RFL Pavia Sede di Casteggio

Residenza AdR Casteggio

Comunità socio-sanitaria ad alta integrazione sanitaria per minori e giovani adulti con disagio psichico e/o con disturbi da uso di sostanze in carico ai servizi sanitari/sociosanitari regionali e della giustizia minorile.

Iscrizione al Registro Regionale delle Strutture Accreditate n. 3894 del 10/02/2025

RFL PAVIA

RECOVERY FOR LIFE

Carta dei Servizi

RFL Pavia

Residenza AdR Casteggio

RFL Pavia - Casteggio
Via Castello, 2 27045
Casteggio (PV)
T. +39 0383 1758248
rflcasteggio@recoveryforlife.lit
www.recoveryforlife.it

Recovery for Life Spa
Via Santa Tecla, 5
20122 Milano
T. +39 02 84075171
info@recoveryforlife.it
P.IVA e CF: 11129860968
PEC: recoveryforlife@pec.it

Rev.0 12 marzo 2025

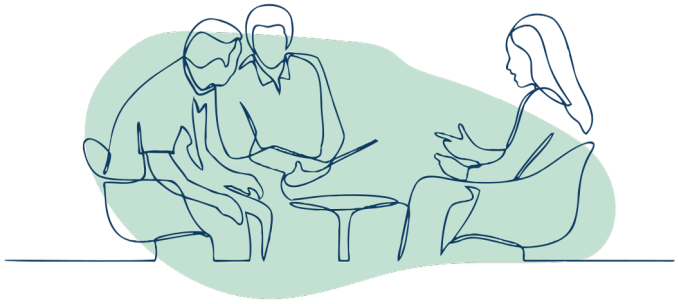
Premessa

La Carta dei servizi ha lo scopo di tutelare i diritti degli utenti informandoli sui servizi erogati. I principi fondamentali d'ispirazione quali:

Imparzialità e trasparenza: garanzia di equità ed imparzialità di trattamento, con definizione dei criteri d'accesso;
Informazione e partecipazione: informazione chiara e tempestiva sul funzionamento del servizio, sull'équipe di cura, sugli strumenti utilizzati, tempi e procedure di attuazione e relativi livelli di qualità attesi;
Continuità: regolarità e continuità nell'erogazione del servizio e nell'attuazione del progetto riabilitativo;
Cortesia: rispetto e gentilezza reciproci, come base del rapporto fra ente e utenti;
Efficacia ed efficienza: organizzazione del servizio secondo criteri di efficacia ed efficienza;
Tutela: rivolta ai dati personali, con garanzia del trattamento dei dati sensibili in conformità con quanto stabilito dalle vigenti normative

Chi siamo

RFL valorizza le lunghe e profonde competenze professionali in ambito sanitario, socio-sanitario e psichiatrico dei Soci Fondatori. Lo scopo è la creazione di strutture sanitarie/socio-sanitarie a carattere riabilitativo rivolte ai minori e ai giovani adulti per soddisfare un bisogno urgente ed emergente di percorsi riabilitativi di alta eccellenza clinica dedicati alla fascia d'età 14-25. Le modalità di lavoro di RFL Pavia sono declinate sui **9 principi ispiratori dell'organizzazione**, espressi nella Mission:



RFL PAVIA RECOVERY FOR LIFE

“Ascolto, Sostegno, Cura”.

Mission

La Residenza AdR di Casteggio è rivolta alla riabilitazione di minori e giovani adulti con disagio psichico e/o con disturbi da uso di sostanze in carico ai servizi sanitari/socio-sanitari regionali e della giustizia minorile, in attuazione della DGR XII/2676 del 1^ luglio 2024.

La psicopatologia dei ragazzi è caratterizzata sia da quadri sintomatologici come depressione, disturbi di ansia e attacchi di panico, isolamento e ritiro sociale, ritiro scolastico, aggressività e disturbi alimentari sia da comportamenti disfunzionali come autolesionismo, web addiction e abuso di alcol e droghe prodotti da uno stato di disagio psico- socio-famigliare.

Il trattamento di questi quadri psicopatologici è efficace se condotto secondo una strategia multifattoriale, che comprenda un approccio clinico, educativo- riabilitativo, familiare e socio- culturale.

Residenza AdR Casteggio

Iscrizione al Registro Regionale delle Strutture Accreditate n. 3894 del 10/02/2025

La Residenza AdR Casteggio è una comuntà socio-sanitaria ad alta integrazione sanitaria per l'inserimento di minori e giovani adulti con con disagio psichico e/o con disturbi da uso di sostanze in carico ai servizi sanitari/socio-sanitari regionali e della giustizia minorile, in attuazione della DGR XII/2676 del 1°luglio 2024.

Le attività riabilitative si inseriscono in una rete e relazioni di collaborazione già consolidate grazie alla presenza a Casteggio di altre strutture di RFL che hanno operato fin dall'apertura nel promuovere reinserimento sociale e inclusione. La continuità assistenziale che ne deriva offre la possibilità di modificare la storia di vita in un'ottica prognostica favorevole ed evolutiva.

La residenzialità permette di offrire percorsi intensivi ad alta integrazione sanitaria, mantenendo una continuità con il contesto famigliare-sociale e scolastico.

L'obiettivo dei programmi riabilitativi è raggiungere una maggior consapevolezza del reato commesso in un'ottica di responsabilizzazione, di costruzione/ricostruzione di un sistema valoriale funzionale che tuteli dal rivivere e riproporre le stesse dinamiche devianti, favorire lo sviluppo di risorse funzionali sul piano psicologico e relazionale, promuovere percorsi di educazione alla legalità e l'accompagnamento verso la consapevolezza delle proprie fragilità/vulnerabilità, spesso causa di agiti e comportamenti devianti, diminuire i comportamenti disfunzionali che impediscono un percorso terapeutico in setting meno intensivi e che limitano la funzionalità sociale familiare, scolastica e/o lavorativa del ragazzo.

