

CARTA DEI SERVIZI



AIAS

CITTÀ
DI MONZA



CENTRO DI RIABILITAZIONE
PER LE DISABILITÀ INFANTILI
E DELL'ADULTO

A cura di:

Direttore Generale - Dott. Gaetano Santonocito

Direttore Sanitario - Dott. Pietro Enrico Pioltelli

Data ultima emissione: 10.06.2020

INDICE

A.I.A.S. Città di Monza - Associazione Italiana per l'Assistenza agli Spastici - ONLUS

- ▶ **04** PRESENTAZIONE/ LA NOSTRA STORIA
- ▶ **05** CHI SIAMO
- ▶ **07** PRINCIPI FONDAMENTALI/MISSION

Centro di riabilitazione per le disabilità infantili e dell'adulto
Via Andrea Lissoni, 14 - Monza

- ▶ **08** INFORMAZIONI (SEDE/CONTATTI)
- ▶ **09** ORGANIGRAMMA
- ▶ **10** PATOLOGIE
- ▶ **11** MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO IN REGIME DI ACCREDITAMENTO
- ▶ **12** PRESA IN CARICO RIABILITATIVA E AREE DI INTERVENTO
- ▶ **14** TRATTAMENTI RIABILITATIVI
- ▶ **17** DIMISSIONI/ RICHIESTA DOCUMENTAZIONE CLINICA/ MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO IN REGIME DI SOLVENZA
- ▶ **18** AREA FORMATIVA/ SISTEMA QUALITÀ
- ▶ **19** ALLEGATI **1 - 2 - 3 - 4**

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi è lo strumento con cui A.I.A.S. - Città di Monza - ONLUS intende fornire all'utenza informazioni utili a tutelarne i diritti e facilitare la modalità di accesso ai servizi e al tempo stesso sollecitare all'utenza suggerimenti/osservazioni utili per migliorare l'assistenza e la qualità degli interventi riabilitativi offerti.

La Carta dei Servizi viene modificata sulla base di eventuali variazioni e viene revisionata di norma ogni tre anni, previa approvazione del Consiglio Direttivo.

LA NOSTRA STORIA

A.I.A.S. - Città di Monza - ONLUS è membro dell'Associazione Nazionale di Assistenza agli Spastici ONLUS, ente riconosciuto giuridicamente con decreto del Presidente della Repubblica n. 1070 del 28/05/1968 (sotto l'alto Patronato del Presidente della Repubblica).

A.I.A.S., Associazione Italiana per l'Assistenza agli Spastici, ente privato senza fini di lucro, e Associazione di Promozione Sociale, iscritta al n° 16 del Registro Nazionale Legge 383 del 07/12/2000, nasce come Associazione di genitori, amici e persone interessate all'inserimento sociale e scolastico di bambini con neurolesioni, nonché alla ricerca delle migliori possibilità di autosufficienza e autonomia al fine di garantire la loro integrazione nella società.

Molte sezioni A.I.A.S. hanno promosso la costituzione di Centri di Riabilitazione, che provvedessero alla prevenzione e alla cura dei problemi motori e mentali dei bambini affetti da paralisi cerebrale infantile.

A.I.A.S. - Città di Monza - ONLUS è stata costituita nel 1973 e nel 1979 è stato attivato il Centro di Riabilitazione.

È un ente riconosciuto giuridicamente dalla Regione Lombardia con DGR n. V/44864 del 14/12/1993, registrata ONLUS al D.R.E. il 28/10/2004 con protocollo n° 2478.

Il Consiglio Direttivo, eletto ogni 3 anni, dai Soci (prevalentemente genitori o parenti degli assistiti del Centro), determina da sempre gli indirizzi e le strategie del Centro nello spirito del volontariato sociale.

La gestione del Centro è affidata al Direttore Generale su delega del Presidente.

CONSIGLIO DIRETTIVO PER IL TRIENNIO 2018-2021

Presidente

Girardi Biancamaria

Vice Presidente

Manzini Claudio Fausto

Segretario tesoriere

Silvestri Roberta

Consiglieri

Cirillo Francesco - Gaviraghi Patrizio - Trombetta Volpi Rosarita

CHI SIAMO

CENTRO DI RIABILITAZIONE PER LE DISABILITÀ INFANTILI E DELL'ADULTO VIA ANDREA LISSONI, 14 - MONZA

Attualmente A.I.A.S. - Città di Monza - ONLUS è accreditata con DGR nr VIII/002887 seduta del 06 luglio 2006 avente oggetto "Autorizzazione e accreditamento di strutture riabilitative riclassificate ai sensi della DGR n. VII/19883/2004" presso la Regione Lombardia, per il trattamento annuale di 45.000 prestazioni ambulatoriali e extramurali, 5.000 prestazioni domiciliari e 15 Posti di Diurnato Continuo Minori. Essendo venuta meno la richiesta di quest'ultimo servizio, dalla primavera 2019 il Diurnato Continuo Minori è stato chiuso. Il Centro definisce la quantità dell'intervento riabilitativo in base al budget concordato annualmente con ATS, eventualmente aggiornato periodicamente.

