

# 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.ssa Stefania Tidon

Responsabile Qualità - Dott.ssa Mara Mondonico

**Data ultima emissione: 16 Gennaio 2019**

# 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** POLITICA PER LA QUALITA' / INDICATORI DI PROCESSO
  
- ▶ **21** ALLEGATI **1 - 2 - 3 - 4**

## PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento con cui A.I.A.S. - Città di Monza - ONLUS intende instaurare un dialogo con l'utenza, promuovendo l'informazione, la tutela e la partecipazione.

La sua finalità è di informare circa le caratteristiche della struttura, le prestazioni erogate e di facilitare la modalità di accesso ai servizi. Allo stesso tempo viene dedicata particolare attenzione anche ai suggerimenti/osservazioni che ci vengono proposti dall'utenza, in quanto ritenuti 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, ben presto, 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

**Trombetta Volpi Rosarita**

Consiglieri

**Cirillo Francesco - Gaviraghi Patrizio - Scabin Gian Carlo - Silvestri Roberta**

## 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.

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 mediche 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.), può 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](http://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](mailto:accettazione@iasmonza.it)

### **Ufficio Segreteria Medica**

Da Lunedì a Venerdì 09.00 - 13.00  
Tel: 039 2221424/27  
[segreteria medica@iasmonza.it](mailto:segreteria medica@iasmonza.it)

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**

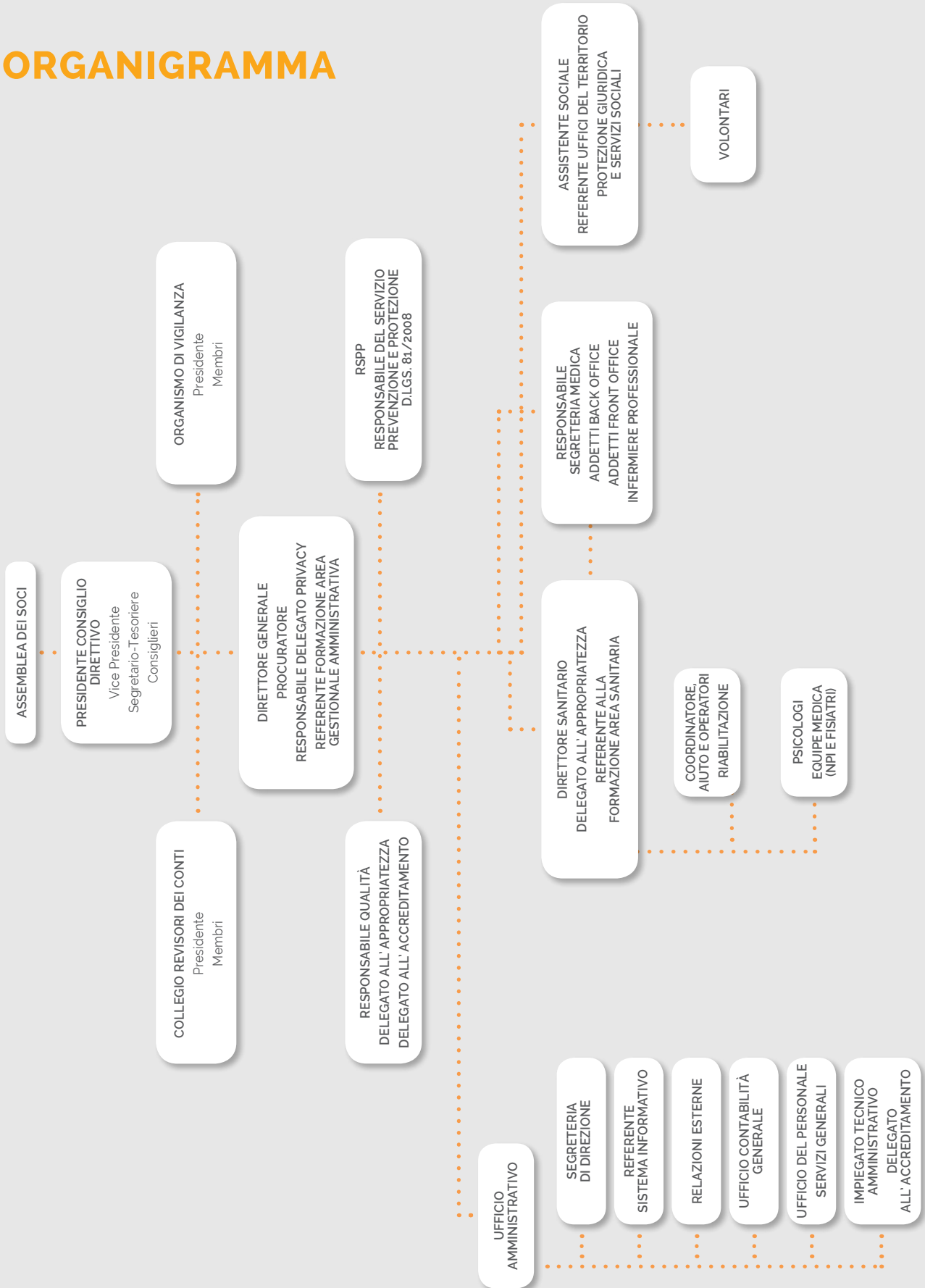
Lunedì 14.30-16.00  
Mercoledì 9.30-12.00  
Giovedì 10.00-12.00  
Tel: 039 2221435 - [urp@iasmonza.it](mailto:urp@iasmonza.it)