I percorsi sono orientati alla costruzione di una maggior consapevolezza delle risorse e delle potenzialità del giovane e di come queste possano essere alla base di nuovi percorsi di vita.

La cadenza degli interventi individuali e di gruppo sarà definita sulla base del progetto terapeutico personalizzato stilato dall'équipe della Residenza AdR e dal servizio territoriale/giustizia minorile. Le Residenze AdR offre un'attività assistenziale a carattere continuativo, 24 ore su 24, ogni giorno dell'anno.

Ubicazione e accessibilità

Le Residenza AdR Casteggio si trova in Via CaStello, 2 Casteggio (PV).
La residenza è costituita da:

- Zona soggiorno;
- Spazi adibiti ad attività individuali e laboratori di gruppo;
- Studi per colloqui e piccoli gruppi;
- Infermeria/Medicheria;
- Area ristoro dedicata al pranzo;
- Camere doppie e singole;
- Atelier;
- Stanza Relax.

Le Residenza AdR di RFL risponde a tutti i requisiti previsti dalla normativa e dalle norme di buona pratica. Come valore aggiunto, riteniamo che anche gli spazi, gli ambienti, gli arredi abbiano un ruolo importante nei percorsi riabilitativi.

Sentirsi accolti in un luogo che trasmette calore, rassicurante contenimento e che, se pur per tempo limitato, riesca a trasmettere "un senso di appartenenza", favorisce la costruzione di relazioni con sé e con l'altro positive e in cui il potersi affidare diventa parte integrante e indispensabile della relazione di cura.

Le attività riabilitative della Residenza

Durante il percorso residenziale, il giovane svolge attività terapeutico riabilitative sia "sintomo specifiche" in base alle evidenze scientifiche di riferimento, sia di potenziamento delle abilità personali e di risocializzazione.
Le attività sono individuali e di gruppo, declinate sul percorso personalizzato del paziente.

La cadenza degli interventi individuali e di gruppo sarà definita sulla base del Progetto Individuale (comprensivo di PAI/PEI) e modulata in base alle diverse fasi del processo assistenziale e dell'evolversi dei bisogni del ragazzo. I percorsi vengono condotti da un'équipe multidisciplinare che integra al suo interno interventi psicoterapici, educativo riabilitativi e psichiatrici/neuropsichiatrici, declinandoli sui bisogni specifici dell' adolescente/giovane adulto e della sua famiglia.

Composizione équipe per la Residenza :

- Neuropsichiatri infantili/Psichiatri;
- Psicologi/Psicoterapeuti;
- Educatori;
- Tecnici della riabilitazione psichiatrica (TeRP);
- Criminologi;
- Infermieri;
- OSS;
- Antropologi;
- Maestri d'arte;
- Assistenti sociali;
- Mediatori culturali.

L'équipe così composta garantisce il rapporto operatori/utenti e la copertura delle diverse professionalità con lo scopo di arricchire la numerosità ed il livello dell'équipe multiprofessionale, a beneficio dei percorsi riabilitativi.

Il modello clinico prevede attività, individuali e di gruppo su due distinte aree: l'area psicologica, neuropsichiatrica e l'area educativa-riabilitativa. Le attività che proponiamo sono diverse e trovano la loro armonizzazione e integrazione nella costruzione del progetto individualizzato di ogni singolo ragazzo.

Area psicologica - neuropsichiatrica sono previste le seguenti attività:

- Psicoterapia individuale;
- Psicoterapia di gruppo: tematiche trasversali (aggressività, educazione alla legalità..)
- Farmacoterapia;
- Gruppo psico-educazione sull'uso dei farmaci;
- Gruppo psico-educazione sull'abuso di sostanze;
- Presa in carico della famiglia;

Area educativa-riabilitativa sono previste le seguenti attività:

- Percorso individuale (rilevazione dei bisogni, impostazione obiettivi riabilitativi);
- Laboratorio espressivo-creativo;
- Interventi riabilitativi volti alla costruzione e al ripristino di abilità relazionali;
- Laboratori strutturati con l'utilizzo di canali e strumenti espressivi multipli;
- Laboratorio attualità (promozione adesione alle regole e al contesto sociale);
- Attività fisica, sportiva e psicomotricità;
- Collaborazione nella gestione degli spazi;
- Attività pratiche e strutturate (orto, falegnameria, sartoria,...);
- Studio assistito;
- Monitoraggio continuità scolastica e/o avvio al lavoro;

• Monitoraggio attività ludiche e sportive esterne;
• Educazione alla legalità;
• Allenamenti di pugilato e altre discipline (arti marziali,...).

Parte del progetto riabilitativo è rappresentato da un percorso di riflessione criminologica basato sull'analisi di criminodinamica e criminogenesi al fine di analizzare l'origine, il ruolo e il significato dell'agito deviante nella storia di vita del ragazzo.

Il percorso si svolgerà attraverso:

- **Colloqui criminologici** individuali;
- **Gruppi di approfondimento criminologico** in cui i partecipanti abbiano possibilità di confrontarsi ed eventualmente identificarsi nelle principali teorie criminologiche al fine di individuare i fattori che li hanno portati alla commissione di reati;
- **Gruppi di condivisione delle esperienze** di vita dei partecipanti.

Vengono organizzate anche attività periodiche e attività innovative, che prevedono il **coinvolgimento** di **antropologi** per lo studio dei contesti di vita dei ragazzi che vengono condivisi con i clinici e sono di supporto per l'orientamento della cura e la definizione del progetto terapeutico-riabilitativo individualizzato.

I progetti riabilitativi prevedono forti interlocuzioni con le reti esterne sociali, scolastiche, sportive, amicali, per far crescere, attraverso questi legami, una cultura della legalità. RFL ha promosso **sinergie con il territorio** di riferimento perché le attività riabilitative siano inserite in una filiera che potenzi l'inclusione sociale del giovane e della sua famiglia.

