



CARTA dei SERVIZI



Sede di PANTIGLIATE

Piazza Comunale 21, 20090 Pantigliate (MI)

SERVIZIO SANITARIO RIABILITATIVO

Codice CUDES 321030386

Organizzazione Certificata UNI EN ISO 9001:2015

ENTE UNICO (Delibera 868 del 21 ottobre 2022) BUDGET TOTALE 2022: 1.819.194

Direttore Sanitario Dott.ssa Olivia Ninotti

Ed. 2023 – marzo

INDICE

● CHI SIAMO	3
● SEDE LEGALE E ORGANIGRAMMA	3
● SEDI OPERATIVE	3
● MISSION	4
● PRINCIPI	5
● QUALITA'	5
● CODICE ETICO	6
● ORARI E APERTURA AL PUBBLICO	6
● ORGANICO	6
● ATTIVITA' E SERVIZI	7
● TRATTAMENTI ACCREDITATI DAL SSN	9
● ACCESSO AI SERVIZI	10
● MODALITA'	10
● ESENZIONE DEL TICKET	13
● NUMERO DEI TRATTAMENTI RIABILITATIVI	14
● LISTE D'ATTESA	14
● ASSENZE	15
● RIABILITAZIONE SOLVENTI	15
● DIMISSIONE	16
● TEMPISTICHE E MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA E/O PER OTTENERNE IL RILASCIO	16
● ACCESSO CIVICO	16
● DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	17
● URP	18
● CUSTOMER SATISFACTION	19
● CONTATTI	20
● ALLEGATO 1	21
● ALLEGATO 2	23
● ALLEGATO 3	25
● ALLEGATO 4	26

CHI SIAMO

L'Associazione Italiana Assistenza Spastici è nata nel 1954 a Roma, con il patronato del Presidente della Repubblica e conta 96 sezioni in tutta Italia.

AIAS ETS Milano ha numero di repertorio RUNTS 51943/12224 (registro Unico Terzo Settore) e data iscrizione 27/01/2023, è stata fondata nel 1959 come associazione di amici e di genitori di bambini cerebrolesi, per affrontare i problemi legati agli esiti della paralisi cerebrale infantile.

L'accesso ai servizi è libero per tutto il territorio nazionale e per tutte le persone residenti in Italia, senza limiti di età, sesso, nazionalità.

Il Centro AIAS di Milano è accreditato presso la Regione Lombardia (Delibera ASL CITTA' DI MILANO n. 1746 del 11/09/2006, ai sensi del DGR n.3057 del 01/08/2006).

AIAS agisce nelle sue due sedi di Milano e Pantigliate senza limiti territoriali, privilegiando però le zone limitrofe alle sedi, più precisamente la Zona 8 del territorio milanese, il comune di Pantigliate e la Zona 4 di Milano prospiciente al comune stesso.

Per la sede di Pantigliate la riabilitazione in acqua viene effettuata presso Aqualife di Novagro.

3

SEDE LEGALE E ORGANIGRAMMA

Milano

Via Paolo Mantegazza 10, 20156 Milano

Tel: 02 3302021 • Fax: 02 33020250

Presidente

Bonaccorso Nunzio

Vice Presidente

Savino Giorgio

Tesoriere

Magno Barbara

Segretario

Migliavada Marina

Membri del Consiglio

Bonaccorso Nunzio

Bottinelli Alberto

Iuliano Antonio

Magno Barbara

Migliavada Marina

Panzeri Fabio

Savino Giorgio

Direttore Sanitario

Dott.ssa Olivia Ninotti

Responsabile Sanitario sede di Pantigliate

Dott.ssa Sabina Baratelli

Coordinatore terapisti sede di Pantigliate

Daniela Tesolin

SEDI OPERATIVE

Milano

Via Paolo Mantegazza 10, 20156 Milano

Tel: 02 3302021 • Fax: 02 33020250

e-mail: areasanitaria.milano@aiasmilano.it

Pantigliate

Piazza Comunale 21, 20090 Pantigliate (MI)

Tel: 02 518141 • Fax: 02 51814112

e-mail: areasanitaria.pantigliate@aiasmilano.it

MISSION

L'attenzione alla persona nella sua integrità, permette di affrontare gli interventi riabilitativi riconoscendo che essi non si limitano esclusivamente ad un intervento medico-sanitario, ma rappresentano attività complesse che coinvolgono molte discipline. La riabilitazione è intesa non solo a ridurre il danno prodotto dall'evento patologico, ma anche a valorizzare le capacità dell'individuo, sensibilizzando allo stesso tempo l'ambiente esterno.

Questa impostazione consente di effettuare interventi volti a ridurre o eliminare le condizioni per cui una disabilità diventa un handicap rispetto alla vita sociale, affettiva, culturale, lavorativa, etc. della persona.

Il modello riabilitativo si concretizza tramite la "presa in carico globale" del bambino/adolescente con la stesura di un Progetto Riabilitativo Individualizzato (P.R.I.) che viene proposto alla famiglia al termine di una valutazione clinica e funzionale da parte di un medico specialista del Centro, l'accettazione del progetto globale prevede la compilazione del Consenso Informato, che viene riproposto e firmato ad ogni riapertura P.R.I. Il progetto riabilitativo, con obiettivi a breve/medio/lungo termine, predisposto dal medico specialista del Centro, viene realizzato tramite un programma riabilitativo individualizzato (p.r.i.) caratterizzato da sedute di terapia riabilitativa, colloqui, incontri, controlli clinici a seconda dei bisogni. I genitori o il legale rappresentante lo sottoscrivono per approvazione. L'équipe multidisciplinare è il fulcro dell'attività ed è la sede in cui vengono verificati periodicamente i progetti in corso.

4

Nell'età evolutiva i progetti riabilitativi riguardano:

- paralisi cerebrali infantili
- patologie neurologiche dell'età evolutiva di pertinenza riabilitativa
- distrofie muscolari e patologie neuromuscolari
- patologie dell'apparato locomotore
- sindromi genetiche e cromosomiche
- disturbi della sfera emotivo-affettiva
- problematiche neuro-cognitive e di apprendimento
- disturbi dello spettro autistico e disturbi del neuro sviluppo

Per quanto riguarda l'età adulta i progetti riabilitativi riguardano:

- esiti di paralisi cerebrali infantili
- sclerosi multiple
- malattie demielinizzanti
- distrofie muscolari
- neuromiopatie
- patologie ortopediche multifattoriali

PRINCIPI

Eguaglianza

I servizi sono erogati secondo il principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, senza distinzione e discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, cittadinanza religione ed opinioni politiche.

Imparzialità

I nostri comportamenti nei confronti degli utenti, sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Partecipazione

È garantita, anche attraverso le Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti, la partecipazione alla prestazione del servizio.

Efficienza ed efficacia

È garantita l'efficienza e l'efficacia, attraverso l'adozione di misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, tra cui la semplificazione delle procedure e l'uso ottimale delle risorse.

Informazione ed accessibilità

È assicurata un'informazione chiara e comprensibile circa la modalità di prestazione dei servizi, per facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni.