### **Ufficio Segreteria di Direzione**

da Lunedì a Venerdì 9.00-12.00  
Tel: 039 2221438 - [help@iasmonza.it](mailto:help@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 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 urgenza clinica
- Età evoluta priorità suggerita dalla Direzione Sanitaria a seguito di urgenza 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 Neuropsichiatria Infantile di riferimento del Centro;
- per gli utenti in età evoluta l'impegnativa viene redatta dal medico curante.

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 inizia al momento della prima visita.**

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. Per gli utenti in età evolutiva è attivo anche un servizio di Diurnato Continuo (servizio al momento sospeso).

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 impedisce 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. 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	Idroterapia
Riabilitazione equestre	
Pet therapy	
Rieducazione neuropsicologica	
Psicomotricità ambulatoriale e domiciliare	
Logopedia ambulatoriale e domiciliare	
Comunicazione Aumentativa Alternativa	
Terapia occupazionale	
Musicoterapia	

- Idroterapia: in convenzione per l'uso delle attrezzature presso ASSOCIAZIONE SPORTIVA EVENTS con sede in Viale Della Repubblica 116 - 20851 Lissone (MB) per utenti in età evolutiva ed età evoluta;
- 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 Neuro Psichiatra 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, nei casi di utenti in età evolutiva anche la frequenza scolastica.

### IDROTERAPIA

Si svolge in piscina adeguata ai bisogni riabilitativi in presenza di operatori della riabilitazione specializzati nella rieducazione in acqua. Gli obiettivi sono sia fisioterapici che psicomotori.



### 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.



### HUMAN TECAR - TRASFERIMENTO ENERGETICO CAPACITIVO RESISTIVO (Erogato in regime di solvenza sia per gli utenti in età evolutiva che evoluta)

La tecarterapia viene impiegata nelle terapie riabilitative per la cura e la prevenzione dei disturbi più diffusi a carico del sistema osteo-articolare, muscolare ed emo-linfatico.

Si tratta di una tecnologia brevettata e innovativa che sfrutta una radiofrequenza a bassa intensità veicolata attraverso due tipi di elettrodi (il Capacitivo e il Resistivo), utilizzati in base ai tessuti che si vogliono trattare. L'efficacia del trattamento, che agisce in maniera non invasiva, si fonda sul trasferimento di energia biocompatibile ai tessuti lesi: mediante l'ipertermia (aumento della temperatura interna) e l'innalzamento del potenziale energetico delle cellule, la tecarterapia stimola e rafforza le capacità riparative dei tessuti, con risultati immediati e stabili.

## ONDE D'URTO

**(Erogato in regime di solvenza sia per gli utenti in età evoluta - il consiglio direttivo ha deliberato che il costo della prestazione venga interamente assorbito dal centro per gli utenti in età evolutiva)**

Il centro è dotato di apparecchiatura per erogazione di onde d'urto il cui generatore è costituito da un sistema elettropneumatico con possibilità di eseguire sia trattamenti ad onde d'urto non focalizzate (radiali) oppure focalizzate di media-bassa energia.

Si tratta di onde acustiche focalizzate su di una superficie di circa 10/12 mm (non meno), utilizzabili in ambulatorio, senza l'impiego di sistema di puntamento (ecografia o radiografia). Tali onde d'urto rappresentano una terapia, senza particolari rischi e controindicazioni, utile per trattare la spasticità muscolare.