Per questo RFL ha stipulato accordi con Comuni, comunità educative del territorio, Istituzioni religiose, enti del terzo settore e cooperative con cui vengono realizzati laboratori in ambito arteterapia, musicoterapia, Pet therapy, ortoterapia, centri servizi e formazione, enti dell'area delle dipendenze.

Le fasi della presa in carico

La durata del percorso è variabile in base alle esigenze del ragazzo ma riteniamo importante strutturare percorsi brevi e personalizzati che chiariscano il quadro diagnostico ed orientino la cura e la presa in carico di rete, anche per non sradicare il ragazzo da un "normale" contesto di vita, aggravando ulteriormente il senso di sé deficitario e di identificazione con la malattia e la devianza.

Più in dettaglio, il modello clinico di RFL prevede più fasi:

• **Fase assessment:** breve periodo di osservazione e conoscenza del ragazzo, attraverso colloqui e strumenti diagnostici finalizzati alla tutela, cura e inclusione del ragazzo e alla formulazione del progetto riabilitativo individualizzato (PI con Pai/PEI) che viene condiviso con i Servizi Invianti, il ragazzo e, se possibile, la famiglia. Particolare attenzione viene infatti data alla presa in carico della famiglia e alla comprensione dell'ambito sociale;

• **Fase di presa in carico intensiva:** sulla base della fase di assessment e del PI-PAI/PEI, si avvia la presa in carico, verificando il raggiungimento degli obiettivi riabilitativi concordati;

• **Fase di dimissioni progressive:** al raggiungimento degli obiettivi del PI-PAI/PEI, si definiscono in logica di rete i percorsi e gli interventi successivi da realizzare in setting assistenziali più leggeri (semi-residenza, domicilio,...). In questa fase, compatibilmente con le indicazioni del circuito giudiziario, sono previsti permessi al domicilio di durata progressivamente maggiore, per permettere al ragazzo e alla sua famiglia di ritrovare un equilibro nuovo, agevolati dalla permanenza in struttura e dal supporto dell'équipe. Nel caso in cui la famiglia non possa essere un punto di riferimento, saranno avviati contatti con la comunità educativa che ospiterà il ragazzo per momenti di conoscenza e partecipazione alle attività del luogo dove proseguirà il percorso.

Le **dimissioni** saranno sempre concordate con la Rete, il ragazzo, la famiglia/comunità educativa. Particolare attenzione verrà data al proseguimento dei percorsi di formazione, lavorando in integrazione con le principali istituzioni educative della comunità, promuovendo anche l'avvio di percorsi scolastici non intrapresi che possano essere fonte di radicamento ed evoluzione personale, e agli inserimenti lavorativi.

La riabilitazione in RFL integra aspetti sanitari, socio-sanitari ed educativi. I ragazzi saranno supportati in tutte le fasi di questo percorso, fino al completo reinserimento sociale, nella famiglia e nella comunità.

Esiti dei percorsi

Durante tutto il percorso riabilitativo, l'andamento e il raggiungimento degli obiettivi vengono monitorati attraverso la revisione del PI-PAI/PEI, incontri di rete con i servizi invianti, incontri con i famigliari e i referenti scolastici/lavorativi.

È pianificata una verifica del percorso internamente all'equipe ogni settimana e un confronto con i servizi invianti ogni mese. Al termine del percorso, vengono risomministrati i questionari psicometrici previsti dal modello e confrontati con i risultati iniziali, viene definita una relazione di dimissioni consegnata a famiglia ed invianti e vengono fornite due date di follow up (6 mesi -12 mesi).

Vengono inoltre compilati dal ragazzo, dalla famiglia e dai servizi invianti i questionari di gradimento, che costituiscono un importante componente della valutazione del percorso e del servizio oltre che importante elemento informativo per tutta l'organizzazione (Allegati pg.23)

Ricerca sugli esiti

L'analisi degli esiti dei percorsi viene utilizzata per migliorare, potenziare e verificare l'efficacia del modello assistenziale. L'analisi degli esiti, condotta in forma anonima e statistica offre un monitoraggio periodico dell'andamento dei percorsi e analizza alcuni indicatori di esito tra cui ripristino frequentazione scolastica, inserimento nel mondo del lavorativo, andamento della terapia farmacologica, accessi in PS e ricoveri d'urgenza. I dati vengono utilizzati a supporto del modello clinico, a fini di ricerca e di promozione del modello.

Obiettivi

Gli obiettivi dei percorsi riabilitativi nelle Residenza AdR Casteggio sono:

- Attivare un percorso di riabilitazione intensivo volto a contrastare la cronicizzazione e l'evoluzione di quadri psicopatologici gravi e instabili dei minori/giovani adulti accolti;
- Mantenere e migliorare le abilità relazionali e contenere/ridurre i comportamenti problematici o a rischio di devianza;
- Migliorare la qualità di vita del minore/giovane adulto e della famiglia favorendo processi di individuazione e separazione, costruzione dell'identità e potenziamento delle risorse di resilienza;
- Sostenere percorsi trasformativi e di inserimento sociale in ambito scolastico, lavorativo e contesti socializzanti promuovendo il rispetto della legalità.

Ognuno di questi obiettivi si declina in un progetto riabilitativo individualizzato (PI-PAI/PEI) definito, dopo una fase di assessment concordato e condiviso con il ragazzo, la sua famiglia e i servizi territoriali.

La struttura residenziale, recepita la richiesta, provvede ad una valutazione da parte del Coordinatore Clinico e delle figure professionali competenti al caso ed effettua un approfondimento con l'ente inviante, per valutare l'appropriatezza dell'inserimento e, nel caso, definire le modalità successive di ingresso in struttura.

Nel caso in cui il minore/giovane adulto non potesse essere accolto immediatamente per mancanza di disponibilità di posto, viene gestita una lista di attesa con il supporto di un sistema informatico, in coordinamento con la cabina di regia regionale.

La gestione della lista d'attesa risponde sia a criteri di segnalazione temporale sia ad elementi d'urgenza, in stretto contatto con le UONPIA/CPS/Giustizia Minorile.

