

CARTA DEI SERVIZI



AIAS
CITTÀ
DI MONZA



CENTRO DI RIABILITAZIONE
PER LE DISABILITÀ INFANTILI
E DELL'ADULTO

CHI SIAMO

Questa Associazione, iniziata da un piccolo e coraggioso gruppo di genitori di bambini disabili, è cresciuta in qualità e quantità; siamo un Centro di Riabilitazione accreditato, con équipe medico-specialista, équipe psicologica e operatori della riabilitazione che assistono oltre 900 utenti.

Il **Consiglio Direttivo** eletto, ogni 3 anni, tra i Soci (prevalentemente genitori o parenti degli assistiti del Centro), determina 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.

A.I.A.S.-Città di Monza-ONLUS

IL PRESIDENTE



(Prof.ssa Biancamaria Girardi)

L'A.I.A.S. CITTÀ DI MONZA ONLUS FONDATA NEL 1973

L'osservanza della Mission dell'Ente unita alla gestione orientata all'organizzazione, all'equilibrio finanziario, alla "customer care", costituiscono, con la Carta dei servizi, la migliore garanzia per un servizio puntuale e costante nel rispetto degli utenti.

A.I.A.S.-Città di Monza-ONLUS

IL DIRETTORE GENERALE



(Dott. Gaetano Santonocito)

CONSIGLIO DIRETTIVO PER IL TRIENNIO 2015-2018

Presidente

Girardi Biancamaria

Vice Presidente

Manzini Claudio Fausto

Segretario tesoriere

Trombetta Volpi Rosarita

Consiglieri

Gaviraghi Patrizio - Scabin Gian Carlo

Il Presidente e i Signori Consiglieri ricevono, individualmente, su appuntamento da fissare tramite la Segreteria Generale (vv. Informazioni - pag. 14).

PRINCIPALI REFERENTI DELLA STRUTTURA

Presidente

Biancamaria Girardi

Direttore Generale e Membro Organismo di Vigilanza

Gaetano Santonocito

Direttore Sanitario

Claudia Carera

Responsabile Qualità, Assistente Sociale
e Membro Organismo di Vigilanza per il triennio 2016-2019

Mara Mondonico

Coordinatore del Servizio Diurnato

Manuela Corbella

Responsabile Segreteria Medica
e Membro Organismo di Vigilanza per il triennio 2016-2019

Federico Casiraghi

Coordinatore Operatori Della Riabilitazione
e Presidente Organismo di Vigilanza per il triennio 2016-2019

Domenico Bava

COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI

Presidente

Prati Fabrizio

Membro

Nesci Giacinto

Membro

Di Rienzo Antonio

CHI SIAMO

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?

La CARTA DEI SERVIZI ha lo scopo di:

- **informare** gli utenti sulle caratteristiche dei servizi che vengono erogati;
- **consentire** un'analisi sempre aggiornata della qualità del Servizio offerto;
- **individuare** gli obiettivi di miglioramento;
- **controllare** il raggiungimento di questi obiettivi.

Con la Carta dei servizi l'A.I.A.S. Città di Monza ONLUS si propone di instaurare un dialogo con gli utenti verso una sempre migliore qualità delle prestazioni offerte, tenendo in considerazione anche i loro suggerimenti.

Con questo strumento l'A.I.A.S. Città di Monza ONLUS intende quindi dare la possibilità all'utente di studiare un costante miglioramento dei servizi offerti; contemporaneamente il nostro Centro viene messo nella possibilità di autoverificare la qualità dell'intervento riabilitativo attuato.

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

Il presente opuscolo si compone delle seguenti quattro sezioni:

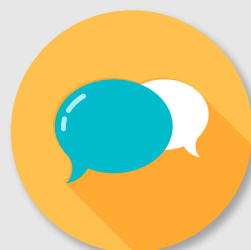
- .01 Presentazione dell'ente e principi fondamentali;
- .02 Informazioni sulla struttura e sulle aree di intervento;
- .03 Servizi forniti - trattamenti riabilitativi;
- .04 Politiche di processo, obiettivi per la qualità, indicatori di processo.



**PRESENTAZIONE
DELL'ENTE
E PRINCIPI
FONDAMENTALI**



**INFORMAZIONI
SULLA STRUTTURA
E SULLE AREE DI
INTERVENTO**



**SERVIZI FORNITI
TRATTAMENTI
RIABILITATIVI**



**POLITICHE DI
PROCESSO, OBIETTIVI
PER LA QUALITÀ,
INDICATORI DI
PROCESSO**

SEZIONE PRIMA



PRESENTAZIONE DELL'ENTE E PRINCIPI FONDAMENTALI



SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE

L'A.I.A.S. Città di Monza 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).

L'A.I.A.S., Associazione Italiana Assistenza 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, è sorta 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, tra cui Monza, 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.

L'A.I.A.S. Città di Monza è stata costituita nel **1973**. 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.

L'A.I.A.S. Città di Monza 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. È stato attivato dal 1979, a Monza, il **Centro di Riabilitazione** che ha come finalità:

- la diagnosi precoce e il trattamento riabilitativo dei ritardi di sviluppo del bambino;
- il trattamento riabilitativo per patologie neurologiche invalidanti dell'adulto.



AMBITO TERRITORIALE E BACINO DI UTENZA

L'A.I.A.S. Città di Monza è accreditata presso la Regione Lombardia abilitato al trattamento annuale di 45.000 prestazioni ambulatoriali, extramurali e 5.000 prestazioni domiciliari nonché a 15 Posti di Diurnato Continuo Minori.

Il Contratto con l'allegato budget annuale sottoscritto con la ATS (Agenzia di Tutela della Salute della Brianza; ex ASL Monza e Brianza) Territoriale della Provincia di Monza e Brianza assorbe la grande maggioranza dei volumi accreditati.

L'Ente definisce la quantità dell'intervento riabilitativo in base al budget concordato annualmente con ATS, eventualmente aggiornato periodicamente.

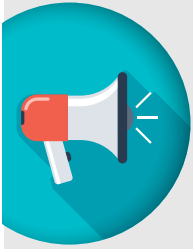
L'A.I.A.S. Città di Monza non pone limiti di territorialità; l'accesso al Centro è infatti libero per tutti i cittadini secondo le seguenti indicazioni:

- In attività "Fuori Convenzione" per i cittadini di ogni provenienza;
- Gratuitamente nell'ambito del S.S.N. con le seguenti modalità:
 - Con accesso diretto per i cittadini residenti in Lombardia;
 - Con autorizzazione ASL per i cittadini provenienti da altra Regione;
 - Con autorizzazione Paese di provenienza per E.U. Citizen.