A.I.A.S. - Città di Monza - ONLUS opera secondo le normative vigenti previste dalla Regione Lombardia e dalla ATS Monza e Brianza tenendo aggiornato l'elenco delle stesse suddiviso per tipologie.

A.I.A.S. - Città di Monza - ONLUS non pone limiti di territorialità; l'accesso al Centro è libero per tutti i cittadini secondo le seguenti indicazioni:

- ➔ in attività di solvenza per i cittadini di ogni provenienza;
- ➔ in accreditamento con le seguenti modalità:
 - con accesso diretto per i cittadini residenti in Lombardia;
 - con autorizzazione delle strutture sanitarie locali per i cittadini provenienti da altre Regione.

Il Centro inoltre ha stipulato un contratto con l'Azienda Speciale Consortile "Insieme per il Sociale" per accessi di fisioterapia presso Centro Diurno Disabili (CDD) di Cusano Milanino, Cinisello Balsamo e Sesto San Giovanni.

A.I.A.S. - Città di Monza - ONLUS è stata inoltre annoverata nell'elenco dei soggetti idonei per il ruolo di erogatore a supporto della presa in carico di pazienti cronici e/o fragili da parte dei Medico di medicina generale/Pediatra di libera scelta, in forma aggregata per prestazioni ad oggi non comprese nei set di riferimento (ai sensi delle DGR n. 6164/2017, 6551/2017 e 7038/2017)

CENTRO SFA (SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA) LA FERROVIA VIA ENRICO AROSIO, 10 - MONZA -

"La Ferrovia" è un servizio diurno sociale e territoriale rivolto a persone con disabilità a seguito di eventi traumatici o per l'insorgenza di una malattia degenerativa.

Prevede l'attuazione di percorsi socio educativi e socio formativi individualizzati, co-progettati con l'utente e condivisi con la famiglia, al fine di promuovere lo sviluppo e/o recupero di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio percorso di vita, nell'ambito del contesto familiare e sociale. (vedi Carta dei Servizi centro SFA "La Ferrovia").

A.I.A.S. CITTÀ DI MONZA - ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'ASSISTENZA AGLI SPASTICI - ONLUS è membro delle seguenti organizzazioni:



C.R.L.

Comitato Regionale Lombardia dal 1986;



COFACE*

Confederation of Family Organisations in the European Union dal 1984;



EASPD

European Association of Service providers for Persons with Disabilities dal 2016;



A.I.A.S. NAZIONALE

Associazione Italiana Assistenza Spastici - Sede Centrale dal 1954.

Osservatorio Nazionale Disabilità - Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali dal 2014

(*) Facenti parte del HLG "High Level Group" costituito presso la Commissione Europea.

L'Associazione è orientata a rispondere adeguatamente ai dettami della CRPD - Convenzione sui diritti delle persone con disabilità approvata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 13 Dicembre 2006 e sottoscritta per l'Italia il 30 Marzo 2007, che ha individuato nuovi percorsi per il riconoscimento dei diritti delle persone con disabilità. L'Italia ha fornito un importante contributo, offrendo l'esperienza che il nostro paese ha consolidato negli ultimi decenni nel campo della promozione e tutela di questi diritti. Nell'ottica di quanto sopra, l'Associazione intende quindi potenziare l'integrazione socio-sportiva delle persone con disabilità svolgendo le seguenti attività:

- ➔ sportiva: nuoto, equitazione, golf anche con attrezzature adattate;
- ➔ momenti di aggregazione con lo sport.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Tutti i servizi offerti vengono erogati nel rispetto dei principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

EGUAGLIANZA

Ogni utente ha il diritto di ricevere le cure più appropriate senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

IMPARZIALITÀ

I comportamenti verso gli utenti devono ispirarsi ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ

Il Centro ha il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle cure.

DIRITTO DI SCELTA

Ove sia consentito dalla Legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere ai propri bisogni.

PARTECIPAZIONE

All'utente è garantito il diritto all'informazione sul suo stato di salute e sulle prestazioni che gli vengono erogate. L'utente, attraverso gli strumenti messi a disposizione (questionario di soddisfazione, procedura di inoltro reclami, ecc.), è invitato a partecipare al miglioramento dei servizi, fornendo suggerimenti/osservazioni.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio viene erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, adottando le misure idonee al raggiungimento degli obiettivi.

TUTELA DEI DATI PERSONALI

Viene sempre garantita la tutela dei dati personali nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 ("GDPR")

MISSION

A.I.A.S. - Città di Monza - ONLUS ha stilato nel proprio Statuto la seguente Mission che persegue dal 1973 da quando è in attività:

"Assistenza sanitaria e sociale a favore delle persone disabili ed in particolare di quelle affette da patologie encefaliche svolgendo ogni possibile azione che miri alla loro indipendenza fisica, sociale ed economica e al sostegno morale, psicologico e formativo dei loro genitori e di chiunque si occupi dei loro problemi".