Tale sinergia e raccordo in continuità assistenziale con i servizi invianti è parte integrante del processo terapeutico non solo all'ingresso del ragazzo in struttura, ma durante tutto il percorso in Residenza attraverso incontri di rete con i diversi attori coinvolti nel progetto terapeutico fino alla dimissione concordata.

L'approccio al paziente che RFL metterà in atto nella comunità dedicata ai ragazzi autori di reato ha come finalità aiutare il ragazzo a dare senso al momento di crisi, a trovare e costruirsi nuove strategie e imparare comportamenti maggiormente efficaci per una migliore qualità di vita all'interno di una nuova progettualità che prevede il reinserimento sociale, allontanandolo dal rischio di cronicizzazione e devianza e inserendolo in network territoriali protettivi e preventivi di ricadute.

Accessibilità alle Residenza AdR Casteggio

Modalità di accesso

Le domande di inserimento dovranno pervenire dalle UONPIA territoriali di riferimento e/o con il coinvolgimento dei Ser.D/SMI, se consumatori di sostanze illecite. In caso di persone maggiorenni che hanno commesso il reato da minorenni, l'invio potrà avvenire anche da parte dei CPS.

I Servizi Della Giustizia Minorile e le UONPIA/CPS devono raccordarsi il più precocemente possibile per procedere alla richiesta di inserimento in comunità del minore/giovane.

Orari

La Residenza AdR Casteggio è attiva 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno.

Direzione Sanitaria

Il Direttore Sanitario è la Dottoressa **Giovanna Cuzzani**, Medico Psichiatra e Psicoterapeuta.

Rilevazione della qualità percepita dell'assistenza sanitaria

Per RFL è importante conoscere il punto di vista dei pazienti e dei loro familiari per verificare la rispondenza dei servizi offerti ai loro bisogni.
La rilevazione della qualità percepita permette di individuare le criticità nell'erogazione delle prestazioni e di affrontarle mettendo in atto azioni correttive e percorsi di miglioramento.

Il livello di qualità dell'assistenza percepita da pazienti e familiari viene rilevato al termine del percorso attraverso la somministrazione di un questionario al paziente e alla famiglia.

I dati dei questionari sono esaminati periodicamente e annualmente viene elaborato un report che la Direzione utilizza come base informativa per orientare il miglioramento continuo dell'organizzazione.

Punti di informazione

Il personale è disponibile per tutte le informazioni di tipo sanitario e socio-sanitario che non vengono fornite, per motivi di privacy, per telefono.

La documentazione socio-sanitaria (FASAS) può essere richiesta a partire dalle date delle dimissioni del paziente dal paziente stesso se maggiorenne o dai genitori/ tutori se minorenne con richiesta effettuata via pec (recoveryforlife@pec.it) o raccomandata al Direttore Sanitario e viene consegnata previo pagamento di € 40,00 entro 30 giorni dalla richiesta.

Dimissioni

Le dimissioni dei pazienti vengono sempre concordate con il servizio inviante, il ragazzo e la sua famiglia. Questo permette di pianificare con accuratezza i rientri progressivi al domicilio, i colloqui di rivalutazione presso le UONPIA, il servizio di Giustizia Minorile e la ripresa della quotidianità con equilibrio.

Il percorso di dimissioni si dipana su tempistiche concordate, individualizzate e monitorate.

Attraverso un progressivo rientro a casa e negli spazi socio-famigliari di riferimento, il ragazzo può sperimentare gradualmente la tenuta degli obiettivi raggiunti nel percorso comunitario, mantenendo il costante riferimento clinico dell'equipe per ricalibrare e confermare i risultati raggiunti.

Tutela della Privacy

La riservatezza dei dati personali, in particolare quelli sensibili, è garantita dalle norme contenute nel Codice sulla Privacy. RFL si impegna a porre in essere le misure idonee a garantirne l'attuazione.

Sistema qualità

RFL pone la persona al centro del proprio operato e considera la qualità elemento determinante di tutta l'attività.

La Carta dei Servizi vuole essere un efficace strumento informativo per favorire concretamente la tutela e la partecipazione dei cittadini (e delle Associazioni che li rappresentano) alla gestione della propria salute.

Risponde a questi obiettivi la descrizione dei fattori di qualità prioritari e l'impegno a rispettare e migliorare gli standard adottati. A tal fine sono stati individuati degli indicatori per misurare gli impegni dichiarati; inoltre, il personale clinico e sanitario ha individuato alcuni indicatori per monitorare la qualità dell'assistenza prestata, con particolare riferimento all'esito dei trattamenti.

La Direzione verificherà l'effettivo rispetto degli impegni assunti attraverso l'esame periodico dei risultati prodotti.

Certificazioni

RFL ha depositato il proprio modello clinico al **Bruxelles Office of Intellectual Property** (=BOIP)

- Deposito n. 137216 del 10 Giugno 2022

RFL ha depositato l'integrazione degli antropologi all'interno del modello clinico al **Bruxelles Office of Intellectual Property**

- Deposito n. 145151 del 22 gennaio 2024

RFL ha depositato il protocollo terapeutico integrato per i disturbi mentali al **Bruxelles Office of Intellectual Property**

- Deposito n. 145714 del 27 Febbraio 2024

RFL ha depositato il protocollo riabilitativo per autori di reato e consumatori di droga al **Bruxelles Office of Intellectual Property**

- Deposito n. 150222 del 27 Gennaio 2025

RFL ha depositato il protocollo antropologico-riabilitativo per autori di reato al **Bruxelles Office of Intellectual Property**