Attualmente gravita sul Centro di Monza un'area territoriale che, a grandi linee, abbraccia le zone della ATS della Provincia di Monza e Brianza e, parzialmente, della ATS Città Metropolitana di Milano.

Gli utenti sono nella stragrande maggioranza esenti da ticket. Non è prevista compartecipazione alle spese.

Per il trattamento di fisioterapia viene richiesto ed è obbligo l'uso di un lenzuolo che il paziente deve portare con se, da esporre sul lettino durante la terapia.



SEZIONE PRIMA

AMBITO LEGISLATIVO

L'A.I.A.S. Città di Monza è:

- D.G.R. n. V/44864 seduta del 14 dicembre 1993 riconoscimento giuridico dell'A.I.A.S. Associazione Italiana Assistenza Spastici - Città di Monza - ONLUS con sede in Monza;
- IDR (Istituto di Riabilitazione) che opera nell'ambito della Legge 833/1978 - Ex art. 26 "istituto del Servizio Sanitario Nazionale";
- Legge Regionale 12 marzo 2008 - n. 3 oggetto della legge Governo della Rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e socio-sanitario;
- Legge Regionale 11 agosto 2015 - n.23 oggetto della legge Evoluzione del sistema sociosanitario lombardo: modifiche al Titolo I e al Titolo II della Legge Regionale 30 dicembre 2009, n. 33 (Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità)
- Deliberazione Giunta Regionale n° X/4702 del 29 Dicembre 2015 oggetto Determinazione in ordine alla gestione del Servizio Sociosanitario per l'Esercizio 2016 (Di concerto con l'Assessore Melazzini)



ACCREDITAMENTI E APPALTI

ACCREDITAMENTI

L'A.I.A.S. Città di Monza è accreditata presso la Regione Lombardia con D.G.R. n. VIII/002887 seduta del 6 Luglio 2006, avente oggetto "Autorizzazione e accreditamento di strutture riabilitative riclassificate ai sensi della D.G.R. n. VII/19883/2004"

Nel rispetto di quanto previsto dalla D.G.R. n. VIII/008501 seduta del 26 Novembre 2008 avente oggetto "Determinazione in ordine alla gestione del Servizio Sanitario Regionale per l'Esercizio 2009" A.I.A.S. Città di Monza partecipa, a pieno titolo, alle conferenze e ai meeting pianificati dalle sotto elencate organizzazioni:

COFACE - Confederation of Family Organisations in the European Union;

COFACE-Handicap;

EASPD - European Association of Service Providers for Persons with Disabilities che fanno parte del HLG "High Level Group" costituito presso la Commissione Europea.

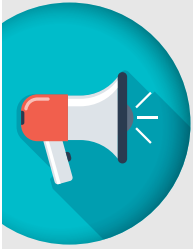
APPALTI

Ha stipulato contratti per aggiudicazione gare d'appalto con:

- Comune di Cinisello Balsamo per: assegnazione di struttura di proprietà comunale sita in Cinisello Balsamo, via Verga 9 per utilizzo sociale finalizzato all'integrazione e all'accompagnamento, all'autonomia di utenza disabile adulta.

Ha stipulato contratti con:

- Azienda Consortile Speciale – Insieme per il Sociale per : gestione del servizio riabilitativo nei CDD Centro Diurno Disabili di Cusano Milanino e Cinisello Balsamo.
- Comune di Monza per: gestione di erogazione per prestazioni fisiatriche presso i CDD Comunalì Adulti.



SEZIONE PRIMA

PRINCIPI FONDAMENTALI

In attuazione del Decreto legge del 12/05/1995, n. 163, convertito in legge 11/07/1995, n. 273, è stato predisposto il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21/12/1994 che, unitamente ai principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, costituisce la base sulla quale anche il Centro A.I.A.S. Città di Monza fa riferimento nell'erogazione delle prestazioni riabilitative, ispirandosi ai seguenti principi:

Imparzialità e continuità nell'erogazione dell'assistenza;

Discrezionalità nel trattamento dei dati personali;

Efficienza ed efficacia: il servizio viene erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia;

Prevenzione e diagnosi precoce;

Partecipazione: all'utente è garantito il diritto all'informazione sul suo stato di salute e sulle prestazioni che gli vengono erogate;

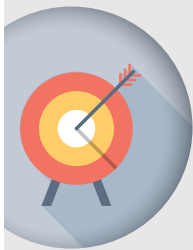
Presa in carico dell'utente in senso olistico (psico-sociale e sanitario);

Diritto alla Privacy nel rispetto del Decreto Legislativo 196/03.

SEZIONE SECONDA



INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SULLE AREE DI INTERVENTO



SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI

A.I.A.S. CITTÀ DI MONZA ONLUS

Sede Legale e Operativa:

Via Andrea Lissoni, 14
20900 Monza (MB)

Recapiti telefonici:

Tel.: 039 222141
Fax: 039 360022

Sito: www.aiasmonza.it

E-mail: segreteria medica@aiasmonza.it

Orari di apertura:

Servizio di Riabilitazione

da Lunedì a Venerdì 7.30-18.00
Il Centro resta aperto per 46 settimane all'anno.

Ufficio Segreteria Medica

Da Lunedì a Giovedì 9.00-17.00
Venerdì 9.00-10.00

Ufficio Segreteria Generale

da Lunedì a Venerdì 9.00-12.00

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Lunedì 14.30 - 16.30
Mercoledì e Giovedì 10.00 - 12.00

Il Centro non effettua il servizio trasporti

COME RAGGIUNGERCI

AUTOBUS → Nord Est Trasporti (NET) →



- 204
- 206





NOTE PER UNA CORRETTA E PARTECIPATA PRESENZA PRESSO IL CENTRO DI RIABILITAZIONE

Per i **pazienti minori** si rammenta che è previsto che il **familiare/accompagnatore rimanga presso il Centro durante lo svolgersi della terapia**, salvo dispensa che può essere concessa solo ed esclusivamente dal terapeuta del minore stesso.