INFORMAZIONI



SEDE

A.I.A.S. - Città di Monza - ONLUS

Via Andrea Lissoni, 14
20900 Monza (MB)
www.iasmonza.it

COME RAGGIUNGERCI

AUTOBUS → Nord Est Trasporti (NET) **204 • 206**
Numero Verde 800 905150 operativo tutti i giorni dalle 7.00 alle 20.00

AUTOBUS → Autoguidovie **227 • 221**
Numero Verde da telefoni fissi: 800.778857
Whatsapp (solo messaggi) 3499361856
Lunedì - Domenica 7.00-20.00 escluse festività nazionali

Il Centro non effettua il servizio trasporti

CONTATTI E ORARI DI APERTURA

Servizio di Riabilitazione

Lunedì - Giovedì - Venerdì:
08.15 - 18.00
Martedì - Mercoledì: 08.15 - 17.15

Accettazione

Da Lunedì a Venerdì 8.00 - 17.30
Tel: 039 222141
accettazione@iasmonza.it

Ufficio Segreteria Medica

Da Lunedì a Venerdì 09.00 - 13.00
Tel: 039 2221424/27
segreteria medica@iasmonza.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Lunedì 14.30-16.00
Mercoledì 9.30-12.00
Giovedì 10.00-12.00
Tel: 039 2221435 - urp@iasmonza.it