- Deposito n. 150553 del 19 Febbraio 2025

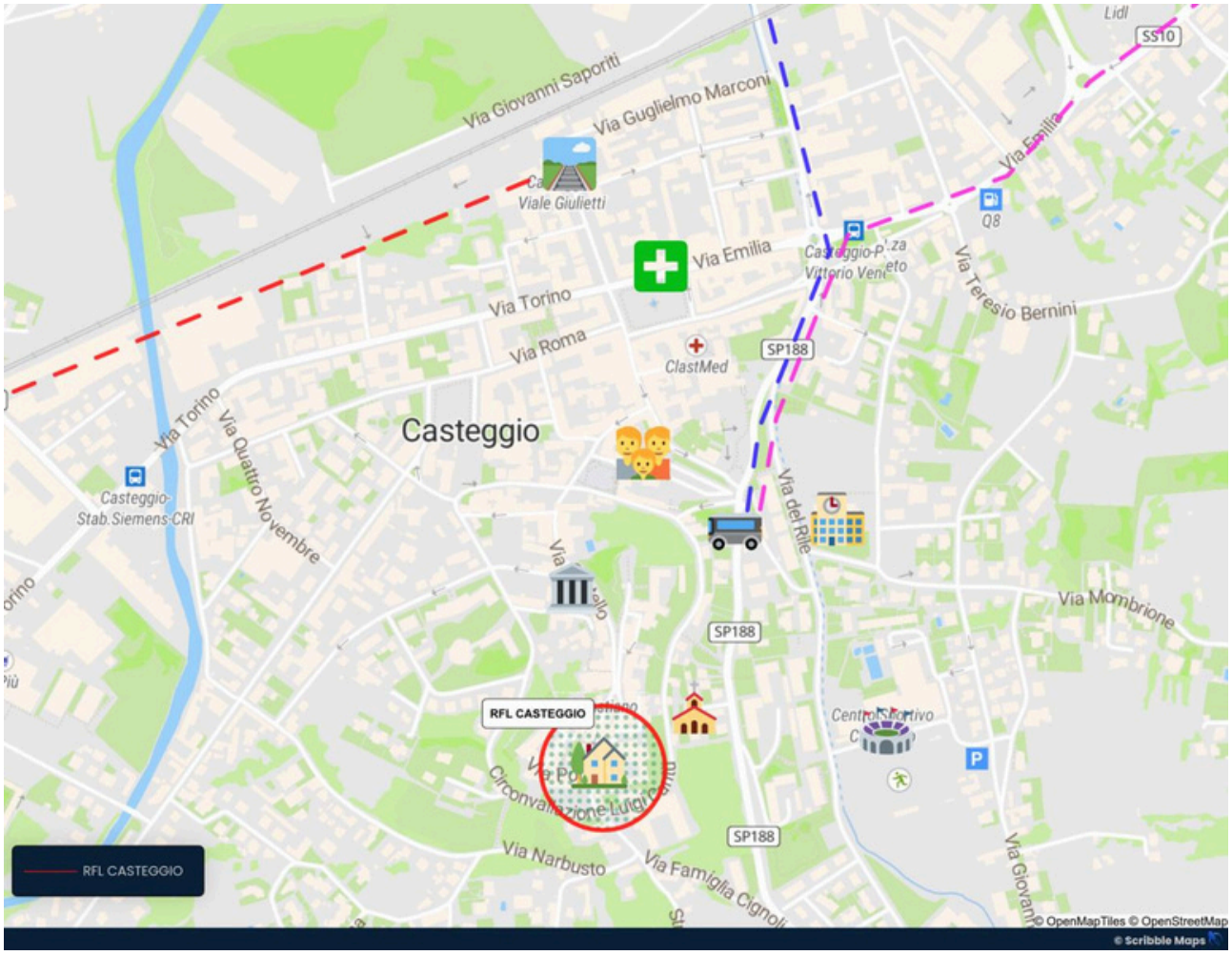
RFL ha scelto di certicare le proprie attività con **ISO** (International Organisation for Standardization), questa è un'organizzazione che opera nel definire linee operative virtuose e uniformi sul panorama internazionale.

- **ISO 9001 (IC - QM - 2306066)**

- **ISO 45001 (IT 22 - 31504C)**

Dove siamo

RFL Pavia - Via Castello, 2 - 27045 Casteggio (Pavia)



RFL CASTEGGIO

Come raggiungerci

Casteggio si trova a sud di Milano, a circa 60 chilometri dal centro, ed a circa 35 a sud di Pavia, lungo la linea ideale creata dalla autostrada A7 e dalla Strada Provinciale ex Strada Statale 35 dei Giovi.

In automobile

Il collegamento è assicurato lungo la direttrice da nord a sud dalla autostrada A7 “Milano-Genova” e est-ovest dalla “Strada Provinciale ex Strada Statale 35 dei Giovi.

Da Milano: è possibile percorrere la A7 in direzione sud, uscire a Casteggio e seguire le indicazioni per il centro. In alternativa, prendere l’uscita dell’A7 Bereguardo-Pavia Nord, prendere il raccordo A53 e immettersi nella A54 fino a raggiungere l’uscita per Casteggio della SP35.
Da Pavia: percorrere la SP35 in direzione sud-ovest. Proseguire sulla SP 35 dei Giovi fino all’uscita per Casteggio.
Da Como: percorrere la A9 “Lainate-Como-Chiasso” fino a Milano, poi prendere la A7 in direzione Genova e proseguire come sopra.
Da Venezia: in autostrada lungo la A4 “Torino-Trieste” in direzione Torino, uscire a Brescia e proseguire sulla A21 in direzione Piacenza. Immettersi successivamente sulla A7 in direzione sud e uscire a Casteggio.
Da Torino: percorrere la A21 “Torino-Piacenza-Brescia” in direzione Piacenza, poi prendere l’uscita Casteggio-Casatisma.
Da Bologna: percorrere la A1 “Milano- Napoli” in direzione Milano, poi prendere l’uscita Piacenza Sud e immettersi sulla A21 in direzione Torino, infine utilizzare la SP35 prendendo l’uscita Casteggio- Casatisma.
Da Genova: percorrere la A7 in direzione Milano per circa 70 km, poi immettersi sulla A21 in direzione Piacenza e infine utilizzare la SP35 prendendo l’uscita Casteggio-Casatisma.