QUALITÀ

Per noi la qualità è la capacità di soddisfare i bisogni dichiarati o impliciti dei nostri portatori di interesse, ovvero degli utenti che accogliamo, delle loro famiglie, delle istituzioni, della rete dei servizi, dei nostri soci e dipendenti e di tutti color che con noi collaborano. Per noi la qualità è la capacità di garantire che i nostri servizi soddisfino i requisiti e le attese di coloro che a noi si rivolgono. Per noi la qualità è la capacità di predisporre le migliori condizioni organizzative e gestionali necessarie alla progettazione e alla realizzazione di un'offerta di servizi orientata alle persone e ai loro bisogni.

L'orientamento alla Qualità coinvolge l'insieme delle risorse di cui si dispone (umane, strumentali, professionali e finanziarie) e la capacità di integrarle in un contesto di progettazione flessibile, finalizzato sia al benessere individuale che a quello della collettività.

La professionalità del personale è determinata dalle possibilità di crescita, in un percorso di apprendimento che si sviluppa durante tutto l'arco della vita lavorativa.

La qualità del servizio è determinata dalla capacità di definire gli obiettivi ed i percorsi necessari per il loro raggiungimento. È orientata al sostegno delle persone, al rispetto dei loro bisogni individuali e all'accompagnamento nel loro "progetto di vita".

Il sistema di gestione per la qualità dei servizi è certificato secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015 da CSQ, certificato nr° 9175/AIAM.

CODICE ETICO

AIAS ETS Milano ha implementato un Modello Organizzativo Gestionale ai sensi del D.lgs. 231/2001 sulla responsabilità amministrativa dell'impresa. Per questo ha nominato un Organismo di Vigilanza e si è dotata di un Codice Etico allo scopo di disciplinare il comportamento dell'organizzazione e del personale nei rapporti con i terzi e la collettività, nonché regolamentare le attività contabili e lo svolgimento delle attività specifiche, definendo anche sanzioni in caso di violazione del Codice.

In coerenza con la nostra missione, AIAS ETS Milano ha deciso di dotarsi di una Policy sulla tutela di bambine, bambini e adolescenti, di un Codice di Comportamento e di Procedure per la protezione dei minori.

Lo scopo di questi strumenti è di proteggere da ogni forma di maltrattamento e abuso i minori direttamente o indirettamente coinvolti dai servizi, dalle attività e dai progetti dell'Associazione. AIAS ETS Milano intende fare tutto quanto è in suo potere per prevenire, segnalare e rispondere a tali problemi.

6

ORARI ED APERTURA AL PUBBLICO

Da settembre ad agosto.

Le chiusure per festività natalizie, pasquali, estive ed altro (es. santo patrono), vengono programmate e comunicate in bacheca.

Da lunedì a venerdì: 08:30 – 18:30 in orario continuato

ORGANICO

Figure presenti:

- Direttore Sanitario
- Responsabile Sanitario di sede
- Assistente Sociale
- Coordinatore dei terapisti
- Segreteria medica e Centralino
- Educatori Professionali
- Fisiatra
- Fisioterapisti
- Fisioterapisti e Neuropsicomotricisti per la riabilitazione in piscina riabilitativa
- Logopedisti
- Neuropsichiatri infantili
- Neuropsicomotricisti (TNPEE)
- Psicologi/Psicoterapeuti
- Terapisti certificati Modello DIR®/Floortime di trattamento di trattamento – ICDL DIR 201, ICDL DIR 202, ICDL DIR 204
- Terapisti esperti in Comunicazione Aumentativa Alternativa
- Terapisti metodo Feuerstein

Tutto il personale AIAS è riconoscibile mediante una tessera personale nominativa con fotografia e qualifica che porta in vista.

ATTIVITÀ e SERVIZI

Vengono svolte sedute di:

- fisioterapia
- fisioterapia e neuropsicomotricità in vasca riabilitativa
- logopedia
- neuropsicomotricità (TNPEE)
- psicoterapia
- terapie mirate per disturbi dell'apprendimento
- terapia neurocognitiva e metodo Feuerstein
- trattamento riabilitativo multidisciplinare secondo il Modello DIR®/Floortime
- sportello orientamento

Fanno anche parte della presa in carico:

- controlli medico-specialistici
- colloqui psicologici per le famiglie
- incontri con insegnanti a supporto del percorso scolastico
- progetti educativi sulla persona
- riunioni di equipe e sintesi per la discussione dei progetti riabilitativi
- valutazioni logopediche
- valutazioni LPAD classic e basic
- valutazioni neuropsichiatriche infantili
- valutazioni sui disturbi dell'apprendimento

Sono presenti inoltre i seguenti servizi:

- sportello orientamento alla dimissione e al dopo di noi
- servizio sociale (alcuni servizi sono a titolo oneroso)

PRESTAZIONI DOMICILIARI (solo fisioterapia):

Riguarda tutti i pazienti che con grave disabilità non possono essere trasportati, in quanto affetti da patologie neurologiche o ortopediche gravi o che hanno situazioni abitative che non permettono di potersi recare in ambulatorio (barriere architettoniche).

Per gli adulti, la visita dello specialista (fisiatra) viene fatta generalmente a domicilio dell'utente. In seguito si elabora un progetto riabilitativo individualizzato che stabilisce l'iter diagnostico, terapeutico o riabilitativo.

La riabilitazione domiciliare offre un trattamento che può esaurirsi direttamente a domicilio o rappresentare una fase transitoria in cui vengono attivate tutte le azioni che permettono di continuare il trattamento in ambulatorio. Tale modello di assistenza consente al paziente di rimanere a casa, nel proprio ambito familiare e relazionale, potendo ugualmente usufruire dell'assistenza di cui ha bisogno per migliorare il decorso riabilitativo.

La terapia domiciliare dipende anche dalla disponibilità dei terapisti e la distanza sul territorio.

Per i minori, la domiciliarità avviene in un momento in cui per un evento indice (di tipo gravemente clinico) il minore non può più essere accompagnato in struttura.

La domiciliarità non avviene in caso di triage telefonico positivo segnalato dal paziente o da un suo familiare (febbre, malessere, positività al COVID, contatto stretto...)

La riabilitazione domiciliare viene richiesta:

- dal MMG/PLS per insorgenza di patologie o condizioni che creano disabilità o peggiorando una disabilità persistente e solo per la fisioterapia;
- dallo specialista esterno;
- dallo specialista interno (NPI-Fisiatra) nelle condizioni che lo richiedano

CHI PUÒ ACCEDERE

Possono accedere alla riabilitazione domiciliare i cittadini che presentano contemporaneamente le seguenti caratteristiche:

soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali, impossibilitati ad essere trasportati presso gli ambulatori;

adeguato supporto familiare;

idonee condizioni abitative;

consenso informato da parte della persona e della famiglia.

