art.14:**

Il pagamento delle prestazioni deve essere effettuato i primi dieci giorni del mese in corso.

**Art. 17:**

La violazione di uno o più articoli del presente regolamento autorizza la Direzione ad applicare sanzioni pecuniarie o coercitive di vario genere, incluso l'interruzione del percorso riabilitativo dell'Utente.



La  
Crisalide

A stylized white line-art logo of a plant with three leaves and a central stem, positioned to the right of the text 'La Crisalide'.



[www.lacrisalide-autismo.it](http://www.lacrisalide-autismo.it)

Centro Riabilitativo Ambulatoriale “La Crisalide”  
Via Carso 28, Soresina (CR), 26015

Tel: 375 938 7972

IG: @lacrisalide.soresina

Email: [lacrisalide.autismo@gmail.com](mailto:lacrisalide.autismo@gmail.com)

Pec: [lacrisalide-autismo@pec.it](mailto:lacrisalide-autismo@pec.it)

P.IVA: 01846850194