Attraverso l'applicazione di onde d'urto sul ventre muscolare si ottiene una riduzione della spasticità del muscolo che, facilitato dalla fisioterapia associata, si rilascia e si allunga riducendo gli atteggiamenti scorretti e dolorosi e migliorando la funzione degli arti interessati. Possono essere sottoposti a questo trattamento gli utenti in età evolutiva che in età evoluta.

## 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.



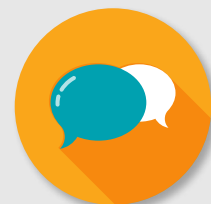
## PSICOMOTRICITÀ

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.



### CENTRO DIURNO RIABILITATIVO MINORI

(servizio al momento sospeso)



## 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 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 allungerebbero 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.

Per quanto riguarda "il tariffario prestazioni in regime di solvenza" è consultabile presso la Segreteria Medica. Per essere inseriti in lista d'attesa, gli utenti devono compilare il

Modulo "Richiesta solvenza" (vedi Allegato2), che è a disposizione in Segreteria Medica ed in Accettazione e consegnarlo in Segreteria medica, via email o di persona.

La Segreteria Medica provvede a fissare la visita specialistica medica, mentre il Coordinatore Operatori della Riabilitazione programma i trattamenti riabilitativi.

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 e procedere al pagamento.

Per l'erogazione dei trattamenti riabilitativi è necessaria una prescrizione medica specialistica, ad eccezione degli utenti che, nell'ultimo anno, hanno avuto accesso al Centro in regime di convenzione.

## 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 il livello qualitativo dei servizi resi all'utenza e di intervenire tempestivamente ed efficacemente per risolvere eventuali anomalie o prevenire possibili situazioni critiche e ridurre così 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 "politica della qualità", documento in cui sono messi in evidenza i nostri principi ispiratori, la promozione del miglioramento continuo, la trasparenza gestionale, la valorizzazione/coinvolgimento di tutti gli operatori, l'analisi dei rischi e la valutazione di nuove opportunità. L'adozione della norma ISO 9001 ci permette di agire secondo i requisiti di qualità previsti e di verificare costantemente il Sistema Qualità e tutte le procedure applicate, sempre nell'ottica della centralità dell'utente e delle prestazioni erogate.

Viene garantita all'utenza la possibilità di esprimere eventuali reclami derivanti da disservizi o anomalie.

A tale scopo è disponibile Allegato 3 - Modulo "Rilevazione reclamo utente".

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".

## POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione Generale ha definito una politica per la qualità che risulta adeguata agli scopi e agli indirizzi del Centro e che comprende l'impegno a soddisfare i requisiti del sistema di gestione per la qualità e a perseguire il miglioramento continuo della sua efficacia.

"Qualità, competenza ed efficienza" sono gli elementi fondamentali della strategia del Centro il cui obiettivo è:

Garantire all'utente:

- Imparzialità e continuità nell'erogazione del servizio
- Discrezionalità nel trattamento dei dati personali, in applicazione anche a quanto previsto dal Regolamento UE 679/2016 ("GDPR")
- Efficacia ed efficienza,
- Prevenzione e diagnosi precoce,
- Presa in carico dell'utente in senso globale (sanitario e psico-sociale)
- Costante aggiornamento professionale del personale

Conseguentemente:

1. L'Utente è sempre al primo posto;
2. Le richieste del Committente devono essere definite chiaramente rappresentando i requisiti da soddisfare in tutti i loro aspetti impliciti ed espliciti;
3. Ciascun collaboratore è al corrente delle proprie responsabilità verso gli utenti e si impegna a svolgere la propria attività con serietà e con la necessaria competenza;
4. L'obiettivo dell'Associazione è il miglioramento continuo. Massima attenzione deve essere posta alle azioni preventive e ai costanti miglioramenti qualitativi;
5. La cura è intesa in senso globale considerando anche gli aspetti sociali e personali dell'utente e della sua famiglia oltre a quelli prettamente sanitari;
6. L'Associazione si impegna a definire le proprie attività rivolte all'utenza nella Carta dei Servizi e a mantenerla aggiornata.

## INDICATORI DI PROCESSO

A.I.A.S. - Città di Monza - ONLUS ha definito delle **politiche di processo**, ovvero degli orientamenti ed indirizzi generali che i vari processi devono avere al fine di raggiungere un grado elevato di qualità. Le politiche sono state tradotte in **obiettivi per la qualità** da misurare attraverso **indicatori di processo** ovvero strumenti che valutano in modo qualitativo/quantitativo il raggiungimento degli obiettivi stessi.