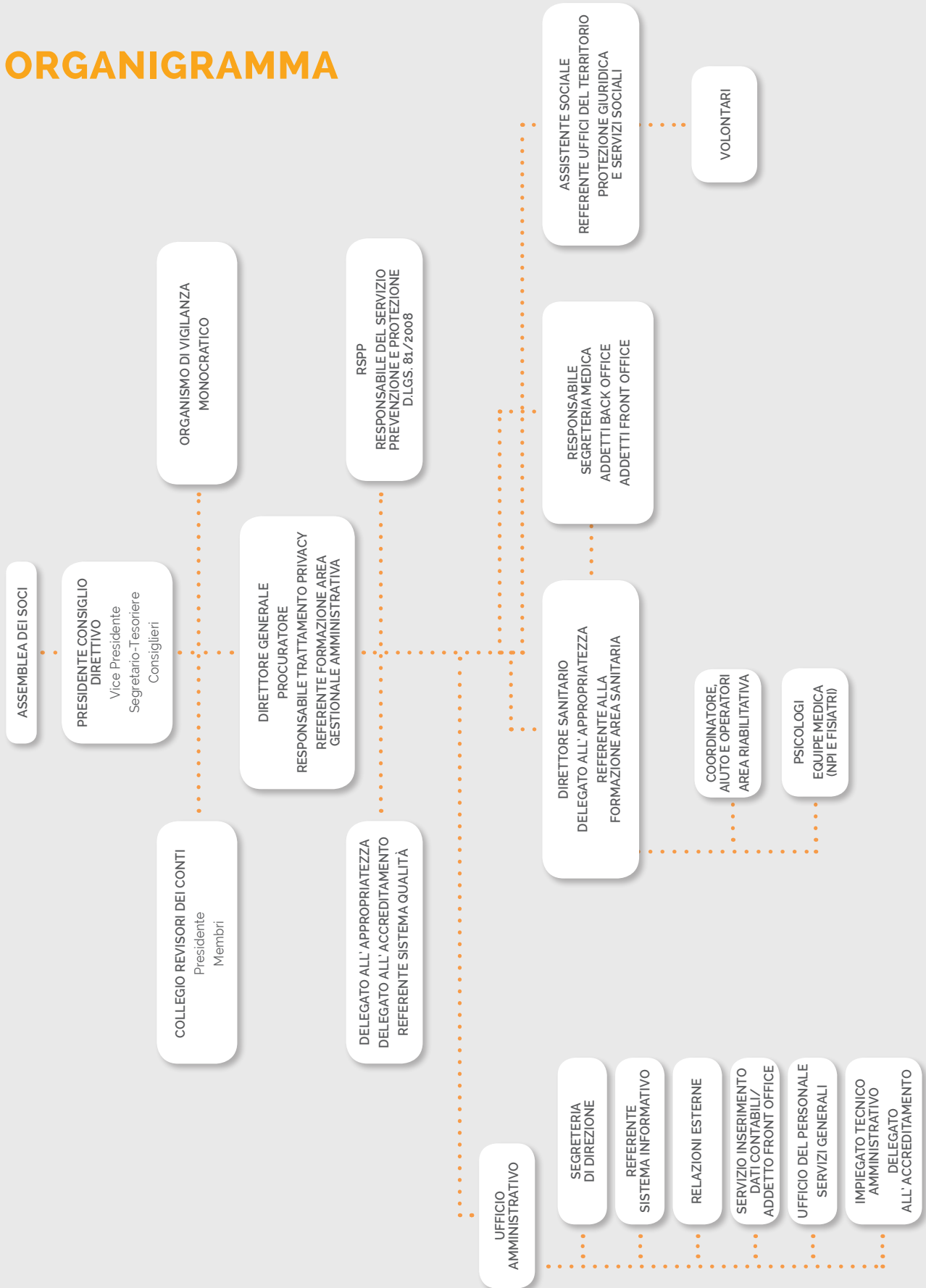
Ufficio Segreteria di Direzione

da Lunedì a Venerdì 9.00-12.00
Tel: 039 2221438 - help@iasmonza.it

Solvenza

da Lunedì a Venerdì 9.00-17.00
Tel: 039 2221434 - solvenza@iasmonza.it

ORGANIGRAMMA



PATOLOGIE

A.I.A.S. - Città di Monza - ONLUS eroga prestazioni riabilitative in regime di accreditamento e di solvenza.

PATOLOGIE NELL'ETÀ EVOLUTIVA (0 – 17 ANNI)



- Paralisi cerebrali infantili;
- Patologie neurologiche dell'età evolutiva di pertinenza riabilitativa;
- Patologie neuromuscolari;
- Patologie dell'apparato locomotore;
- Sindromi genetiche e cromosomiche;
- Disturbi sensoriali;
- Ritardi dello sviluppo psicomotorio;
- Ritardo mentale/funzionamento cognitivo borderline;
- Disturbi del linguaggio;
- Disturbi specifici dell'apprendimento (dislessia, disortografia, discalculia, disgrafia);
- Disturbi aspecifici dell'apprendimento;
- Disturbi dello spettro autistico.

PATOLOGIE ETÀ EVOLUTA: (>18 ANNI)

- Esiti di paralisi cerebrali infantili;
- Sclerosi multipla, malattie demielinizzanti e altre malattie degenerative del Sistema Nervoso Centrale;
- Esiti di coma e disturbi delle funzioni corticali superiori ad esse correlate;
- Distrofie muscolari;
- Neuromiopatie e polineuromiopatie;
- Esiti di ictus cerebrale;
- Morbo di Parkinson.



MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO IN REGIME DI ACCREDITAMENTO

Il Centro prevede la presa in carico sia di utenti in età evolutiva che in età evoluta. Per gli utenti in età evolutiva il responsabile della presa in carico è un medico specialista in Neuropsichiatria Infantile che, in caso di necessità, si avvale della consulenza fisiatrica. Per gli utenti in età evoluta il responsabile della presa in carico è un medico specialista in Medicina Fisica e della Riabilitazione. Per l'inserimento in lista d'attesa per la prima visita medica, è necessario presentarsi in Accettazione (dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 – 17.30) muniti di tessera sanitaria in corso di validità, impegnativa compilata da MMG/PLS/Medico Specialista e compilare il "Modulo richiesta prima visita". Si specifica che per gli utenti in età evolutiva, il modulo deve essere compilato da chi ha la piena titolarità dell'esercizio della patria potestà. Per gli utenti in età evolutiva l'impegnativa deve avere la seguente dicitura: **"Visita Neuropsichiatria Infantile"** specificando la diagnosi. Per gli utenti in età evoluta, è necessario predisporre l'impegnativa con la seguente dicitura: "Visita fisiatrica" specificando la diagnosi. Per gli utenti con disabilità importanti e/o multiple che, per motivi clinici e socio-ambientali necessitano di visita medica a domicilio, l'impegnativa deve indicare visita Fisiatrica o Neuropsichiatria infantile domiciliare. La programmazione della prima visita medica viene calendarizzata seguendo l'ordine cronologico di presentazione della domanda in accettazione e tenendo conto dei criteri di priorità di seguito elencati:

- Età evolutiva 0 - 36 mesi
 - Età evolutiva da 3 a 17 anni priorità suggerita dalla Direzione Sanitaria a seguito di necessità clinica
 - Età evoluta priorità suggerita dalla Direzione Sanitaria a seguito di necessità clinica
- All'utente verrà comunicato telefonicamente e via SMS il giorno della prima visita che prevede:
- colloquio con l'Assistente Sociale allo scopo di raccogliere le informazioni necessarie ad una valutazione globale del caso. In questa fase può essere fornito anche un intervento di segretariato sociale con informazioni sulle attività del Centro o su altri contenuti normativi;
 - visita con il medico specialista che redige a norma della DGR n. VIII/002887 seduta del 6 luglio 2006 il progetto riabilitativo individuale (PRI) e il programma riabilitativo individuale (pri) sulla base dell'inquadramento diagnostico e del bisogno riabilitativo.

Eseguita la prima visita, il medico specialista consegna all'utente copia del programma riabilitativo individuale per informare il medico inviante dell'intervento riabilitativo.

Per l'erogazione dei trattamenti riabilitativi:

- per gli utenti in età evolutiva l'impegnativa viene redatta dal medico Neuropsichiatra Infantile di riferimento del Centro;
- per gli utenti in età evoluta l'impegnativa viene redatta dal medico specialista in Medicina Fisica e della Riabilitazione dell'ente.