DISABILITÀ TRATTATE A DOMICILIO

Patologie oncologiche;

Patologie ortopediche gravi (anche post intervento);

Pazienti affetti da malattie degenerative progressive del sistema nervoso centrale e periferico, neuromuscolari in fase di avanzata evoluzione che non possono essere trattati in ambulatorio;

Pazienti affetti da mielolesioni e cerebro lesioni genetiche ed acquisite;

Pazienti in coma vegetativo e stato di minima coscienza

TERAPIA in ACQUA

La fisioterapia e psicomotricità in acqua è esclusività della sede di Pantigliate in convenzione con Aqualife di Novegro. E' indicata per le patologie ortopediche, neurologiche, neuromotorie. I trattamenti in acqua forniscono un contesto ideale per vari trattamenti riabilitativi, preventivi e correttivi, grazie alle particolari condizioni ambientali (temperatura ambientale 27°-28°C, temperatura dell'acqua 32°- 34°C) e alle caratteristiche chimico- fisiche dell'acqua che contrastano la dispersione del calore e favoriscono il

movimento e il rilassamento. L'elemento dell'acqua facilita non solo il movimento ma anche la relazione, e assume il ruolo di "mediatore tra due corpi". L'ambiente acquatico, soggetto a continue trasformazioni del suo stato, facilita l'acquisizione della consapevolezza del Sé, attraverso il legame continuo tra percezione e risposte motorie.

La riabilitazione in acqua è inserita nel contesto del Pri e viene richiesta:

- dal MMG/PLS
- dal medico specialista interno NPI o fisiatra
- da specialista esterno

Al paziente vengono date le indicazioni sull'ubicazione della struttura e le regole per l'accesso alla vasca di utenti e accompagnatori.

Le procedure di accoglienza e accompagnamento in acqua sono a carico dello staff della piscina che garantisce i protocolli di sicurezza strutturale e gestionale (DUVRI).

TRATTAMENTI ACCREDITATI DAL SSN

Ambulatoriali	18000
Domiciliari	600

Budget di sede Pantigliate: 709.186,00 euro

ACCESSO AI SERVIZI

Modalità

Accesso al Servizio Sanitario Riabilitativo (in convenzione con il SSR - Servizio Sanitario Regionale):

- appuntamento con l'Assistente Sociale, al fine di garantire l'accoglienza alle famiglie, individuarne i bisogni e stesura della cartella sociale
- impegnativa del Medico di Medicina Generale (MMG) o del Pediatra di Libera Scelta (PLS); in alternativa è possibile anche presentarsi presso la Segreteria con impegnativa di uno specialista ospedaliero, purché accompagnata dal PRI (Piano Riabilitativo Individuale)
- visita dello specialista della struttura
- stesura del PRI e dell'impegnativa per il ciclo di trattamenti
- inizio dei trattamenti nel rispetto di eventuali liste d'attesa

Per la prima visita sono necessari i seguenti documenti:

- tessera sanitaria del paziente
- autocertificazione di residenza (su modulo apposito o fornito da AIAS)
- autorizzazione al trattamento dati sensibili (su modulo fornito da AIAS)
- fotocopia c.i. dell'utente oppure del genitore in casi di minore o paziente impossibilitato a firmare
- eventuale delega e copia c.i. degli accompagnatori
- codice fiscale del paziente
- documentazione medica

Per i soli utenti adulti:

appuntamento con Coordinatrice dei terapeuti, per raccogliere la documentazione clinica e valutare i bisogni

Per i soli adulti sono necessari inoltre i seguenti documenti:

- fotocopia del documento di invalidità oppure tessera attestante l'esenzione dal ticket oppure autocertificazione di esenzione dal ticket

È possibile accedere al servizio di fisioterapia e fisioterapia in acqua anche con un PRI esterno ad AIAS.

Si ricorda che l'accesso ai servizi è solo previo appuntamento telefonico. È consentito l'accesso ad un solo accompagnatore in caso di utente minore o non autosufficiente.

AIAS e le famiglie firmano un patto di corresponsabilità (v. allegato 2) relativo al rispetto delle norme anticontagio e al dovere di informazione del proprio stato di salute.

La continuità assistenziale è assicurata anche dall'attivazione da marzo 2020 della TAD (teleriabilitazione) che permette in caso di necessità e/o opportunità clinica di mantenere la qualità e il numero delle prestazioni settimanali qualora non possano essere effettuate in presenza.

Da gennaio 2023 è attivo il documento di Sorveglianza Sanitaria per le Infezioni Correlate all'assistenza (ICA) di cui fa parte anche il COVID-allegato 1- (ALLEGATO 1) che viene aggiornato a seconda delle normative regionali e ministeriali ed è consultabile al centralino e appeso in bacheca utenti.

AIAS ETS Milano sollecita e promuove l'adesione alla campagna vaccinale per tutti i propri operatori, per gli utenti e per le loro famiglie.

AIAS ETS Milano garantisce sempre e comunque il diritto alla cura, prendendo in carico e gestendo i casi particolari con la dovuta attenzione al massimo livello di sicurezza possibile.

LETTERA ALLE FAMIGLIE

“NOI SIAMO VACCINATI”: CAMPAGNA DI SENSIBILIZZAZIONE ALL'ADESIONE VACCINALE CONTRO IL VIRUS SARS COVID 19.

Care Famiglie,

da inizio anno in tutto il mondo sono state somministrate oltre 6 miliardi di dosi dei vaccini contro il coronavirus, con oltre 2,5 miliardi di persone che hanno completato il proprio ciclo vaccinale.

La stragrande maggioranza di questi individui non si ammalerà di COVID-19 e la piccola parte di loro che svilupperà un'infezione post-vaccino non avrà sintomi e manterrà un rischio molto basso di sviluppare forme gravi della malattia.

Come tutti gli altri vaccini, anche quello contro il coronavirus non protegge al 100 per cento contro la malattia, ma rende estremamente improbabile che ci si ammali gravemente.

Il vaccino sta in un certo senso cambiando la COVID-19, per lo meno per chi si è sottoposto alla vaccinazione, rendendola una malattia diversa da quella che aveva portato lutti e stravolto le nostre abitudini nel 2020. È una buona notizia, che non deve comunque portare a sottovalutare gli effetti del virus, che continua a causare la morte di migliaia di persone ogni giorno in tutto il mondo, specialmente dove i vaccini sono poco diffusi.

Stabilire in che misura stia cambiando la COVID-19, tra i vaccinati e il resto della popolazione, non è comunque semplice, perché la malattia stessa è difficile da definire.

Inizialmente nei non immunizzati sembrava che causasse per lo più problemi al sistema respiratorio, ma nell'ultimo anno e mezzo medici e ricercatori hanno notato che a seconda dei pazienti i sintomi variano enormemente.

La presenza del coronavirus nell'organismo induce una forte risposta immunitaria, che talvolta finisce fuori controllo al punto da danneggiare tessuti in varie parti del corpo. Questa reazione è estremamente soggettiva ed è ciò che rende più difficile determinare con certezza i sintomi tipici della malattia.

Il 1 dicembre 2021 l'Agenzia italiana del farmaco (AIFA) ha autorizzato la somministrazione del vaccino contro il coronavirus di Pfizer-BioNTech anche per i bambini tra i 5 e gli 11 anni. La decisione, assunta dopo il parere favorevole dell'Agenzia europea per i medicinali, era attesa e segna un nuovo importante sviluppo nella campagna vaccinale in Italia, e aggiunge circa 3,7 milioni di individui che potranno ricevere il vaccino. L'estensione ai bambini è infatti ritenuta essenziale per tenere meglio sotto controllo la pandemia, aumentando la quota di popolazione vaccinata, ormai da diverse settimane ferma intorno al 77 per cento.