TRASPORTI:

PAVIA: Raggiungibile tramite Bus 120 **(LINEA BLU)**
Dalla fermata del bus "Del Rile (Scuole)"procedi in direzione Sud su Via del Rile verso Via Moletta, svolta a destra e prendi Vicolo della Scuola, svolta a sinistra e prendi Via Fratelli Bandiera, svolta a sinistra e prendi Via Circonvallazione Luigi Cantù poi volta a destra e prendi Via Castello, la destinazione si trova a 50m. (10 minuti a piedi)

VOGHERA: Raggiungibile Tramite treno R41 **(LINEA ROSSA)**
Dalla stazione dei treni di Casteggio procedi verso Via Guglielmo Marconi, prosegui su Viale Giulietti, prosegui su Piazza Camillo Benso Conte Di Cavour, Continua du Via Giuseppe Garibaldi, svolta a destra e prendi Via Antonio Gramsci, poi svolta a sinistra e prendi Via Castello, la destinazione si trova a 400m. (14 minuti a piedi)

STRADELLA: Raggiungibile Tramite treno R41 o tramite Bus 132 **(LINEA LILLA)**
Dalla stazione dei treni di Casteggio procedi verso Via Guglielmo Marconi, prosegui su Viale Giulietti, prosegui su Piazza Camillo Benso Conte Di Cavour, Continua su Via Giuseppe Garibaldi, svolta a destra e prendi Via Antonio Gramsci, poi svolta a sinistra e prendi Via Castello, la destinazione si trova a 400m. (14 minuti a piedi)
Dalla fermata del bus "Del Rile (Scuole)"procedi in direzione Sud su Via del Rile verso Via Moletta, svolta a destra e prendi Vicolo della Scuola, svolta a sinistra e prendi Via Fratelli Bandiera, svolta a sinistra e prendi Via Circonvallazione Luigi Cantù poi volta a destra e prendi Via Castello, la destinazione si trova a 50m. (10 minuti a piedi)

SERVIZI ESSENZIALI

- **Ospedale Civile di Voghera**
  Via Carlo Emanuele III, 27058 Voghera PV
- **Fondazione I.R.C.C.S Policlinico San Matteo Di Pavia**
  Viale Camillo Golgi, 19, 27100 Pavia PV
- **Fondazione Maugeri I.R.C.C.S**
  Via Salvatore Maugeri, 4, 27100 Pavia PV
- **Fondazione Mondino I.R.C.C.S**
  Via Mondino, 2, 27100 Pavia PV
- **Ospedale Unificato di Broni-Stradella**
  Via Carlo Achilli, 27049 Stradella PV

SERVIZI IN PROSSIMITÀ DELLA STRUTTURA

- **“Istituto Comprensivo Statale I.C. Giulietti” Casteggio**
- **Voghera: Liceo Classico “Grattoni” e Scientifico “Galilei”:**
  - dalla stazione ferroviaria 10 minuti a piedi
- **Voghera “Istituto Superiore Santachiara ODPF” :**
  - dalla stazione ferroviaria 10 minuti a piedi
- **Voghera “ITI A. Maserati” :**
  - dalla stazione ferroviaria circa 15 minuti a piedi
- **Voghera “I.I. S.Calvi” :**
  - dalla stazione ferroviaria 2 minuti a piedi
- **Voghera “Istituto Tecnico Agrario Gallini” :**
  - dalla stazione ferroviaria circa 15 minuti a piedi
- **Voghera “ Istituto B. Pascal” :**
  - dalla stazione ferroviaria circa 5 minuti a piedi
- **Scuole medie di Voghera:**
  - dalla stazione ferroviaria circa 10 minuti a piedi
- **Pavia: Istituto Tecnico Economico A. Bordoni :**
  - raggiungibile con bus/navetta dalla stazione ferroviaria circa 10 minuti
- **Pavia: Istituto Professionale L. Cossa:**
  - a circa 10 minuti a piedi dalla stazione ferroviaria
- **Pavia: Liceo Scientifico N. Copernico:**
  - a circa 10 minuti a piedi dalla stazione ferroviaria
- **Pavia: Liceo Classico Ugo Foscolo :**
  - a circa 10 minuti a piedi dalla stazione ferroviaria
- **Pavia: Liceo Scientifico Statale T. Taramelli:**
  - a circa 10 minuti a piedi dalla stazione ferroviaria
- **Pavia: Istituto Superiore Giovanni Verga:**
  - a circa 5 minuti a piedi dalla Stazione Ferroviaria
- **Stradella: IIS Faravelli :**
  - a circa 15 min a piedi dalla stazione ferroviaria
- **Stradella: “Istituto Superiore Santa Chiara ODPF” :**
  - dalla stazione ferroviaria circa 10 minuti a piedi

Comune di Casteggio

Via Castello, 24, 27045 Casteggio

Consultorio Familiare

Piazza Martiri della Libertà, 8c, 27045 Casteggio

Oratorio di San Pietro

Piazza della Chiesa, 15, 27045 Casteggio

Centro Ricreativo Polifunzionale

Via Bussolino, 7, 27045 Casteggio

FARMACIA COMUNALE

Piazza Cavour, 11, 27045 Casteggio

Questionario di gradimento rispetto all'attività assistenziale e sanitaria del paziente

Il questionario è anonimo e si articola in più sezioni riguardanti:
A – quantità e qualità delle informazioni ricevute e grado di coinvolgimento nella scelta dei percorsi di cura e sostegno;
B – qualità del clima relazionale;
C – efficacia dell'intervento;
D – livello di soddisfazione relativo a specifici aspetti del servizio erogato;
E – indicazioni libere.

Ti ringraziamo fin d'ora per l'attenzione con cui compilerai il questionario.
Basterà mettere una crocetta sugli spazi appositi e riportare per esteso le considerazioni che riterrai utili.