I parenti/accompagnatori dei **pazienti adulti** sono cortesemente invitati a presentarsi al Centro con congruo anticipo per riprendere il paziente al termine della prestazione.

Il Centro di riabilitazione A.I.A.S. di Monza pone estrema attenzione a che i pazienti ricevano le prestazioni appropriate incontrando i loro bisogni e le possibilità riabilitative offerte dal Centro.

DOCUMENTAZIONE RELATIVA A MINORI ASSISTITI DAL CENTRO

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

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

Il Centro rilascia gratuitamente i certificati richiesti della Pubblica Amministrazione; altre certificazioni come relazioni, copia cartella clinica sono consegnati al paziente dietro pagamento di una tariffa prevista da tariffario interno e tramite preventiva richiesta scritta effettuata alla Segreteria Medica.

Le relazioni devono essere tutte firmate dal medico di riferimento e controfirmate dal Direttore Sanitario. Talvolta il Direttore Sanitario non può controfirmare e per mantenere il rispetto dei tempi di consegna della certificazione, convalida il Direttore Generale per conto del Direttore Sanitario, fermo restando che il Direttore Sanitario prenda in seguito visione del documento ed intervenga tempestivamente per eventuali correzioni e/o integrazioni.

TEMPISTICHE E MODALITA' DI CONSEGNA AL PAZIENTE

Due mesi per copia cartella clinica;

Un mese per relazione clinica; qualora il medico di riferimento dovesse vedere la necessità di un aggiornamento diagnostico i tempi si allungherebbero a sei settimane.

Alleghiamo Mod. 7.5/23.3 richiesta documentazione (costi compresi)

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

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

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

.....
Firma del richiedente

.....
per la Segreteria Medica

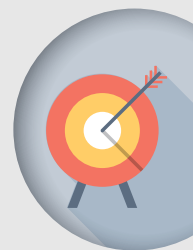
La documentazione è stata consegnata il

al Sig./Sig.ra

previo corrispettivo di €

.....
Firma del richiedente

.....
per la Segreteria Medica



TRATTAMENTO RIABILITATIVO

L'inserimento dell'utente avviene a seguito della visita di un nostro specialista.

- a) NPI per utenti minori fino a 17 anni
- b) Fisiatra per utenti over 18 anni

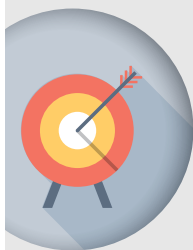
Eseguita la prima visita, il nostro specialista redige un PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALE (PRI) e il programma riabilitativo individuale (pri). Copia del PRI viene rilasciata al paziente per informare il medico inviante (MMG, PLS) e l'utente viene inserito nella lista d'attesa del trattamento riabilitativo individuato. Il terapeuta può essere sostituito; l'eventuale comunicazione di modifica viene comunicata telefonicamente dal Coordinatore Operatori della Riabilitazione.

DIMISSIONE DEL PAZIENTE

Avviene per

- Chiusura della pratica da parte del medico di riferimento
- Chiusura della pratica per procedimento amministrativo (es. assenze ingiustificate e/o prolungate). Tale dimissione viene comunque effettuata sentendo il parere del medico di riferimento
- Irreperibilità del paziente
- Decesso
- Trasferimento presso altro centro

Non è prevista la presenza di famigliari durante le terapie se non espressamente richiesta dal terapeuta così come visite presso il centro da parte dei possibili pazienti o dei loro famigliari.



SEZIONE SECONDA

PROCEDURA DI ACCESSO

- a) La procedura di accesso al Centro è stata valutata conformemente a quanto previsto dalla Legge Regionale 3/2008 articolo 6, punto 3 con particolare attenzione agli utenti minori di 3 anni di età e ad utenti adulti affetti da patologie neurologiche e malattie rare suscettibili di riabilitazione;
- b) È necessario presentarsi, muniti di tessera sanitaria, in Accettazione, compilare il modulo richiesta e consegnare l'impegnativa del medico inviante, redatta su ricettario attualmente in vigore, con la seguente dicitura:
“Si richiede visita specialistica (NPI per minori, Fisiatrice per adulti) c/o A.I.A.S. per proposta di Piano Riabilitativo Individuale” specificando la diagnosi;
- c) L'assistente sociale contatterà il paziente per il colloquio e la visita con il medico di riferimento;
- d) Il paziente è tenuto al pagamento del ticket, se non esente, per la visita specialistica, a seguito della quale il medico stilerà il programma e il progetto riabilitativo individuale;
- e) Il paziente adulto è tenuto a presentare copia del Progetto Riabilitativo Individuale al medico inviante e farsi rilasciare un'ulteriore impegnativa con la seguente dicitura: **“Si prescrive ciclo di trattamenti riabilitativi in conformità al progetto pervenuto da A.I.A.S. datato il _____”;**
- f) Per i pazienti minori l'impegnativa per l'erogazione dei trattamenti riabilitativi viene redatta dal medico neuropsichiatra infantile di riferimento del Centro stesso;
- g) L'impegnativa per ciclo di trattamenti deve essere consegnata in Segreteria Medica, che provvederà a fissare gli appuntamenti, dopo il pagamento del ticket se paziente non esente.
- h) A.I.A.S. eroga prestazioni: - gratuitamente nell'ambito del S.S.N.
- fuori convenzione, in regime di solvenza attraverso un tariffario consultabile presso la Segreteria Medica
- i) Al momento della richiesta di accesso l'utente, in caso di necessità, può interpellare l'intervento del difensore civico del Comune di Monza nonché può accedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS competente.

OPERATORI

Nel Centro A.I.A.S. di Monza opera un'équipe costituita dalle seguenti categorie professionali:

- fisiatra
- neurologo
- neuropsichiatra infantile
- ortopedico
- psicologo
- assistente sociale e terapisti della riabilitazione nelle diverse discipline.



L'INTERVENTO RIABILITATIVO

L'intervento riabilitativo è costituito da tutti gli interventi terapeutici che promuovono la salute del paziente e permettono di acquisire, recuperare o affinare i processi di adattamento all'ambiente.