Questa procedura è prevista per ogni singolo ciclo di prestazioni perciò ad eccezione dell'inserimento in lista d'attesa, deve essere ripetuta per ogni ciclo anche per i pazienti per cui è previsto un trattamento continuativo

L'utente è tenuto al pagamento del ticket, se non esente, per la visita specialistica e per l'eventuale erogazione dei trattamenti riabilitativi.

Trimestralmente la Segreteria Medica comunica alla Segreteria Disabili dell'A.T.S. competente le liste di attesa per prima visita specialistica e trattamento riabilitativo.

PRESA IN CARICO RIABILITATIVA E AREE DI INTERVENTO

La presa in carico riabilitativa ma non il trattamento inizia al momento della prima visita per stesura PRI e pri.

I giorni e gli orari delle terapie vengono stabiliti dal Coordinatore Operatori della Riabilitazione.

Le prestazioni riabilitative possono avvenire in regime ambulatoriale, domiciliare e extramurale.

Si precisa che l'intervento a domicilio è riservato agli utenti con disabilità importanti e/o multiple che per motivi clinici e socio ambientali non possono accedere alla riabilitazione in regime ambulatoriale. Nel caso di utenti in età evolutiva la disabilità deve essere tale da impedire anche la frequenza scolastica.

L'intervento riabilitativo è costituito da interventi terapeutici specifici finalizzati a promuovere l'acquisizione e/o il recupero di competenze utili a garantire il benessere dell'utente e la sua capacità di adattamento al contesto di vita.

Ogni percorso riabilitativo è monitorato da interventi documentati, diretti ed indiretti sull'utente, nell'ambito di un lavoro d'équipe multidisciplinare.

Per gli utenti in età evolutiva sono previsti incontri con equipe psicopedagogiche del comune (quando presenti), con equipe scolastiche e con la famiglia.

AREA MEDICO-SPECIALISTICA

- Prime visite per la presa in carico riabilitativa.
- Visite di controllo/osservazioni in trattamento degli utenti in carico.
- Incontri di rete con equipe multidisciplinari.
- Riunioni con l' équipe riabilitativa.
- Riunioni di settore su temi specifici.
- Valutazioni diagnostiche funzionali.
- Stesura di relazioni cliniche su richiesta della famiglia o della Pubblica Amministrazione e di documenti per richiesta sostegno scolastico e/o intervento educativo.
- Prescrizioni di ortesi, protesi e ausili.

AREA DEL TRATTAMENTO RIABILITATIVO

Le terapie possono essere svolte individualmente o in piccolo gruppo (previsti solo per l'età evolutiva). Il numero totale delle prestazioni, la tipologia e la frequenza settimanale varia a seconda della prescrizione del medico specialista in Neuropsichiatria Infantile o Medicina Fisica e della Riabilitazione. La durata di ogni singola terapia varia a seconda della tipologia di trattamento per l'età evolutiva, mentre per l'età evoluta è a seconda della fascia di trattamento determinata dal medico specialista.

Di seguito elenchiamo i trattamenti riabilitativi erogati in regime di accreditamento:

Età evolutiva	Età evoluta
Fisioterapia ambulatoriale e domiciliare	Fisioterapia ambulatoriale e domiciliare
Idroterapia (servizio attualmente sospeso)	Idroterapia (servizio attualmente sospeso)
Riabilitazione equestre	
Pet therapy	
Rieducazione neuropsicologica	
Psicomotricità ambulatoriale e domiciliare	
Logopedia ambulatoriale e domiciliare	
Comunicazione Aumentativa Alternativa	
Terapia occupazionale	
Musicoterapia	

→ Riabilitazione equestre: in convenzione per l'uso delle attrezzature presso CENTRO IPPICO LA CAMILLA A.S.D. con sede in Via Pelizza Da Volpedo, 92 - 20092 Cinisello Balsamo (MI) presso OVO VILLAGE per utenti in età evolutiva.

AREA PSICOLOGICA

- Consulenza psicologica;
- Valutazione psicodiagnostica;
- Valutazione cognitiva e neuropsicologica.

AREA SOCIALE

- Informazioni su aspetti normativi, legislativi e di previdenza;
- Collaborazione con altri servizi socio-assistenziali del territorio.

TRATTAMENTI RIABILITATIVI



FISIOTERAPIA

Le sedute di fisioterapia sono effettuate individualmente con progetti riabilitativi individualizzati stilati dal Neuropsichiatra Infantile e/o dal Fisiatra. All'interno del Centro è presente un'equipe qualificata per l'utilizzo della metodica riabilitativa "Le Metayer".

La fisioterapia domiciliare è rivolta sia a utenti in età evolutiva che evoluta, la cui gravità clinica non permette un accesso ambulatoriale, e neppure la frequenza scolastica.