Nelle prossime settimane milioni di genitori dovranno quindi decidere se vaccinare o meno i propri figli di 5-11 anni, con qualche comprensibile apprensione, che può essere però fugata chiedendo un consiglio al proprio pediatra.

Sul sito della Società italiana di Pediatria è stato appena pubblicato un documento redatto dalle società scientifiche dei pediatri, rivolto ai genitori, sull'opportunità di vaccinare i bambini nella fascia di età 5-11 anni, con il vaccino mRNA anti-Covid. Il documento è stato approvato da Società Italiana di Pediatria (SIP), Federazione Italiana Medici Pediatri (FIMP),

Associazione Culturale Pediatri (ACP) e dalla Federazione delle Società Scientifiche e delle Associazioni di Area Pediatrica (FIARPED)

Care famiglie, ci sentiamo di raccomandare la vaccinazione nei bambini tra 5 e 11 anni in quanto capace di prevenire casi severi, sia pur rari, dovuti direttamente al virus o alle sue complicanze infiammatorie, di ridurre disagi per gli stessi bambini e alle loro famiglie e di aumentare in generale i loro gradi di libertà.

La raccomandazione è ancora più forte se il bambino soffre di patologie croniche, e se convive o ha contatti stretti con adulti anziani o fragili.

Le controindicazioni sono rarissime e riguardano soggetti con malattie immuno-mediate. In questi casi è opportuno rivolgersi agli specialisti che seguono il bambino.

Sosteniamo la campagna vaccinale nella consapevolezza che i dati disponibili non consentono di dare risposte definitive su alcuni aspetti, quali ad esempio gli effetti a lungo termine della malattia o eventuali complicanze estremamente rare della vaccinazione, pur essendo dati più che sufficienti per sollecitare quanto prima alla vaccinazione nei bambini di età compresa tra 5 e 11 anni.

Nelle ultime settimane è stato inoltre rilevato un aumento dei casi positivi nella fascia di età 5-11 anni con un tasso di ricovero pari a circa 6 su mille. Nella maggior parte dei casi, i bambini ricoverati per COVID-19 non avevano alcun fattore di rischio, erano quindi sani e senza altri problemi di salute.

Nei casi più gravi che riguardano i bambini, la COVID-19 può comportare la sindrome infiammatoria multisistemica, una condizione che può presentarsi in forma grave e tale da rendere necessario un ricovero in terapia intensiva.

In caso di infezione, una persona vaccinata è in media contagiosa per meno tempo rispetto a un individuo non vaccinato. Di conseguenza il coronavirus ha minori possibilità di circolare, infettare altre persone e andare incontro a nuove mutazioni che portano poi all'emersione di varianti. Ciò vale anche per i bambini, che rimangono a lungo a contatto con gli adulti non solo in famiglia, ma anche a scuola.

Nell'adesione forte che AIAS prende nei confronti della vaccinazione sui bambini prendiamo in considerazione sia gli aspetti strettamente medici e assistenziali - che sono ovviamente prioritari - sia gli aspetti psicologici e sociali che caratterizzano la condizione dell'infanzia rispetto alle quarantene imposte dalla pandemia in generale e alla positività, nello specifico.

Noi siamo vaccinati e faremo vaccinare i nostri figli.

Care Famiglie vi sollecitiamo la piena adesione alla campagna vaccinale per la tutela e la sicurezza di tutti noi.

La Direzione Sanitaria
Dott.ssa Olivia Ninotti

Esenzione dal ticket (articolo 8 comma 16 della Legge 537/1993)

In base alla vigente normativa, sono esenti dal ticket, oltre ai minori di anni 14 indipendentemente dal reddito (Codice E11) e i minori iscritti al SSR tra i 14 e i 18 anni con disturbi in ambito neuropsichiatrico e del neurosviluppo (DGR 7600/2017), i seguenti soggetti:

per reddito

Codice E01 per bambini sotto i 6 anni e adulti sopra i 65 anni se appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo non superiore a 36.151,98 euro.

Codice E03 per reddito per i titolari di pensioni sociali e loro familiari a carico.

Codice E02 per disoccupati e loro familiari a carico se appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo inferiore a 8.263,31 euro, aumentato fino a 11.362,05 euro in presenza del coniuge e di altri 516,46 euro per ogni figlio a carico

Codice E04 per i titolari di pensioni al minimo di età superiore a 60 anni e loro familiari a carico, appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo inferiore a 8.263,31 euro, aumentato fino a 11.362,05 euro se presente anche il coniuge e di altri 516,46 euro per ogni figlio a carico.

Codice E05 per assistiti over 65 anni appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo compreso tra € 36.151,98 e € 38.500,00.

Codice E12 relativo a disoccupati che siano però agli elenchi anagrafici dei centri per l'impiego e loro familiari a carico, appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo pari o inferiore a € 27.000,00.

Codice E13 relativo ad assistiti in cassa integrazione straordinaria o in deroga o in mobilità che percepiscono una retribuzione, comprensiva della retribuzione salariale o indennità, non superiore ai massimali mensili previsti dalla Circolare n° 5 dell'INPS del 25.01.2019 e suoi eventuali successivi aggiornamenti, ed i familiari a carico, per il periodo di durata di tale condizione.

per invalidità riconosciuta (DM 1 febbraio 1991 art.6)

Hanno diritto all'esenzione totale per invalidità:

- invalidi civili ed invalidi per lavoro con una riduzione della capacità lavorativa superiore ai 2/3
- invalidi civili con indennità di accompagnamento
- ciechi (assoluti o con residuo visivo non superiore ad un decimo in entrambi gli occhi) e sordomuti (dalla nascita o contratta prima dell'apprendimento del linguaggio) artt. 6 e 7 della L. 482/68
- invalidi civili minori di anni 18 percettori di indennità di frequenza
- invalidi di guerra e per servizio appartenenti alle categorie dalla I alla V e dalla VI alla VIII
- invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 1ª alla 8ª con pensione diretta vitalizia
- ex deportati nei campi di sterminio nazista KZ (categoria equiparata dalla legge agli invalidi e mutilati di guerra)
- vittime di atti di terrorismo o di criminalità organizzata

Hanno diritto all'esenzione solo per le prestazioni specialistiche correlate alla patologia invalidante:

- invalidi per lavoro con una riduzione della capacità lavorativa inferiore ai 2/3
- coloro che abbiano riportato un infortunio sul lavoro o una malattia professionale

per patologia o condizione o malattie rare individuate dai Decreti del Ministero Sanità

Il decreto n. 329/1999 non prevede l'esenzione per le prestazioni finalizzate alla diagnosi della malattia: il diritto all'esenzione è riconosciuto per la malattia già accertata.

Per D.g.r. 29 maggio 2018 n. X/162 Determinazioni relative alla rimodulazione del ticket sanitario aggiuntivo di cui all'articolo 17 comma 6 della legge 15 luglio 2011 n. 111, dal 1 luglio 2018 per gli adulti non esenti dal ticket dovranno corrispondere la quota di € 28,50 per la prima visita e la quota di € 51,00 per il ciclo di trattamenti riabilitativi ambulatoriali.