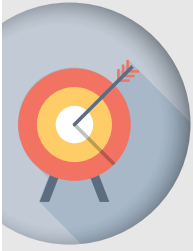
PATOLOGIE NELL'ETÀ EVOLUTIVA:

- Paralisi cerebrali infantili;
- Patologie neurologiche dell'età evolutiva di pertinenza riabilitativa;
- Malattie neuromuscolari;
- Disturbi sensoriali;
- Patologie dell'apparato locomotore;
- Ritardo psicomotorio e ritardo mentale associato o meno a sindromi genetiche e cromosomiche;
- Disturbi del linguaggio;
- Disturbi dell'apprendimento;
- Disturbi da alterazione globale dello sviluppo;
- Disturbi comportamentali ed emozionali.

PATOLOGIE TRATTATE ETÀ EVOLUTA :

- 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;
- Morbo di Parkinson.





SEZIONE SECONDA

CARATTERISTICHE METODOLOGICHE DELL'INTERVENTO:

- Precocità e tempestività dell'intervento;
- Coinvolgimento del genitore nell'azione terapeutica;
- Valutazione ed attivazione delle risorse del soggetto e del contesto.

PERCORSO

La funzione di **accoglienza** per tutti coloro che arrivano al Centro per esigenze riabilitative è svolta dall'**assistente sociale** che effettua un colloquio allo scopo di raccogliere informazioni necessarie ad una valutazione globale del caso.

In questa fase si fornisce anche un intervento di **segretariato sociale** con informazioni sulle attività del Centro o su altri contenuti normativi.

Al colloquio sociale segue la **prima visita** da parte di un medico-specialista scelto sulla base dell'età e della diagnosi riportata sull'impegnativa del medico inviante; per i minori il responsabile della presa in carico è un neuropsichiatra infantile.

Le specialità mediche presenti sono:

- Fisiatria;
- Neuropsichiatria infantile;
- Neurofisiologia clinica;
- Eventuali consulenti esterni in diverse specialità.

Viene quindi definito, a norma della DGR n. VIII/002887 seduta del 6 luglio 2006, il programma riabilitativo individuale e il progetto riabilitativo individuale che determina la presa in carico del paziente. Ogni progetto riabilitativo è monitorato da interventi, documentati, diretti ed indiretti sul paziente, nell'ambito di un lavoro d'équipe multidisciplinare.



PROGRAMMAZIONE LISTA DI ATTESA

La lista di attesa per la prima visita si attiva al momento del ricevimento dell'impegnativa dalla Segreteria Medica.

Il criterio d'inserimento segue l'ordine cronologico, tenendo conto dei criteri di priorità e di eventuali valutazioni cliniche.

CRITERI DI PRIORITÀ PER PRESA IN CARICO

Sono attuati, rispetto alla lista di attesa, secondo la seguente modalità:

- Età evolutiva 0-18 mesi : entro 20 giorni lavorativi
- Età evolutiva 18-36 mesi : entro 30 gg lavorativi
- Minori valutati da AIAS : 4 mesi
- Minori valutati da altri centri : 12 mesi
- Minori non valutati : 15 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
- Priorità per dipendenti e parenti di dipendenti entro il 2° grado : vengono inseriti immediatamente.

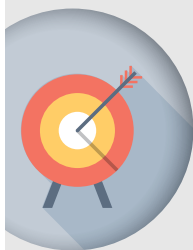
Il paziente già valutato che ha già effettuato due cicli di terapie (anche privatamente presso Centro AIAS) gode di priorità ai fini di non interrompere l'efficacia del trattamento riabilitativo iniziato.

La presa in carico del paziente segue quanto previsto dal Sistema Qualità ISO 9001 – Mappatura Processi Direzionali : con funzione di indirizzo e coordinamento generale delle attività aziendali.

Mensilmente la Segreteria Medica comunica all'U.O. di Vigilanza e Controllo dell'A.T.S. territorialmente competente, le liste di attesa aggiornate per prese in carico di utenti sia in età evolutiva sia in età evoluta. Mensilmente viene inoltre esposta nei visori presso il Centro la lista d'attesa e la tempistica aggiornata al mese precedente.

CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO DEL PAZIENTE

La Presa in carico del paziente segue quanto previsto dal Sistema Qualità ISO 9001 – Mappatura Processi Direzionali: con funzione di indirizzo e coordinamento generale delle attività aziendali.



SEZIONE SECONDA

MODALITA' NELLA GESTIONE DELLE ASSENZE PROGRAMMATE DEL PAZIENTE

Assenza per motivi di salute pazienti - disposizioni generali.

- 1. Assenza per malattia infettiva:** il paziente deve comunicare l'assenza al Coordinatore Operatori della Riabilitazione (Sig. Bava Domenico) e, in caso di sua assenza, all'Aiuto Coordinatore (Sig.ra Fugazza Valeria) È obbligatorio portare il certificato medico per la ripresa della terapia;
- 2. Assenza prolungata per intervento o malattia diversa da quella infettiva:** il paziente deve comunicare l'assenza al Coordinatore Operatori della Riabilitazione (Sig. Bava Domenico) e, in caso di sua assenza, all'Aiuto Coordinatore (Sig.ra Fugazza Valeria);
- 3. Assenze per altri motivi:** la Segreteria Medica provvederà alla dimissione amministrativa del paziente nelle seguenti casistiche:
 - Paziente in età evoluta: al 3° evento in un PRI (Progetto riabilitativo Individuale);
 - Paziente in età evolutiva: al 5° evento, nei sei mesi.

Tale provvedimento si rende necessario ed indispensabile sia per gli adempimenti amministrativi, sia per la valutazione ed appropriatezza dell'esecuzione del Progetto Riabilitativo Individuale assegnato dal medico di riferimento.

Si ricorda che il PRI (Progetto Riabilitativo Individuale) è continuativo: non sono pertanto ammesse interruzioni o assenze per ferie in periodi differenti dalle chiusure del Centro.

ATTIVITÀ DEL CENTRO

L'attività del Centro è da sempre indirizzata ad offrire il massimo supporto possibile alla Persona assistita e alla Sua famiglia.

A norma della DGR X 2569 del 31.10.2014 allegato 1, l'attività riguardante le visite guidate al Centro, può essere effettuata da operatori specifici (es. Pubblica Amministrazione/ A.T.S. di competenza) e vengono accompagnati dal Direttore Generale e/o dal Coordinatore dei terapisti della riabilitazione.

ATTIVITÀ IDROTERAPIA

In convenzione per l'uso delle attrezzature presso ASSOCIAZIONE SPORTIVA EVENTS con sede in Viale Della Repubblica 116 - 20851 Lissone (MB).