A. QUANTITÀ E QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE E GRADO DI COINVOLGIMENTO NELLA SCELTA DEI PERCORSI DI CURA

A1 - INFORMAZIONI RELATIVE AI MOTIVI DELL'INSERIMENTO NELLA STRUTTURA TERAPEUTICA

1. Sei stato informato sui motivi per i quali ti è stato proposto l'invio in struttura
- Sì, da chi? ☐ NPI (UONPIA) ☐ Psichiatra (CPS) ☐ Altro _____
- No

2. Hai ricevuto sufficienti informazioni relative al funzionamento della struttura e del programma riabilitativo prima del tuo inserimento? (5 moltissime e 1 nessuna)
1 2 3 4 5

3. Sei stato informato sulle possibili alternative alla struttura in cui si è stati ospitati (ad esempio percorso ambulatoriale, Centro Diurno, Residenza, altre strutture)?
☐ Sì ☐ No

A2 - DISPONIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO

4. Sei stato informato in maniera tempestiva e soddisfacente sul tuo stato di salute, sulle cure e sull'attività riabilitativa durante il tuo percorso di vita in struttura? (5 sempre e 1 mai)

1 2 3 4 5

5. Al momento dell'ingresso nella struttura ti sei sentito accolto dal personale deputato all'accoglienza? (5 moltissimo e 1 per niente)

1 2 3 4 5

6. Ti sei sentito sufficientemente coinvolto, partecipe nella scelta del tuo percorso di cura, aiuto e sostegno? (5 moltissimo e 1 per niente)

1 2 3 4 5

A3 - ASSISTENZA MEDICA, PSICOLOGICA ED EDUCATIVA

7. I trattamenti in programma e gli eventuali esami ti sono stati spiegati in modo chiaro? (5 moltissimo e 1 per niente)

1 2 3 4 5

8. I test di valutazione psicologica somministrati ti sono stati spiegati in modo chiaro? (5 moltissimo e 1 per niente)

1 2 3 4 5

9. Hai ricevuto informazioni sufficienti sulla terapia farmacologica? (5 moltissime e 1 nessuna)

1 2 3 4 5

10. In prossimità della dimissione hai ricevuto suggerimenti e aiuto riguardanti tempi e modalità di prosecuzione del percorso? (5 moltissimo e 1 nessuno)

1 2 3 4 5

B. QUALITÀ DEL CLIMA RELAZIONALE

B1 – ACCOGLIENZA (5 moltissimo e 1 per niente)

11. All'interno dei gruppi ti sei sentito accolto?
1 2 3 4 5

12. All'interno dei gruppi ti sei sentito ascoltato?
1 2 3 4 5

13. All'interno dei gruppi ti sei sentito rispettato?
1 2 3 4 5

14. All'interno dei gruppi ti sei sentito sostenuto?
1 2 3 4 5

15. Giudichi il clima relazionale presente in Residenza adeguato alle tue aspettative?
1 2 3 4 5

16. Perché?

C. EFFICACIA DELL'INTERVENTO

C1 - CONDIVISIONE DEGLI OBIETTIVI (5 moltissimo e 1 per niente)

17. I tuoi obiettivi personali sono stati periodicamente concordati, condivisi e verificati con gli operatori durante il percorso di cura?

1 2 3 4 5

C2 - BENESSERE

18. Come è cambiato il tuo benessere generale con la permanenza in struttura?
(5 migliorato molto, 4 un po' migliorato, 3 rimasto lo stesso, 2 un po' peggiorato, 1 peggiorato molto)

1 2 3 4 5

D. LIVELLO DI SODDISFAZIONE RELATIVO A SPECIFICI ASPETTI DEL SERVIZIO EROGATO (5 moltissimo e 1 per niente)

D1- PERSONALE OPERANTE IN STRUTTURA

19. In linea di massima ti ritieni soddisfatto rispetto alla professionalità e di-sponibilità degli operatori?

1 2 3 4 5

D2- ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

20. Orari stabiliti per le diverse attività

1 2 3 4 5

21. Pulizia e igiene degli ambienti

1 2 3 4 5

D3- VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELL'ASSISTENZA RICEVUTA
(5 moltissimo e 1 per niente)

22. In linea di massima ti ritieni soddisfatto della qualità dell'assistenza ricevuta?

1 2 3 4 5

E. INDICAZIONI LIBERE

Indica gli aspetti che hai apprezzato maggiormente:

_____
_____
_____
_____

Indica gli aspetti che miglioreresti:

_____
_____
_____
_____

Grazie per la collaborazione

Privacy
RFL, il suo personale e i suoi collaboratori sono tenuti, nell'attuazione della presente procedura al rispetto della vigente normativa in materia di privacy come da istruzioni ricevute, nomine e ogni altra misura tecnico organizzativa predisposta dal Titolare del Trattamento.

Rilevazione del grado di soddisfazione della famiglia

Il questionario è anonimo e si articola in più sezioni riguardanti:
A – quantità e qualità delle informazioni ricevute e grado di coinvolgimento nella scelta dei percorsi di cura e sostegno;
B – qualità del clima relazionale;
C – efficacia dell'intervento;
D – livello di soddisfazione relativo a specifici aspetti del servizio erogato;
E – indicazioni libere.

La ringraziamo fin d'ora per l'attenzione con cui compilerà il questionario.

Basterà mettere una crocetta sugli spazi appositi e riportare per esteso le considerazioni che riterrà utili.

A. QUANTITÀ E QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE E GRADO DI COINVOLGIMENTO NELLA SCELTA DEI PERCORSI DI CURA

A1 - INFORMAZIONI RELATIVE AI MOTIVI DELL'INSERIMENTO NELLA STRUTTURA

1. E' stato informato sui motivi per i quali è stato proposto l'invio in struttura?
   - Sì, da chi? ☐ Neuropsichiatra Infantile (UONPIA) ☐ Altro _____
   - No

2. Ha ricevuto sufficienti informazioni relative al funzionamento della struttura e del programma riabilitativo prima dell'inserimento di suo figlio/a? (5 moltissime e 1 nessuna)
   1 2 3 4 5

3. E' stato informato sulle possibili alternative alla struttura (ad esempio per-corso ambulatoriale, Centro Diurno, Residenza, altre strutture)?
   ☐ Sì ☐ No

A2 - DISPONIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO

4. E' stato informato in maniera tempestiva e soddisfacente sullo stato di salute, sulle cure e sull'attività riabilitativa di suo figlio/a durante il percorso di vita in struttura? (5 sempre e 1 mai)

1 2 3 4 5

5. Al momento dell'ingresso nella struttura si è sentito accolto dal personale deputato all'accoglienza? (5 moltissimo e 1 per niente)

1 2 3 4 5

6. Si è sentito sufficientemente coinvolto e partecipe nel percorso di cura di suo figlio/a? (5 moltissimo e 1 per niente)

1 2 3 4 5

A3 – ASSISTENZA MEDICA, PSICOLOGICA ED EDUCATIVA

7. I trattamenti in programma e gli eventuali esami proposti a suo figlio/a, le sono stati spiegati in modo chiaro? (5 moltissimo e 1 per niente)

1 2 3 4 5

8. I test di valutazione psicologica somministrati a suo figlio/a, le sono stati spiegati in modo chiaro? (5 moltissimo e 1 per niente)

1 2 3 4 5

9. Ha ricevuto informazioni sufficienti sulla terapia farmacologica proposta a suo figlio/a? (5 moltissime e 1 nessuna)

1 2 3 4 5

10. In prossimità della dimissione ha ricevuto suggerimenti e aiuto riguardanti tempi e modalità di prosecuzione del percorso? (5 moltissimo e 1 nessuno)

1 2 3 4 5

B. QUALITÀ DEL CLIMA RELAZIONALE

B1 – ACCOGLIENZA (5 moltissimo e 1 per niente)

11. All'interno dei gruppi si è sentito accolto?
1 2 3 4 5

12. All'interno dei gruppi si è sentito ascoltato?
1 2 3 4 5

13. All'interno dei gruppi si è sentito rispettato?
1 2 3 4 5

14. All'interno dei gruppi si è sentito sostenuto?
1 2 3 4 5

15. Giudica il clima relazionale presente in Residenza adeguato alle sue aspettative?
1 2 3 4 5

16. Perché?

C. EFFICACIA DELL'INTERVENTO

C1 - CONDIVISIONE DEGLI OBIETTIVI (5 moltissimo e 1 per niente)

17. Gli obiettivi del percorso terapeutico e riabilitativo sono stati periodicamente concordati, condivisi e verificati con gli operatori durante il percorso di cura?
1 2 3 4 5

C2 - BENESSERE

18. Come è cambiato il benessere generale di suo figlio/a con la permanenza in Residenza? (5 migliorato molto, 4 un po' migliorato, 3 rimasto lo stesso, 2 un po' peggiorato, 1 peggiorato molto)

1 2 3 4 5

19. Come sono migliorate le relazioni famigliari con il percorso in Residenza? (5 migliorato molto, 4 un po' migliorato, 3 rimasto lo stesso, 2 un po' peggiorato, 1 peggiorato molto)

1 2 3 4 5

D. LIVELLO DI SODDISFAZIONE RELATIVO A SPECIFICI ASPETTI DEL SERVIZIO EROGATO (5 moltissimo e 1 per niente)

D1- PERSONALE OPERANTE IN STRUTTURA

20. In linea di massima si ritiene soddisfatto rispetto alla professionalità e disponibilità degli operatori?

1 2 3 4 5

D2- ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

21. Orari stabiliti per le diverse attività

1 2 3 4 5

22. Pulizia e igiene degli ambienti

1 2 3 4 5

D3- VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELL'ASSISTENZA RICEVUTA (5 moltissimo e 1 per niente)

23. In linea di massima si ritiene soddisfatto della qualità dell'assistenza ricevuta?

1 2 3 4 5

E. INDICAZIONI LIBERE

Indichi gli aspetti che ha apprezzato maggiormente:

Indichi gli aspetti che migliorerebbe:

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!

Privacy
RFL, il suo personale e i suoi collaboratori sono tenuti, nell'attuazione della presente procedura al rispetto della vigente normativa in materia di privacy come da istruzioni ricevute, nomine e ogni altra misura tecnico organizzativa predisposta dal Titolare del Trattamento.

Modulo per la segnalazione dei reclami da parte della famiglia o del paziente

Eventuali reclami possono essere inoltrati per:

- Posta elettronica all'indirizzo rflcasteggio@recoveryforlife.it
  Posta (ordinaria o raccomandata) all'indirizzo di via Castello 2 - Casteggio (PV)

- Per segnalare reclami consigliamo di compilare, stampare ed inviare la seguente pagina.

La risposta sarà inviata entro 30 giorni.

DATI ANAGRAFICI DI CHI PRESENTA IL RECLAMO :

COGNOME ..... NOME .....
VIA..... CAP.....
COMUNE ..... PROV.....
EMAIL.....@.....
RECAPITO TELEFONICO.....
DATA E LUOGO DI NASCITA .....

INDICARE SE IL RECLAMO / RILIEVO / SUGGERIMENTO / PROPOSTA SONO PRESENTATI PER CONTO DI TERZI:

|_| SI |_| NO

Se SI, indicare, qualora lo si ritenesse opportuno, generalità della persona per la quale è presentato il reclamo:
_____

Relazione di parentela o altro con la persona per la quale si presenta il reclamo
_____

Possesso di DELEGA: |_| SI |_| NO

CHE COSA DESIDERA SEGNALARE:
(Specificare data, luogo e ogni informazione ritenuta utile alla ricostruzione del fatto)

Recovery for Life SpA
Via Santa Tecla, 5 20122
Milano T. +39 02 84075171
info@recoveryforlife.it
P.IVA e CF: 11129860968
PEC: recoveryforlife@pec.it

NOTE

Recovery for Life SpA
Via Santa Tecla, 5 - 20122 Milano
T. +39 02 84075171 - info@recoveryforlife.it
www.recoveryforlife.it