IDROTERAPIA

(servizio al momento sospeso)



RIABILITAZIONE EQUESTRE

Definita anche Terapia per Mezzo del Cavallo (TMC), agisce grazie all'interazione uomo-cavallo a livello neuromotorio e neuropsicologico. Considerando i molteplici benefici che può apportare in ambito psicologico, affettivo-relazionale, fisico, cognitivo e a carico della regolazione del comportamento, può essere rivolta a disabilità psichiche, fisiche, cognitive e ad alcune sindromi genetiche.

PET THERAPY

Sono trattamenti riabilitativi, educativi o ludico-ricreativi che si svolgono con l'impiego di animali idonei, (per docilità, attitudini ed educazione), opportunamente preparati, condotti da un operatore specializzato. Sono interventi che promuovono le competenze cognitive, psicomotorie, psicoaffettive e relazionali.



RIEDUCAZIONE NEUROPSICOLOGICA

Le attività di rieducazione neuropsicologica e di potenziamento cognitivo prevedono l'utilizzo di diversi strumenti applicati secondo il modello previsto dal metodo Feuerstein. Lo scopo è di favorire lo sviluppo e/o il rafforzamento di competenze neuropsicologiche correlate all'apprendimento (memoria, attenzione, organizzazione visuo-spaziale) e di promuovere l'acquisizione di strategie di problem solving modellate secondo le proprie caratteristiche di funzionamento determinando una maggiore flessibilità cognitiva. Può essere rivolta a soggetti con ritardo cognitivo o fragilità neuropsicologiche specifiche.



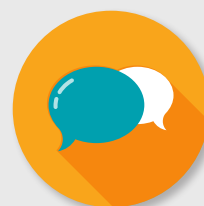
PSICOMOTRICITÀ

Intervento riabilitativo che può essere rivolto a bambini con disturbi di sviluppo, con difficoltà della coordinazione motoria e neuromotoria o disabilità intellettiva.

L'obiettivo è di aiutare il bambino nel suo processo evolutivo globale. Attraverso differenti attività espressive (ludiche, di movimento, pittoriche ecc) valorizza e sostiene quindi l'integrazione delle componenti emotive, cognitive e motorie.

LOGOPEDIA

Terapia rivolta a bambini con problemi articolatori di origine funzionale o malformativa, disturbi specifici del linguaggio espressivi e ricettivi, disturbi del linguaggio secondari, deficit cognitivi e disturbi di apprendimento primari o secondari. A seconda della patologia, degli obiettivi e dell'età del bambino, possono essere utilizzati strumenti e metodi di lavoro differenti.





COMUNICAZIONE AUMENTATIVA ALTERNATIVA

La Comunicazione Aumentativa Alternativa (C.A.A.) comprende un insieme di tecniche, strategie e strumenti finalizzati a facilitare e migliorare la comunicazione nelle persone che hanno difficoltà ad utilizzare i canali comunicativi più comuni.

- Aumentativa in quanto non sostituisce ma incrementa le possibilità comunicative naturali della persona.

- Alternativa in quanto utilizza modalità di comunicazione alternative e diverse da quelle tradizionali (la scrittura ed il linguaggio orale).

MUSICOTERAPIA

È un intervento riabilitativo che attraverso l'uso della musica e/o degli elementi musicali (suoni, ritmo, melodia e armonia) da parte di un musicoterapeuta qualificato, mira a facilitare e favorire la comunicazione, la relazione, l'apprendimento, la motricità ed altri obiettivi terapeutici, al fine di soddisfare le necessità fisiche, emozionali, mentali, sociali e cognitive. Si propone quindi di potenziare e/o riabilitare diverse funzioni dell'individuo, in modo che possa ottenere una migliore integrazione sul piano intrapersonale e/o interpersonale.



TERAPIA OCCUPAZIONALE

Disciplina riabilitativa che attraverso attività differenti (cucina, gioco, pittura...) ha lo scopo di promuovere lo sviluppo o il recupero di competenze relative alla vita quotidiana e all'ambito socio-relazionale, favorendo l'autonomia e la capacità di adattamento del soggetto.

È rivolta alle persone con disabilità cognitiva, fisica e psichica; le attività e gli obiettivi si diversificano a seconda della patologia, del funzionamento e dell'età della persona.

DIMISSIONI

Il medico di riferimento comunica alla famiglia la conclusione del progetto riabilitativo e consegna copia della lettera di dimissione. La famiglia può richiedere inoltre copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS) attestante il percorso riabilitativo effettuato.

RICHIESTA DOCUMENTAZIONE CLINICA

I documenti previsti dalla normativa regionale devono essere firmati esclusivamente dal genitore/genitori esercente/i la responsabilità genitoriale.

Il Centro declina ogni responsabilità per l'eventuale inappropriata firma dei documenti.

Le relazioni richieste, in forma scritta, dalla Pubblica Amministrazione non sono soggette a pagamento. Altre certificazioni come relazioni, copia FASAS cartella clinica sono invece a pagamento.

Le relazioni devono essere tutte firmate dal medico di riferimento e controfirmate dal Direttore Sanitario. Qualora il Direttore Sanitario non potesse controfirmare la documentazione clinica, la stessa convalida il Direttore Generale al fine di garantire i tempi di consegna.