ATTIVITÀ RIABILITAZIONE EQUESTRE

In convenzione per l'uso delle attrezzature presso CENTRO IPPICO LA CA MILLA A.S.D. con sede in Via Pelizza Da Volpedo, 92LB - 20092 Cinisello Balsamo (MI) presso OVO VILLAGE.



SCHEDE DI ATTIVITÀ

Per ciascuna sono individuate:

- **Caratteristiche generali;**
- **Obiettivi;**
- **Operatori e modalità.**



AREA MEDICO-SPECIALISTICA

Interventi medici:

- **Prime visite** finalizzate alla presa in carico riabilitativa;
- **Follow-up/osservazioni in trattamento** dei pazienti in carico;
- **Colloqui** con insegnanti;
- **Riunioni di équipe** su temi specifici;
- **Valutazioni diagnostiche funzionali;**
- **Prescrizioni di ortesi, protesi e ausili.**



AREA RIABILITATIVA

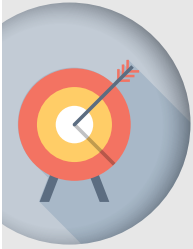
La modalità di erogazione delle prestazioni riabilitative avviene in regime ambulatoriale, domiciliare, extramurale o in Diurnato Continuo per i pazienti in età evolutiva.



AREA DEL TRATTAMENTO RIABILITATIVO

- Fisioterapia ambulatoriale;
- Fisioterapia domiciliare;
- Idroterapia;
- Riabilitazione equestre;
- Pet-therapy;
- Human Tecar® (Tecarterapia®);
- Terapia con onde d'urto radiali e focali.

Le prestazioni di Tecarterapia®, Terapia con onde d'urto radiali e focali sono erogate solo in regime di solvenza "Fuori Convenzione" (vv. Attività resa in regime di solvenza).



SEZIONE SECONDA



AREA DEL TRATTAMENTO RIABILITATIVO

- Rieducazione neuropsicologica e potenziamento cognitivo;
- Rieducazione psicomotoria;
- Logopedia;
- Comunicazione aumentativa alternativa;
- Musicoterapia;
- Terapia occupazionale.



AREA PSICOLOGICA

- Consulenza psicologica;
- Valutazione psicodiagnostica;
- Valutazione cognitiva e neuropsicologica;
- Psicoterapia individuale e di piccolo gruppo (erogato solo "Fuori Convenzione").



AREA SCOLASTICA

- Collaborazione con insegnanti ed équipe del territorio;
- Stesura df, pdf e pei (progetto educativo individuale).



AREA SOCIALE

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



AREA FORMATIVA, CULTURALE E SCIENTIFICA

- Tirocini ad allievi della riabilitazione inviati da scuole per terapisti della riabilitazione, psicologi, assistenti sociali, educatori;
- Formazione e aggiornamento operatori;
- Attività scientifica e di valenza sociale (convegni);
- Tirocini per medici di scuola di specialità in medicina fisica e riabilitativa.



ATTIVITÀ RESA IN REGIME DI SOLVENZA

L'Ente, in considerazione del fatto che la potenzialità operativa è superiore al budget concordato con la Regione Lombardia, ha deciso da tempo di erogare prestazioni in regime di solvenza.

Essendo la nostra Associazione di diritto privato, le norme per l'erogazione di trattamenti in regime di Intramoenia non sono applicabili.

È del tutto evidente che l'accettazione o meno di effettuare prestazioni in solvenza, è una completa libera scelta dell'utente e svincolata da eventuali rapporti precedenti, in atto o futuri con l'erogazione di prestazioni in ambito del Sistema Sanitario Nazionale.

Per quanto riguarda "il tariffario prestazioni in regime di solvenza", si rimanda all'allegato.

ATTIVITÀ DI INTEGRAZIONE SOCIO-SPORTIVA E SOCIO-RICREATIVA

L'Ente è orientato 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, il Centro 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..

Alle quali si aggiungono:

- Momenti di aggregazione con i genitori;
- Servizi di Animazione;
- Collaborazione con Volontari;
- Momenti di aggregazione per Eventi di Socializzazione;
- Visite a fiere nel territorio

TARIFFARIO PRESTAZIONI IN REGIME DI SOLVENZA UTENTI

Emesso il 15 Novembre 2006 - Riveduto e Aggiornato il 10 Novembre 2016

	ambulatoriale tariffa ogni singolo accesso	domiciliare tariffa ogni singolo accesso	gruppi da 3 a 5 abbonamento da 10 attività
	trattamento individuale	trattamento individuale	trattamento di gruppo
visita medico specialistica	€ 70,00	€ 90,00	
colloquio psicologico seduta psicologica (45')	€ 50,00	€ -	
consueing di coppia e famigliare (60')	€ 60,00	€ -	
trattamento di psicoterapia di gruppo da 3 a 4 pazienti (60')	€ 25,00	€ -	
trattamenti di esercizi posturali (30')	€ 30,00	€ -	
trattamenti di ginnastica medica a scopo terapeutico (30')	€ 30,00	€ -	
trattamenti di rieducazione neuromotoria (30')	€ 30,00	€ -	
drenaggio linfatico manuale (45')	€ 50,00	€ -	
trattamenti di rieducazione per disfasia, dislessia, disturbi cognitivi (30')	€ 30,00	€ -	
trattamento di fisioterapia Età evoluta - cicli da 10 (30')	€ 300,00	€ -	
trattamento di fisioterapia Età evolutiva - cicli da 10 (45')	€ 450,00	€ 600,00	
trattamento di psicomotricità Età evolutiva - cicli da 10 (45')	€ 450,00	€ 600,00	
trattamento di logopedia Età evolutiva - cicli da 10 (45')	€ 450,00	€ 600,00	
trattamento di terapia occupazionale Età evolutiva - cicli da 10 (45')	€ 450,00	€ 600,00	
trattamento di potenziamento cognitivo Età evolutiva - cicli da 10 (45')	€ 450,00	€ 600,00	
trattamento Pet Therapy* Età evolutiva - cicli da 10 (30') * Il trattamento Pet Therapy si svolge con 1 solo operatore	€ 400,00		
trattamento di musicoterapia Età evolutiva - cicli da 10 (45')	€ 450,00		
	extra murale tariffa ogni singolo accesso		
	trattamento individuale		
trattamento di Idroterapia Età evoluta / Età evolutiva - cicli da 10 (30')	€ 400,00		
trattamento R.E. (Ippoterapia) Età evolutiva - cicli da 10 (30')	€ 400,00		

Pacchetto Progetto "Informatica per l'autonomia" Età evolutiva	ambulatoriale tariffa ogni singolo accesso	gruppi da 2 bambini / ragazzi da 5 attività	gruppi da 4 bambini / ragazzi da 10 attività
	trattamento individuale (45')	trattamento di gruppo (90')	trattamento di gruppo (90')
trattamento individuale (45') e di gruppo (90')	€ 45,00	€ 250,00	€ 250,00
Pacchetto Valutativo pazienti Età evolutiva - Età evoluta. Inquadramento: • Psicodiagnostico • Cognitivo • Neuropsicologico	ambulatoriale tariffa a pacchetto		
	trattamento individuale (45')		
n° 4 sedute con lo psicologo ed il paziente (45') n° 1 seduta per stilare la relazione n° 1 seduta di restituzione psicologo genitori / famigliari	€ 350,00		
Seduta dello psicologo follow up Pacchetto valutativo	€ 50,00		
Terapia con Onde d'Urto	ambulatoriale tariffa a singola seduta		
	trattamento individuale		
Onda d'Urto (focale - 30')	€ 60,00		
Onda d'Urto (radiale - 15')	€ 40,00		
Pacchetto Onda d'Urto (radiale - 15') Età evoluta	ambulatoriale tariffa a pacchetto		
	trattamento individuale		
accesso con indicazione medico specialistica n° 5 sedute radiali (15')	€ 180,00		
Pacchetto spasticità / ortopedia Età evoluta	ambulatoriale tariffa a pacchetto		
	trattamento individuale		
accesso con indicazione medico specialistica n° 4 sedute focali (15') abbinata a n° 4 sedute fisioterapiche (30')	€ 320,00		
Terapia a Trasferimento Energetico Capacitivo Resistivo	ambulatoriale tariffa a singola seduta		
	trattamento individuale		
Human Tecar® Tecarterapia® (20')	€ 25,00		
Human Tecar® Tecarterapia® (30')	€ 30,00		
Relazione clinica	€ 60,00 inclusa IVA 22%		
Copia Cartella Clinica	€ 40,00 inclusa IVA 22%		

SEZIONE TERZA



SERVIZI FORNITI TRATTAMENTI RIABILITATIVI



TRATTAMENTI RIABILITATIVI

FISIOTERAPIA AMBULATORIALE

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



FISIOTERAPIA DOMICILIARE

La fisioterapia domiciliare è rivolta sia a pazienti in età evoluta, che a pazienti in età evolutiva, la cui gravità clinica non permette un accesso ambulatoriale.

RIEDUCAZIONE NEUROPSICOLOGICA E POTENZIAMENTO COGNITIVO

Le attività di rieducazione neuropsicologica e di potenziamento cognitivo, attraverso l'utilizzo di vari metodi, mirano a favorire l'apprendimento dei soggetti in età evolutiva con problemi specifici o con ritardo cognitivo globale, nonché a riabilitare soggetti adulti che presentano deficit delle funzioni corticali superiori, quali memoria, attenzione, percezione visiva, organizzazione spaziale.

Nel nostro centro è presente un'equipe formata sulla metodologia Feuerstein. Il metodo, diffuso a livello internazionale, è basato sulla teoria della modificabilità cognitiva elaborata da R. Feuerstein secondo la quale è possibile, in qualsiasi età riattivare il processo di apprendimento e sviluppare le potenzialità cognitive ancora inesprese. La rieducazione neuropsicologica può anche essere effettuata attraverso l'utilizzo del computer.



RIEDUCAZIONE PSICOMOTORIA

La rieducazione psicomotoria è indirizzata a bambini che presentano deficit o ritardi dello sviluppo, dell'organizzazione senso motoria o simbolica e cognitiva.

LOGOPEDIA

La rieducazione al linguaggio è rivolta a bambini con problemi articolatori di origine funzionale o malformativa, disturbi specifici del linguaggio, disturbi del linguaggio secondari, deficit cognitivi e disturbi di apprendimento primari o secondari.



SEZIONE TERZA

A seconda della patologia sono utilizzati strumenti di lavoro differenziati.



COMUNICAZIONE AUMENTATIVA ALTERNATIVA

Con il termine Comunicazione Aumentativa e Alternativa (C.A.A.) si intendono tutte le modalità di comunicazione che possono facilitare e migliorare la comunicazione.

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). L'utilizzo di strategie comunicative alternative al linguaggio portano ad una facilitazione

relazionale nei diversi ambiti di vita.

TERAPIA OCCUPAZIONALE

L'obiettivo della terapia occupazionale è quello di favorire, attraverso un "fare" significativo e gratificante, l'autonomia sia nelle attività di vita quotidiana che negli aspetti relazionali e sociali attraverso attività diversificate (cucina, gioco, pittura...). I tipi di attività proposte e gli obiettivi si diversificano a seconda del tipo di patologia, del livello funzionale e dell'età.

IDROTERAPIA

Le sedute di idroterapia si svolgono in piscine adeguate ai bisogni riabilitativi alla presenza di operatori della riabilitazione specializzati nella rieducazione in acqua. Gli obiettivi sono sia fisioterapici che psicomotori.



RIABILITAZIONE EQUESTRE

È un metodo terapeutico che, utilizzando il cavallo come strumento riabilitativo, persegue obiettivi motori, cognitivi e relazionali e stimola positivamente la motricità del soggetto (intesa come programmazione ed esecuzione del movimento). È indicato per patologie neurologiche, psichiatriche, sindromiche, ortopediche e sensoriali.



PET-THERAPY

Le attività, terapie e educazione assistite con gli animali, più comunemente conosciute con il nome di Pet-therapy, sono interventi riabilitativi, educativi o ludico-ricreativi che si svolgono



con l'impiego di animali idonei (per docilità, attitudini ed educazione) condotti da un operatore specializzato. Sono interventi che promuovono sia le competenze cognitive e psicomotorie che quelle psicoaffettive e relazionali.

MUSICOTERAPIA

È un intervento riabilitativo mirato a: favorire il benessere relazionale; creare canali alternativi di comunicazione; migliorare le capacità espressive, promuovere le competenze cognitive, migliorare l'ascolto; promuovere il pre-linguaggio.