Numero di trattamenti riabilitativi

La DGR n. 4438/2007 dispone che il MMG/PLS rilasci la seconda impegnativa per l'intero ciclo riabilitativo, indicando la fascia d'impegno e il numero di sedute previste nel PRI, purché entro il limite massimo indicato nella DGR n. 19883/2004 per le tre fasce d'impegno. Analogamente l'impegnativa potrà essere predisposta anche dagli specialisti di AIAS.

Minori

È possibile erogare un massimo di 180 sedute. Al massimo 2 sedute per giornata; la durata di una singola seduta è di 45 minuti.

Adulti

Sono previste tre fasce di impegno in funzione della gravità:

- fascia 1 • max 30 sedute, durata dei trattamenti 30/40 minuti
- fascia 2 • max 40 sedute, durata dei trattamenti 50/70 minuti
- fascia 3 • max 60 sedute, durata dei trattamenti 80/90 minuti noi non ne facciamo

Le assenze vanno comunicate almeno 24 ore prima, pena il non recupero della seduta; il recupero è svolto dallo stesso operatore per i minori ma senza garanzia di giorno e orario, mentre per quanto riguarda gli adulti il recupero può avvenire anche con altro terapista. Sono possibili passaggi da una fascia a minore impegno ad un'altra ad impegno maggiore, solo con una nuova prescrizione con PRI da parte del MMG.

La richiesta di Relazioni Sanitarie deve avvenire in segreteria, dove sarà possibile verificare dal tariffario quali siano a pagamento.

Liste d'attesa

Minori

La lista d'attesa per i pazienti minori è costituita con criteri oggettivi e soggettivi. Il criterio oggettivo riguarda l'ordine cronologico di presentazione della domanda completa di diagnosi clinica e impegnativa SSR.

I criteri soggettivi (identificati in macroaree suddivise per patologia -età) riguardano:

- la singolarità della situazione e la specificità dell'intervento
- la compatibilità organizzativa
- se il minore ha un fratello/sorella già in carico
- valutazione del quadro bio-psico-sociale

Adulti

AIAS può fornire per pazienti adulti solo fisioterapia e fisioterapia in acqua e la lista d'attesa è costituita anch'essa da criteri oggettivi e soggettivi.

I criteri oggettivi riguardano:

- l'ordine cronologico di presentazione della domanda completa di diagnosi clinica e impegnativa SSR.
- la segnalazione di criticità/urgenza da parte dei Servizi invianti
- la diagnosi di disabilità importanti e/o multiple che causano o potrebbero causare, nel breve periodo, disabilità funzionali che -limitino l'autonomia negli atti della vita quotidiana, necessitano di terapia riabilitativa e/o abilitativa continuative, per cui non sia specificatamente richiesto un intervento in regime di ricovero o in regime diurno continuo.

I criteri soggettivi riguardano:

- la singolarità della situazione
- la compatibilità organizzativa
- la valutazione da parte dell'equipe del quadro bio-psico-sociale

Assenze

Qualora gravi motivi impedissero di presentarsi a uno o più appuntamenti con la/il terapeuta, lo si dovrà immediatamente comunicare alla segreteria, per consentire di chiamare in seduta un altro paziente. Le assenze vanno giustificate in modo documentato o adeguatamente giustificato. Dopo la terza assenza consecutiva non preventivamente comunicata, o non adeguatamente giustificata, l'Istituto si ritiene autorizzato a considerare sospeso per rinuncia il paziente che verrà prontamente chiamato dal coordinatore dei terapisti per verificare l'eventuale rinnovo all'adesione al progetto riabilitativo; in caso di lunghi periodi di assenza preannunciati e motivati (es. ricovero ospedaliero) l'Istituto manterrà a disposizione del paziente lo/gli spazi di terapia, ma non potrà garantire che ciò avvenga negli stessi orari o con la/il medesimo terapeuta.

Le assenze che superano il 25% del totale, invalidano il P.R.I./p.r.i. Nell'interesse del paziente è opportuno che il progetto rispetti assolutamente il quadro clinico "aggiornato" del paziente. Il responsabile di sede, in accordo con il medico di riferimento ed il coordinatore dei terapisti, ha comunque facoltà di interrompere il PRI/pri in caso di mancata compliance dell'utente. Quando non vengano erogate terapie nell'arco di tempo corrispondente a tre mesi ovvero 90 gg dall'ultima prestazione erogata (assenza di firme), il paziente viene dimesso amministrativamente.

Riabilitazione solventi

AIAS può effettuare trattamenti riabilitativi a pagamento solo nell'ambito delle prestazioni ex.art.26. Il tariffario è esposto in segreteria.

La linea solventi è aperta per i minori in lista d'attesa per la prima visita o per utenti non in SSR.

Gli adulti possono accedere alla linea solventi solo se affetti da disabilità complessa.

Per i minorenni in lista d'attesa per la prima visita NPI, la richiesta di accesso alla linea solventi deve essere fatta per iscritto dai genitori.

La visita medico specialistica iniziale è obbligatoria. Pazienti maggiorenni che chiedano di proseguire in linea solventi la psicoterapia non necessitano di visita medico specialistica.

Per i cicli di riabilitazione ed il pacchetto DSA, il pagamento è anticipato.

Modalità di pagamento*

Il pagamento è da effettuare in soluzione unica, prima dell'avvio dell'attività prescelta, con le seguenti modalità:

- assegno (intestato ad AIAS ETS Milano)
- bonifico bancario
Banca Popolare Etica di Milano - via Melzo 34, 20129 Milano
cod. IBAN IT 29 P 05018 01600 000011022944
- contanti
- POS (Bancomat o Carta di Credito)

*Dall'1.1.2020, la detrazione IRPEF del 19% degli oneri indicati nell'art. 15 del TUIR e in altre disposizioni normative spetta soltanto se il pagamento è avvenuto con:

- bonifico bancario o postale; • altri sistemi di pagamento, diversi dal pagamento in contante, previsti dall'art. 23 del DLgs. 241/97 (es. carte di debito, di credito e prepagate, assegni bancari e circolari) (art. 1 co. 679 della L. 160/2019)

Dimissione

Al termine di ogni ciclo di riabilitazione, come da PRI (Progetto Riabilitativo Individuale). Il progetto può essere rinnovato/modificato dopo valutazione clinica globale.

E' possibile fare richiesta del FASAS a seguito di dimissione dal Centro compilando un apposito modulo, sul quale viene indicato che al momento del ritiro dovrà essere corrisposta la cifra di € 35.

Tempistiche e modalità di accesso alla documentazione sociosanitaria e/o per ottenerne il rilascio

Per richiedere copia della cartella clinica o di altra documentazione sanitaria occorre compilare l'apposito modulo disponibile in segreteria.