Il Direttore Sanitario prenderà in seguito visione del documento ed interverrà tempestivamente per eventuali correzioni e/o integrazioni.

La documentazione clinica verrà rilasciata secondo le seguenti tempistiche:

- Due mesi per copia FASAS;
- Un mese e mezzo per relazione clinica; qualora il medico di riferimento dovesse vedere la necessità di un aggiornamento diagnostico i tempi si allungherebbero a 2 mesi.

Vedi Allegato 1 - Modulo "Richiesta documentazione"

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO IN REGIME DI SOLVENZA

Il Centro, in considerazione del fatto che la potenzialità operativa è superiore al budget concordato con la Regione Lombardia ha deciso di erogare prestazioni in regime di solvenza in orari dedicati. Essendo la nostra Associazione di diritto privato, le norme per l'erogazione dei trattamenti in regime di Intramoenia non sono applicabili.

È del tutto evidente che l'accettazione di effettuare prestazioni in solvenza, è una libera scelta dell'utente svincolata da rapporti in atto con l'erogazione di prestazioni in ambito del Sistema Sanitario Nazionale e non costituisce motivo di anticipazione della posizione nelle liste d'attesa, che verrà comunque mantenuta.

Per richiedere l'attività in solvenza, gli utenti devono compilare il "Modulo richiesta solvenza" (PR-P02-SOL-MOD-02) che è a disposizione in Front-Office.

Per poter richiedere ed iniziare un trattamento riabilitativo è indispensabile che ci sia indicazione riabilitativa sotto forma di PRI e pri che individuano la qualità e la quantità del/i ciclo/i di trattamento riabilitativo, con la possibilità di inserire incontri di sintesi fra le principali figure coinvolte. Di norma tali documenti sono stilati durante la Visita Specialistica da effettuarsi presso il Centro:

- Utenti Under 18 anni: Visita Neuropsichiatrica Infantile;
- Utenti Over 18 anni: Visita Fisiatrica.

Nel caso lo ritenesse opportuno, il Medico NPI, potrà richiedere una successiva Visita Fisiatrica. Il pagamento deve essere sempre effettuato prima dell'erogazione della prestazione. Per la programmazione della visita medica e dei trattamenti riabilitativi viene seguito l'ordine cronologico della richiesta.

Il giorno della prima visita o del primo trattamento riabilitativo, l'utente è tenuto a presentarsi in Segreteria Medica circa 30 minuti prima dell'orario proposto, per assolvere la pratica burocratica (compilazione contratto in regime di solvenza firmato in duplice copia).

AREA FORMATIVA

A.I.A.S. - Città di Monza - ONLUS dedica particolare attenzione alla formazione del proprio personale, specialmente per quanto riguarda le nuove metodologie diagnostiche e riabilitative e l'approfondimento di tematiche relative alle patologie trattate.

Si prevede l'organizzazione di riunioni interne di settore su temi specifici così come di eventi formativi e convegni con crediti ECM, aperti anche a partecipanti esterni.

Il Centro ha in essere convenzioni e collaborazioni per tirocini formativi con diversi enti.

SISTEMA QUALITÀ

Il nostro Centro dal 2000 ha implementato e sviluppato un Sistema di gestione qualità per tutte le sue attività. La scelta di tale percorso ci permette di verificare costantemente la qualità dei servizi resi all'utenza e di intervenire tempestivamente ed efficacemente anche per ridurre i rischi potenziali di errori sia in fase diagnostica sia durante l'iter riabilitativo.

L'impegno assunto dal nostro Centro nei confronti dell'utenza è esplicitato nella Carta dei Servizi. Viene garantita all'utenza la possibilità di esprimere eventuali reclami o suggerimenti tramite apposito modulo (Allegato 3 - Modulo "Rilevazione reclamo utente") disponibile presso l'URP o scaricabile dal sito www.aiasmonza.it alla voce Carta dei Servizi.

GOVERNANCE DLGS 231.2001

Il Consiglio Direttivo dell'Associazione A.I.A.S. - Città di Monza - ONLUS ha deciso di implementare, dal 2009, un modello organizzativo e codice etico secondo quanto richiesto dal Decreto Legislativo n. 231/2001 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica".