Le valutazioni degli indicatori viene effettuata periodicamente, durante il Riesame della Direzione e l'analisi dei risultati raccolti è uno strumento per adottare appropriate misure correttive e/o di miglioramento.

Il Centro annualmente verifica il grado di soddisfazione degli utenti. I risultati vengono esposti in bacheca nonché inviati alla ATS territorialmente competente, alla Regione Lombardia, al Comune di Monza e agli enti preposti. Vedi Allegato 4, Modulo "Questionario per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti".

POLITICA	OBIETTIVI	INDICATORI DI PROCESSO
Qualità, competenza ed efficienza si esplicano nell'assicurare l'erogazione del servizio e dell'evasione delle richieste dell'utente in tempi adeguati	Assicurare la copertura economica del Centro	Fatturato/Budget ATS autorizzato
	Rispettare le tempistiche sul rilascio dei certificati	Data richiesta certificato da parte dell'utente/data rilascio dello stesso
Qualità, competenza ed efficienza sono garantite dall'imparzialità, continuità e riservatezza nell'erogazione delle prestazioni	Assicurare delle tempistiche idonee per la prima visita ed eventuale successiva presa in carico	Data di ricevimento impegnativa del medico inviante/data effettuazione prima visita
Assicurare all'utente un monitoraggio periodico dell'andamento clinico delle prestazioni e tendere ad un miglioramento continuo	Tutelare i dati sensibili degli utenti nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 ("GDPR")	N° reclami o non conformità emesse in seguito a perdita, anomalie riguardo la documentazione degli utenti
	Monitorare lo stato di avanzamento degli obiettivi clinici prefissati-indicatori di efficacia	Per i servizi in età evolutiva sono identificati degli indicatori di efficacia; per l'età evoluta è somministrata la scala Barthel
Presa in carico in un'ottica globale e coinvolgimento della famiglia nel progetto riabilitativo	Elaborazione del progetto riabilitativo finalizzato al miglioramento delle condizioni dell'utente	<b>1</b> - Verifiche periodiche (incontri o relazioni) sui cambiamenti nel corso dell'iter riabilitativo rispetto agli obiettivi prefissati con la famiglia e/o il medico di base. <b>2</b> - Effettuazione di sintesi/osservazioni in trattamento dell'équipe riabilitativa
Propositività e apertura verso nuovi servizi indirizzati all'utenza del Centro	Progettazione di nuovi servizi o modifiche sostanziali di progetti esistenti	Realizzazione di un nuovo progetto o modifica sostanziale di uno esistente
Assicurare un elevato grado di professionalità e competenza del personale della riabilitazione	Formazione adeguata al personale	Corsi effettuati/corsi programmati
Massima attenzione deve essere posta al miglioramento continuo monitorando le anomalie qualitative e proponendo azioni di miglioramento	Anomalie	Anomalie interne (NC- AC) > anomalie esterne (RAC vi, NC Organismo di certificazione, reclami)
	Soddisfazione Utente	Monitoraggio della soddisfazione dell'utente

## RICHIESTA DOCUMENTAZIONE

Il/La Sig. /Sig.ra .....

in qualità di .....

del minore .....

chiede, in data .....

Certificato di Frequenza

Copia cartella clinica (a pagamento € 40,00)

Relazione clinica richiesta da Pubblica Amministrazione

Relazione clinica (a pagamento € 60,00) per:

- Richiesta invalidità civile
- Scuola
- Patente
- Visita specialistica c/o altro Centro

.....  
*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 .....

CAP ..... Comune ..... Prov. ....

Tel. .... Cell. ....

Mail .....

### PRESTAZIONE RICHIESTA:

Visita specialistica .....

Trattamenti riabilitativi .....

Onde d'urto .....

Tecar .....

Punto Demo .....

In possesso di prescrizione medica 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
<b>Visite mediche</b>				
Fisiatriche				
Neuropsichiatriche infantili				
<b>Trattamenti riabilitativi</b>				
Fisioterapia ambulatoriale				
Fisioterapia domiciliare				
Potenziamento metacognitivo e /o neuropsicologico				
Psicomotricità				
Logopedia				
Comunicazione aumentativa alternativa				
Terapia occupazionale				
Idroterapia				
Riabilitazione equestre				
Pet therapy				
Musicoterapia				
<b>Accettazione</b>				
<b>Segreteria Medica</b>				
<b>Servizio Sociale</b>				
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](http://www.iasmonza.it)  
E-mail: [segreteria medica@iasmonza.it](mailto:segreteria medica@iasmonza.it) - tel. 039 222.141 - fax 039 360.022