La procedura è predisposta nelle seguenti modalità:

- il modulo di richiesta va firmato dai genitori (i genitori separati o divorziati compilano entrambi un modulo ciascuno) o da chi avente il diritto
- la cartella o la documentazione sanitaria va fotocopiata integralmente
- le pagine vanno numerate singolarmente
- le pagine vanno tutte controfirmate dal D.S. (o da un suo delegato, il cosiddetto "preposto nominato")
- occorre predisporre una lettera di consegna su cui apporre la firma di ricevuta da parte di chi "fisicamente" ritira il documento e che ne ha diritto di ritiro

In quanto titolare della custodia della cartella clinica la responsabilità di disciplinare dell'accesso alla documentazione sanitaria resta al Direttore Sanitario (art.5 D.P.R.128/69). Il modulo di richiesta deve essere consegnato in segreteria. Entro dieci giorni lavorativi la segreteria evade la richiesta.

Accesso Civico

Tramite l'indirizzo di posta elettronica accessocivico@aiasmilano.it si potranno esercitare l'accesso civico semplice e generalizzato, in riferimento ai servizi accreditati da ATS, segnalando la mancata pubblicazione di atti o documenti sul sito web ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs. 33713, o richiedendo documenti o dati ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione, utilizzando i moduli predisposti.

Nel caso di diniego totale o parziale dell'accesso o di mancata risposta, entro il termine previsto dalla normativa in materia, il richiedente può presentare richiesta di riesame al Responsabile della Trasparenza, all'indirizzo di posta elettronica trasparenza@aiasmilano.it.

Sul sito web di AIAS ETS Milano, all'indirizzo www.aiasmilano.it sono disponibili il Regolamento di Accesso Civico e i moduli di richiesta di accesso civico semplice, di accesso civico generalizzato, di richiesta al Titolare del potere sostitutivo.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Diritti

AIAS garantisce i seguenti diritti.

Informazione

Ogni utente può ottenere informazioni corrette e chiare sulle modalità di prestazione dei servizi e su quelle di accesso.

Reclami

Ogni utente ha diritto a presentare osservazioni e reclami scritti e firmati, su modulo di AIAS (v. allegato 1) o in carta libera, ed ha diritto ad una risposta scritta entro 10 giorni lavorativi ovvero 30 giorni nei casi più complessi.

Rispetto

Ogni utente è accolto nel rispetto della persona e della sua dignità, con educazione e cortesia.

Trasparenza e riservatezza

Ogni utente può avere tutte le informazioni sull'andamento delle proprie pratiche e gli viene garantita la riservatezza sui propri dati personali, prevista dalla L.196/03.

Valutazione

Ogni utente ha diritto ad esprimere la propria valutazione ed il proprio livello di soddisfazione rispetto ai servizi ricevuti, anche mediante la compilazione di questionari di soddisfazione che AIAS distribuisce annualmente agli Utenti. Copia del questionario è allegato alla presente Carta dei Servizi (v. allegato 2).

Doveri

L'utente ha il dovere di:

- mantenere un comportamento responsabile e collaborare con gli operatori
- rispettare gli ambienti, le attrezzature, gli arredi
- informare con tempestività gli operatori per la disdetta o la rinuncia a cure o prestazioni
- rispettare le norme, gli orari e l'organizzazione della struttura

Si ricorda che il genitore/accompagnatore deve rimanere in sala d'attesa AIAS durante tutta l'erogazione della terapia: sia per eventuali necessità, sia per essere presenti puntualmente al termine delle sedute.

URP

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha la funzione di raccogliere osservazioni, proposte e reclami degli utenti del Servizio Sanitario-Riabilitativo di AIAS.

L'URP è aperto nella Sede di Milano nelle giornate di lunedì e di mercoledì, dalle ore 13.30 alle 14.30; il recapito telefonico è 02 3302021.

Nella Sede di Pantigliate l'URP è presente su appuntamento.

I messaggi possono essere inviati all'URP anche a mezzo posta:

AIAS ETS Milano

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via Paolo Mantegazza 10, 20156 Milano

oppure via mail:

urp@aiasmilano.it

Le segnalazioni vanno sempre formalizzate per iscritto (v. allegato 1).

L'URP darà risposta scritta entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione.

CUSTOMER SATISFACTION

Al fine di migliorare la qualità dei servizi viene predisposta la rilevazione dei bisogni e della soddisfazione degli utenti e degli operatori.

La rilevazione della Customer Satisfaction (CS), attraverso questionari in forma anonima distribuiti sia all'utenza sia agli operatori nel primo trimestre dell'anno, risponde alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi offerti
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target (operatori e utenti)
- favorire per l'utenza e gli operatori l'emersione di bisogni latenti o poco rilevabili con altri strumenti
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione sia degli utenti sia degli operatori
- verificare l'efficacia delle policies
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia degli utenti verso i servizi offerti e gli operatori
- valutare lo stress lavorativo degli operatori

Dal 2017 la CS Utenti è stata tradotta nelle principali lingue straniere (inglese, francese, spagnolo, cinese) al fine di favorire l'utenza nella compilazione (v. allegato 2).

La rielaborazione di entrambe le CS permette le modifiche utili e la programmazione di azioni di prevenzione per il miglioramento della qualità dei servizi e del lavoro interno. I risultati delle CS utenti sono esposte al pubblico per un periodo di 60 giorni sulle bacheche degli ambulatori.

CONTATTI

AIAS ETS Milano

Piazza Comunale 21, 20090 Pantigliate (MI)