HUMAN TECAR® (TECARTERAPIA®)

La Tecarterapia® viene impiegata nelle terapie riabilitative per il recupero di distorsioni, lesioni tendinee, tendiniti e borsiti, esiti di traumi ossei e legamentosi, traumi muscolari, contratture, distrazioni di tipo osteoarticolare, dolore cronico agli arti. Grazie alla capacità di apportare nutrimento ed ossigeno ai tessuti, inoltre, è utilizzata in diverse forme di osteoporosi. La stimolazione dei tessuti produce, già dalla prima applicazione, una sensibile diminuzione del dolore, incrementa la circolazione sanguigna, aumenta la tensione di ossigeno nella zona trattata, genera una vasodilatazione, riduce le contratture muscolari, facilita il riassorbimento degli edemi. Prestazione fornita solo "Fuori Convenzione".

TERAPIA CON ONDE D'URTO

Il Centro si è dotato dell'apparecchiatura per l'erogazione delle onde d'urto sia radiali (trattamenti ortopedici) che focali (trattamenti neurologici).

Le onde d'urto focali rappresentano una nuova terapia indolore, senza particolari rischi e controindicazioni, per la spasticità degli arti superiori e inferiori. Attraverso l'applicazione di onde sonore sul ventre muscolare si ottiene una riduzione della spasticità del muscolo che, facilitato dalla fisioterapia associata, si rilassa e si allunga riducendo gli atteggiamenti scorretti e dolorosi, migliorando la funzione degli arti interessati. Possono essere sottoposti a questo trattamento sia pazienti in età evoluta che in età evolutiva. Prestazione fornita solo "Fuori Convenzione".

INTERVENTI PSICOLOGICI



L'A.I.A.S. Città di Monza dispone di una équipe completa di psicologi e di psicoterapeuti che si occupano di problematiche riguardanti l'età evolutiva che quelle dell'età evoluta. Prestazione fornita solo "Fuori Convenzione".



SEZIONE TERZA

Gli ambiti sono i seguenti:

- Consulenza psicologica;
- Valutazione psicodiagnostica;
- Valutazione cognitiva e neuropsicologica;
- Psicoterapia individuale e di piccolo gruppo.



INTERVENTI IN AMBITO SOCIALE

Gli interventi in ambito sociale hanno lo scopo di promuovere l'integrazione sociale del disabile. Oltre ai colloqui di prima accoglienza, in cui vengono raccolte le informazioni necessarie ad una valutazione globale dei casi, l'assistente sociale:

- fornisce una serie di informazioni sulle attività del Centro, sui servizi del territorio e sui contenuti delle varie leggi e normative assistenziali e previdenziali;
- collabora con altri servizi socio-assistenziali del territorio, in un lavoro di rete finalizzato al monitoraggio dei casi seguiti.

ATTIVITÀ FORMATIVA, CULTURALE E SCIENTIFICA

Particolare attenzione viene rivolta all'aspetto formativo e scientifico attraverso:

- l'organizzazione di convegni a carattere scientifico e di valenza sociale;
- l'invio degli operatori in servizio a corsi di aggiornamento;
- i tirocini formativi per fisioterapisti, assistenti sociali, psicomotricisti, psicologi, terapisti occupazionali, logopedisti, educatori e medici con specialità in fisiatria;
- i lavori d'équipe;
- le attività di raccordo con gli enti esterni;
- la supervisione agli operatori.

COLLABORAZIONE CON LA SCUOLA

Il Centro integra gli interventi riabilitativi dei propri utenti che frequentano la scuola primaria e secondaria di I e II grado allo scopo di monitorare e supportare l'iter scolastico con almeno due incontri annuali tra: Il NPI, che rappresenta l'intera équipe riabilitativa che segue il bambino, e gli insegnanti allo scopo di monitorare e supportare l'iter scolastico.

Le attività riguardano consulenze per :

- 1) L'attivazione, quando necessario, del percorso di certificazione didattica.
- 2) La collaborazione nella stesura di Piani Didattici Personalizzati per alunni con Bisogni Educativi Specifici (BES).





CENTRO DIURNO RIABILITATIVO MINORI

A.I.A.S. Città di Monza sempre nell'ambito dell'accreditamento presso la Regione Lombardia (Deliberazione della Giunta della Regione Lombardia N° VIII/ 002887 Seduta del 6 Luglio 2006, avente oggetto "Autorizzazione e accreditamento di strutture riabilitative riclassificate ai sensi della D.G.R. N° VII/ 19883/2004") ha ottenuto l'autorizzazione per 15 posti nel Servizio di "Diurno Continuo".

Il Centro Diurno si configura come un luogo in cui si realizza un progetto riabilitativo individualizzato intensivo rispetto alle esigenze cliniche di ogni paziente e attuato attraverso trattamenti riabilitativi specifici.

Il Centro Diurno offre anche una consulenza fisiatrica per i pazienti che abbiano tale necessità.

Prassi per inserimento in Centro Diurno

Invio con impegnativa del pediatra/medico di base per presa in carico riabilitativa in A.I.A.S. Città di Monza. Compilazione di una scheda di segnalazione da parte del medico referente al medico responsabile del Centro Diurno.

Osservazione e verifica lavoro di équipe sanitaria

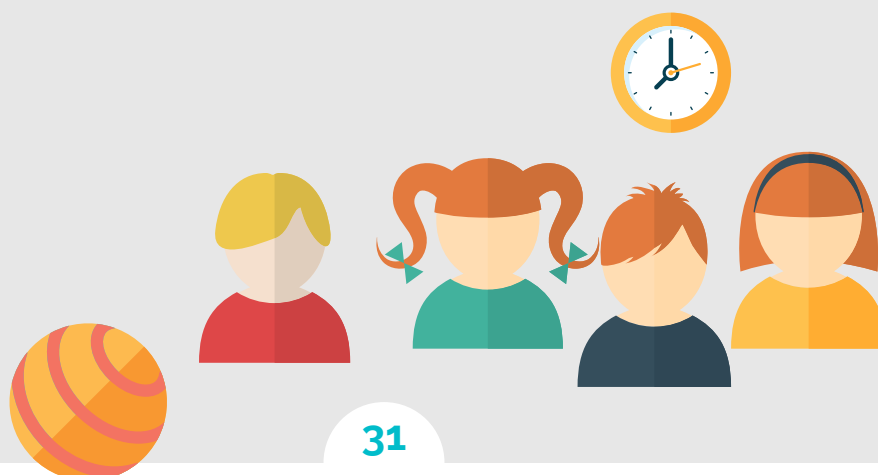
Équipe di verifica periodica tra operatori.

Restituzione ai genitori - famiglie utenti

Presentazione ad inizio frequenza delle attività del Centro Diurno.

Restituzione a fine attività annuale.

Le restituzioni avverranno con colloqui di gruppo tenuti dall'équipe.





POLITICHE DI PROCESSO, OBIETTIVI PER LA QUALITÀ, INDICATORI DI PROCESSO

L'A.I.A.S. Città di Monza 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.

Presso il Centro è aperto, con orari esposti in bacheca, l'ufficio U.R.P. gestito dall'Assistente Sociale, al quale il paziente può fare riferimento.

Nell'ambito del Sistema Qualità ISO 9001 esiste una procedura per la gestione dei reclami che possono pervenire al Centro. Viene qui allegato il modulo per esprimere apprezzamenti o lamentele o per denunciare disservizi. La gestione del reclamo viene gestita entro un mese dalla data di segnalazione.

Il centro verifica inoltre 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 e al Comune di Monza. Viene qui allegato il modulo del questionario di soddisfazione.



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 DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Gentile Signora/Signore,
il Questionario che Le sottoponiamo e che gentilmente vorrà compilare ha lo scopo di farci capire se i servizi da Lei utilizzati presso il Centro e il funzionamento degli stessi hanno risposto alle sue attese.

Le sue risposte serviranno a migliorare il servizio, adeguandolo ai bisogni e alle aspettative delle persone che lo utilizzano.

Le chiediamo di mettere un segno sulla risposta che Le sembra più adatta e se ha dei suggerimenti da dare.

Precisiamo inoltre che il presente Questionario è in forma assolutamente anonima e non deve essere quindi firmato.

Nel ringraziarla per la cortese collaborazione, Le chiediamo di imbucare il Questionario compilato nell'apposita cassetta "QUESTIONARI" situata all'ingresso all'accettazione.

Cordiali saluti

Monza, 24 giugno 2011

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Età paziente: anni Sesso: M F

QUALITA' SERVIZI USUFRUITI	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Visite mediche				
Neurologiche				
Fisiatriche				
Neuropsichiatriche infantili				
Trattamenti riabilitativi				
Fisioterapia ambulatoriale				
Fisioterapia domiciliare				
Idroterapia				
Ippoterapia				
Pet-therapy				
Psicomotricità				
Logopedia				
Musicoterapia				
Terapia occupazionale				
Computer/terapia cognitiva				
Accettazione				
Centro Diurno				
Servizio psicologico				
Segreteria Medica				
Servizio Sociale				
Eventuali considerazioni e proposte:				

Monza, 24 giugno 2011

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. La pulizia e l'igiene sono sembrate:

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

G. 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

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

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

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

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

M. 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

.....

.....

.....

.....



SEZIONE QUARTA

IL NOSTRO CENTRO ADOTTA UN SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ CERTIFICATO

In accordo alla norma UNI EN ISO 9001:

Questo processo ha portato ad un miglioramento nella compilazione e utilizzo della scheda sanitaria, comprendente diagnosi eziologica, clinica e funzionale, prognosi di recupero, definizione del progetto e del programma riabilitativo, schede specifiche di valutazione, indicatori di efficacia e strumenti di verifica.

Il Consiglio Direttivo dell'Associazione A.I.A.S. Città di Monza ha deciso di implementare un modello organizzativo secondo quanto richiesto dal Decreto Legislativo n. 231/2001 recante la "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art.11 della legge 29 settembre 2000 n. 300" sin dal 2000, ancorché la DGR ne costituisce obbligo solo dal 01.01.2015.

Tale decisione è stata intrapresa al fine di dare maggiore trasparenza e chiarezza nello svolgimento delle attività nei confronti dei propri Stakeholders (utenti, dipendenti, Pubblica Amministrazione, etc).

Questo ha portato alla promozione e creazione di regole e principi etici di comportamento nello svolgimento delle attività dell'a.i.a.s. Città di Monza da adottarsi da parte del proprio personale (dipendenti e consulenti) e di enti terzi che lavorano per conto dell'associazione stessa.

Il modello implementato ha l'obiettivo di prevenire il compimento di illeciti previsti dal Decreto stesso sia da parte del personale operativo che Dirigenziale.

Tali principi sono stati raccolti nel "**Codice Etico**", che vi invitiamo a consultare, del quale l'Associazione ne auspica la condivisione, adesione e diffusione; nel contempo ne richiede l'osservanza e l'applicazione anche da parte delle persone che hanno contatti e rapporti con l'Associazione medesima.

SEZIONE QUARTA



Rendiamo inoltre noto che il Consiglio Direttivo in data 28 Giugno 2010 ha deliberato di istituire l'Organismo di Vigilanza (O.d.V.) che è costituito da un Presidente e dai membri con cariche di durata triennale. È contattabile all'indirizzo di posta elettronica: HYPERLINK "mailto:odv@aiasmonza.it" **odv@aiasmonza.it**.

I membri candidati sono proposti al Consiglio Direttivo che ne delibera l'incarico mentre il Presidente è eletto successivamente all'interno dell'O.d.V. con verbale scritto. Le nuove nomine e/o conferme dei membri dell'O.d.V., sono di volta in volta aggiornate nel nostro sito ufficiale, al quale fare riferimento.

Sarà possibile consultare il predetto documento mediante l'accesso al sito ufficiale HYPERLINK "http://www.aiasmonza.it" **www.aiasmonza.it**





SEZIONE QUARTA

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 Dlg.s 196/03	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.	<p>1 - 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.</p> <p>2 - Effettuazione di sintesi/ osservazioni in trattamento dell'équipe riabilitativa</p>
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

A cura di:

Direttore Generale - Dott. Gaetano Santonocito

Direttore Sanitario - Dott.ssa Claudia E. Carera

Responsabile Qualità, Assistente Sociale e Membro Organismo di Vigilanza - Dott.ssa Mara Mondonico

Data ultima emissione: 30 Novembre 2016



AIAS

CITTÀ
DI MONZA



CENTRO DI RIABILITAZIONE
PER LE DISABILITÀ INFANTILI E DELL'ADULTO

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