RICHIESTA DOCUMENTAZIONE

Il/La Sig. /Sig.ra

in qualità di

del minore

nato a il

residente a in via/piazza

chiede, in data

DOCUMENTAZIONE A CARICO SSN

- Certificato di Frequenza
- Relazione clinica per Pubblica Amministrazione
- Modulo 002/003 (richiesta sostegno scolastico)
- Modulo DF (Diagnosi Funzionale)
- Modello 03 (Fornitura protesica)
- Certificato semplice (scuola/nido/centro estivo)
- Certificato per educatore/sostegno;
- Certificato IVA agevolata;

- Certificato per "fermo scolastico";
- Relazione per **misura B1**;
- Modulo Legge 23/99 per acquisto strumenti tecnologicamente avanzati;
- Copia test

DOCUMENTAZIONE NON A CARICO SSN

- Copia FASAS (**€ 60,00**)
- Relazione Clinica per scuola (**€ 60,00**)
- Relazione Clinica **DSA** (**€ 60,00**)
- Richiesta invalidità civile L.104 (**€ 60,00**)
- Relazione Clinica per Patente (**€ 60,00**)

***si prega di indicare con (x) il documento richiesto, nell'apposito spazio.

Nota bene: il tempo di consegna della Copia del FASAS è di due mesi; per la Relazione Clinica va da un periodo minimo di un mese e mezzo ad un massimo di due mesi.

.....
Firma del richiedente

.....
per la Segreteria Medica

La documentazione è stata consegnata il

al Sig./Sig.ra

previo corrispettivo di €

.....
Firma del richiedente

.....
per la Segreteria Medica

MODULO DI RICHIESTA SOLVENZA

Cognome Nome

Sesso F M

Nata/o il a Prov.

Residente in Via

Comune Prov. CAP

Codice Fiscale

Tel. Cell.

Mail

PRESTAZIONE RICHIESTA:

Visita specialistica

Trattamenti riabilitativi

Punto Demo

In possesso di PRI e pri per i trattamenti riabilitativi SI NO

.....
Firma del paziente o di chi ne fa le veci

.....
Data ricevimento richiesta

.....
Firma SM

RILEVAZIONE RECLAMO UTENTE

Data **Nominativo Utente**

Reclamo e motivazioni (a cura di chi riceve il reclamo)

.....
.....

Prima risposta data all'utente (a cura di chi riceve il reclamo)

.....
.....

Reclamo indirizzato a (responsabile della risoluzione del reclamo)

Analisi delle cause

.....
.....

Azioni identificate per la risoluzione del reclamo e tempi di attuazione (a cura di chi deve compiere l'azione per la risoluzione del reclamo)

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

Risposta definitiva all'utente: (a cura di chi riceve il reclamo o di chi ha compiuto l'azione di risoluzione)

.....
.....

Verifica interna: (a cura di chi riceve il reclamo o del responsabile qualità)

.....
.....

Classificazione reclamo: (a cura del responsabile qualità)

Medico-riabilitativo (1) Amministrativo (2) Ambientale (3) Altro (4)

Note:

.....
.....

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Paziente: Minore Adulto

QUALITÀ SERVIZI USUFRUITI	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Visite mediche				
Fisiatriche				
Neuropsichiatriche infantili				
Trattamenti riabilitativi				
Fisioterapia ambulatoriale				
Fisioterapia domiciliare				
Potenziamento metacognitivo e /o neuropsicologico				
Psicomotricità				
Logopedia				
Comunicazione aumentativa alternativa				
Terapia occupazionale				
Idroterapia				
Riabilitazione equestre				
Pet therapy				
Musicoterapia				
Accettazione				
Segreteria Medica				
Servizio Sociale				
Eventuali considerazioni e proposte:				

ALLEGATO 4

A. Ha iniziato le visite:

1. Nell'orario stabilito 2. Dopo breve attesa 3. Dopo lunga attesa

B. Ha iniziato le terapie riabilitative:

1. Nell'orario stabilito 2. Dopo breve attesa 3. Dopo lunga attesa

C. La disponibilità del medico a fornire spiegazioni sulla diagnosi e sulle terapie proposte è stata:

1. Insufficiente 2. Sufficiente 3. Buona 4. Ottima

D. Ha incontrato barriere architettoniche?

SI

NO

E. Valutazione del comfort-ambiente

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Parcheggi				
Atrio				
Reception				
Stanza di terapia				
Bagni				
Riscaldamento				
Condizionamento				
Pulizia ed igiene				

F. La riservatezza è stata rispettata in maniera: soddisfacente insoddisfacente

G. Nel caso avesse usufruito di altra struttura (pubbliche e/o private), ha ritenuto le caratteristiche di questa:

1. Migliori alla nostra 2. Sovrapponibili 3. Di livello inferiore

H. Gli operatori del Centro hanno dimostrato disponibilità all'ascolto:

1. Insufficiente 2. Sufficiente 3. Buono 4. Ottimo

I. Gli operatori del Centro le sono sembrati corretti ed educati:

1. Insufficiente 2. Sufficiente 3. Buono 4. Ottimo

L. Come giudica complessivamente la nostra struttura?

1. Valida sotto tutti i profili 3. Validi gli operatori, no l'ambiente
2. Valido l'ambiente, no gli operatori 4. Non soddisfacente nell'insieme

Eventuali considerazioni e proposte

.....



AIAS

CITTÀ
DI MONZA



CENTRO DI RIABILITAZIONE
PER LE DISABILITÀ INFANTILI E DELL'ADULTO

Scaricabile da www.iasmonza.it
E-mail: segreteria medica@iasmonza.it - tel. 039 222.141 - fax 039 360.022