Tel: 02 5181411 • Fax: 02 51814112

Mail: areasanitaria.pantigliate@aiasmilano.it

www.aiasmilano.it

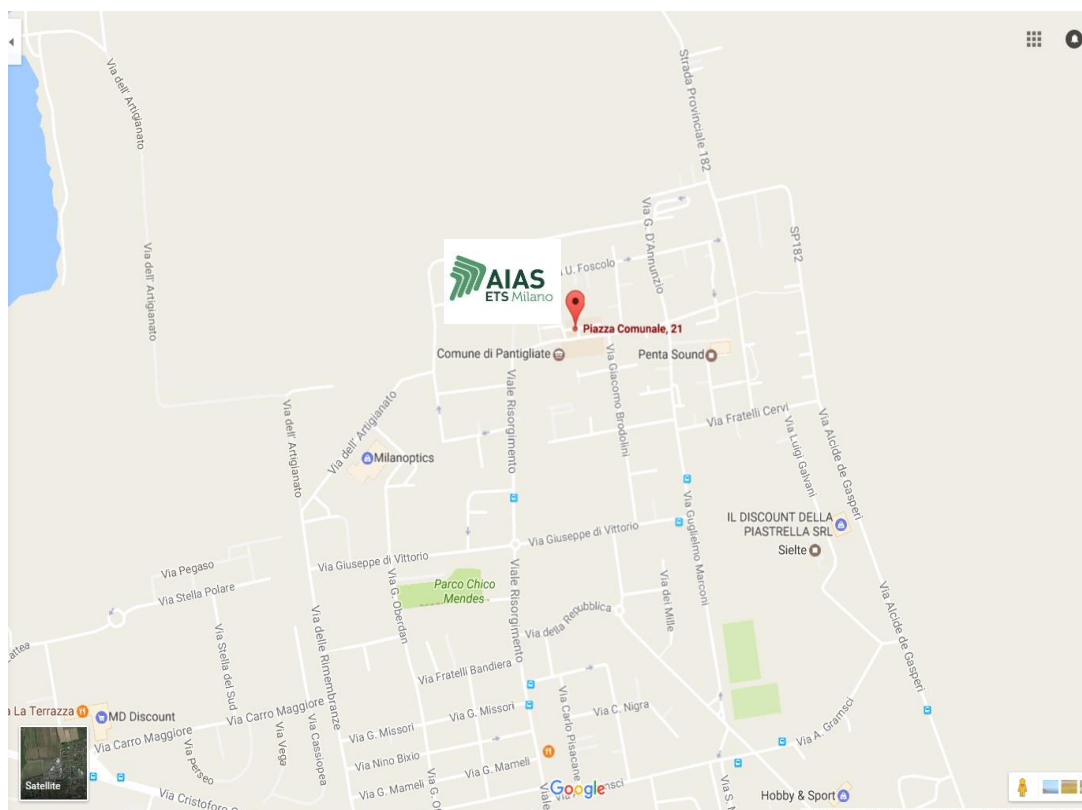
Come raggiungerci

In auto

Strada Provinciale ex Strada Statale 415 Paullese – uscita Pantigliate e alla seconda rotonda verso via Risorgimento, poi in direzione di piazza Comunale

In bus

Autoguidovie - Linea Z 411 e Z 410 - fermata Piazza Comunale Pantigliate



SERVIZIO SANITARIO RIABILITATIVO

Direttore Sanitario Dott.ssa Olivia Ninotti

ALLEGATO 1 • DOCUMENTO DI SORVEGLIANZA E PREVENZIONE DELLE INFEZIONI CORRELATE ALL'ASSISTENZA COMPRESA L'ADOZIONE DI ADEGUATE STRATEGIE VACCINALI OVE RITENUTE OPPORTUNE (DGR 2569/2014, ALL.1),aggiornamento al 31/12/2022 da Ordinanza del Ministero della Salute.

L'ordinanza 29 dicembre 2022 del Ministro della Salute Orazio Schillaci, pubblicata in Gazzetta Ufficiale il 31 dicembre 2022, proroga l'obbligo dell'utilizzo delle mascherine negli ospedali e nelle Rsa fino al 30 aprile 2023.

L'ordinanza riguarda **“l'utilizzo dei dispositivi di protezione delle vie respiratorie sull'intero territorio nazionale in relazione all'accesso alle strutture sanitarie, socio-sanitarie e socio-assistenziali, compresi ambulatori e studi medici”**.

AIAS ETS Milano obbliga l'utilizzo della mascherina FFP2 per tutti gli operatori e per gli utenti(di età superiore a 6 anni e la cui patologia permetta l'utilizzo) all'interno delle proprie strutture.

Si segnala la nuova gestione dei casi positivi COVID19 e dei contatti stretti:

Per i casi positivi che sono sempre stati asintomatici e per coloro che non presentano comunque sintomi da almeno 2 giorni, l'isolamento potrà terminare dopo 5 giorni dal primo test positivo o dalla comparsa dei sintomi, a prescindere dall'effettuazione del test antigenico o molecolare;

Per i casi che sono sempre stati asintomatici l'isolamento potrà terminare anche prima dei 5 giorni qualora un test antigenico o molecolare effettuato presso struttura sanitaria/farmacia risulti negativo;

Per i casi in soggetti immunodepressi, l'isolamento potrà terminare dopo un periodo minimo di 5 giorni, ma sempre necessariamente a seguito di un test antigenico o molecolare con risultato negativo;

Per gli operatori sanitari, se asintomatici da almeno 2 giorni, l'isolamento potrà terminare non appena un test antigenico o molecolare risulti negativo.

E' obbligatorio, a termine dell'isolamento, l'uso di dispositivi di protezione delle vie respiratorie di tipo FFP2 fino al 10mo giorno dall'inizio della sintomatologia o dal primo test positivo (nel caso degli asintomatici), ed è comunque raccomandato di evitare persone ad alto rischio e/o ambienti affollati. Queste precauzioni possono essere interrotte in caso di negatività a un test antigenico o molecolare.

A coloro che hanno avuto contatti stretti con soggetti confermati positivi al SARS-CoV-2 è applicato:

il regime dell'autosorveglianza, durante il quale è obbligatorio di indossare dispositivi di protezione delle vie respiratorie di tipo FFP2, al chiuso o in presenza di assembramenti, fino al quinto giorno successivo alla data dell'ultimo contatto stretto.

Se durante il periodo di autosorveglianza si manifestano sintomi suggestivi di possibile infezione da Sars-Cov-2, è raccomandata l'esecuzione immediata di un test antigenico o molecolare per la rilevazione di SARS-CoV-2.

Gli operatori sanitari devono eseguire un test antigenico o molecolare su base giornaliera fino al quinto giorno dall'ultimo contatto con un caso confermato

ALLEGATO 2 • Patto di corresponsabilità

Condivisione delle misure organizzative, igienico-sanitarie e dei comportamenti individuali volti al contenimento della diffusione del contagio da COVID-19.

Il periodo di chiusura del servizio riabilitativo, determinato dall'emergenza Covid-19, ha rappresentato un tempo di grande fatica per tutti, ma soprattutto per i nostri utenti più fragili.

Per poter garantire un servizio in sicurezza, è fondamentale costruire un percorso volto a coinvolgere Associazione e utenti attraverso un **patto di corresponsabilità** finalizzato al contenimento del rischio.

Tale patto viene sottoscritto tra le seguenti parti:

Dr Nunzio Bonaccorso, Legale Rappresentante di AIAS ETS Milano, CF 80103190155 sede di Pantigliate, Piazza Comunale 21

e il/la signor/a, in qualità di

genitore

utente

genitore o titolare della responsabilità genitoriale di,

nato/a a il

In particolare, AIAS dichiara:

- di avvalersi, per la realizzazione del servizio, di personale adeguatamente formato sulle procedure igienico sanitarie di contrasto alla diffusione del contagio. Il personale stesso si impegna ad osservare scrupolosamente ogni prescrizione igienico sanitaria e a recarsi al lavoro solo in assenza di ogni sintomatologia riferibile al COVID-19;
- di impegnarsi a realizzare le procedure previste per l'ingresso e ad adottare tutte le prescrizioni igienico sanitarie previste dalla normativa vigente (all'interno della struttura è stato individuato un percorso con ingresso e uscita differenziati, sono previsti accessi scaglionati ed esclusivamente su appuntamento, è prevista la misurazione della temperatura corporea all'ingresso, la disinfezione delle mani, delle suole delle scarpe o delle ruote delle carrozzine. In struttura è esposta la cartellonistica che ricorda le regole di comportamento);
- di attenersi rigorosamente, nel caso di accertata infezione da COVID-19 da parte di un minore o adulto frequentante il servizio, a ogni disposizione dell'autorità sanitaria competente.
- di avere messo in atto procedure di pulizia e disinfezione dei locali con più passaggi del personale addetto al giorno;
- di disinfettare dopo ogni utilizzo il materiale/giochi impiegato/i dagli operatori durante le terapie;
- di aver dotato ogni lavoratore dei sistemi di protezione individuale necessari per ogni specifico ruolo;
- di aver attivato la sorveglianza sanitaria di tutti gli operatori e ne garantisce la costante formazione sull'andamento della pandemia COVID-19 e sulle più efficaci misure per il contenimento del rischio di contagio

A sua volta, Il paziente o genitore/titolare della responsabilità genitoriale del paziente si impegna:

- a tenersi aggiornato rispetto alle misure di contenimento del contagio vigenti alla data odierna;
- a non recarsi presso la struttura riabilitativa in presenza di febbre superiore a 37,5° e ad informare tempestivamente il proprio MMG/PLS e l'Associazione anche in caso di insorgenza di sintomi quali febbre, tosse secca, difficoltà respiratorie, perdita del gusto e dell'olfatto o altri sintomi riconducibili al COVID-19;
- a presentarsi al triage clinico d'ingresso con mascherina chirurgica se tollerata, farsi provare la temperatura e disinfettare le mani;
- a rispettare le regole di distanziamento sociale e di corretto comportamento sia dentro sia fuori AIAS;
- a disinfettare le mani prima e dopo essere entrati in stanza di terapia;
- a non portare in stanza di terapia giochi portati da casa

dichiara inoltre:

- di essere stato adeguatamente informato dai responsabili del servizio riabilitativo di tutte le disposizioni organizzative e igienico sanitarie per la sicurezza e per il contenimento del rischio di diffusione del contagio da COVID-19 ed in particolare delle disposizioni per gli accessi e l'uscita dal servizio;
- di non essere o non essere stato egli stesso o il figlio/a, o un convivente dello stesso all'interno del nucleo familiare, COVID-19 positivo accertato ovvero è stato COVID-19 positivo accertato e dichiarato guarito a seguito di tampone negativo;


Letto e sottoscritto:

Il Legale Rappresentante
Dr Nunzio Bonaccorso

Il genitore/utente

Luogo: Pantigliate data,

ALLEGATO 3 • Modulo Reclami

	documento M	rev. 01	pag.	di
	reclami e segnalazioni	10-01-22	1	1

Data _____

Provenienza _____
da parte di _____
recapiti _____

per se stesso
per conto di _____

Area/Servizio di riferimento _____

Reclamo:
(segnalazione)

Misure adottate:
(da adottare)

Firma _____

Valutazione

Note

Archiviazione


Apertura NC

data _____

RGQ _____

Direzione _____

ALLEGATO 4 • Customer Satisfaction

	documento M	rev. 01	pag.	di
	customer satisfaction area sanitaria	10-01-22	1	4

Questionario per la valutazione dei Servizi offerti da AIAS ETS Milano

1. In quale fascia di età si trova l'Utente? (barrare la casella corrispondente)

età

0 - 2	3 - 6	7 - 13	14 - 18	19 - 30	31 - 40	41 - 50	oltre i 50
-------	-------	--------	---------	---------	---------	---------	------------

2. Da quanto tempo l'Utente utilizza i Servizi di AIAS Milano ?

meno di un anno un anno due anni da due a cinque anni più di cinque anni

3. Sede prevalente di riferimento:


Milano Pantigliate Terapia Domiciliare

4. Come valuta la qualità della presa in carico da parte di AIAS?

SERVIZIO SANITARIO	1	2	3	4	5	X
	minimo ----- > massimo					non so
Gestione della lista di attesa: tempi e delle modalità di presa in carico						
Qualità dell'accoglienza: contatto con AIAS, centralino, reception, servizio prenotazione						
Comunicazione con il medico: ascolto, disponibilità, competenza						
Comunicazione con la segreteria medica: ascolto, disponibilità, competenza						
Comunicazione con terapisti: ascolto, disponibilità, competenza						
Qualità e chiarezza delle indicazioni telefoniche (messaggio segreteria)						

Se il voto è meno di 4 può indicare gli aspetti da migliorare?

.....

	documento M	rev. 01	pag.	di
	customer satisfaction area sanitaria	10-01-22	2	4

ATTENZIONE! VALUTARE SOLO I SERVIZI EFFETTIVAMENTE UTILIZZATI

VALUTAZIONE DEI SERVIZI RELATIVI ALL'AREA SANITARIA

5. Per ognuno dei servizi/terapie di cui ha usufruito indichi il livello di soddisfazione

SERVIZIO UTILIZZATO	1	2	3	4	5
	minimo ----- > massimo				
Segreteria medica					
Medico specialista					
Fisioterapia					
Fisioterapia e neuropsicomotricità in acqua (solo Pantigliate)					
DIR/Floortime (solo Pantigliate)					
Logopedia					
Musicoterapia (solo Milano)					
Neuropsicomotricità TNPEE					
Psicoterapia					
Sedute psicologiche					
Metodo Feuerstein e Training DSA					
Rete con la scuola					
Terapia occupazionale (solo Milano)					
Comunicazione Alternativa Aumentativa					
Visite specialistiche (neuropsichiatriche e fisiatriche)					

Se il voto è meno di 4 le chiediamo di indicare gli aspetti da migliorare

.....

.....

.....

.....

VALUTAZIONE DEI SERVIZI RELATIVI ALL'AREA SOCIALE

6. Come valuta il servizio ricevuto dal Servizio Assistente Sociale di AIAS di Milano?

SERVIZIO ASSISTENTE SOCIALE	1	2	3	4	5	X
	minimo ----- > massimo					non so

Se il voto è meno di 4 le chiediamo di indicare gli aspetti da migliorare

.....

7. Lei ha aderito alla riabilitazione a distanza (TAD) che è stata attivata da AIAS a causa del COVID19 ?

Sì No

(se sì)

8. Quali ritiene che siano stati gli effetti della TAD? Può indicare più di una risposta

- aver garantito la continuità assistenziale
- una migliore organizzazione dal punto di vista logistico/familiare
- un maggior coinvolgimento dei familiari di riferimento (mamma/papà/nonni)
- non so

(a tutti)

9. Come valuta l'offerta di AIAS durante tutto il periodo dell'emergenza COVID19?

1	2	3	4	5	X
minimo ----- > massimo					non so

10. Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto per i servizi ricevuti da AIAS?

	1 per nulla soddisfatto	2 poco soddisfatto	3 così così soddisfatto	4 abbastanza soddisfatto	5 molto soddisfatto
Complessivamente per i servizi ricevuti lei è:					

11. Soddisfazione rispetto al passato

	1 di meno	3 ugualmente	5 di più	X non so dire
Rispetto al passato, quest'anno quanto lei è soddisfatto?				

Le chiediamo di formulare un suggerimento per migliorare l'Associazione:

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

12. Vuole indicarci almeno un punto di criticità ed uno di eccellenza di AIAS Milano?

Punto di eccellenza di AIAS di Milano SONO CONTENTO PER	
Punto di criticità di AIAS di Milano SONO SCONTENTO PER	

13. Vuole proporci un servizio/progetto, non presente oggi in AIAS di cui sente il bisogno?

Terremo conto delle segnalazioni nelle prossime progettazioni.

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

data della compilazione

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE