



**Azienda di Servizi alla Persona**

**VALSASINO**

**San Colombano al Lambro (MI)**

*(Ente di diritto pubblico ai sensi del D.Lgs. n. 207/2001 e Legge Regione Lombardia n. 1/2003)*

# **CARTA DEI SERVIZI RIA AMBULATORIALE**



Egregio Signore, Gentile Signora,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "**Carta dei Servizi del RIA AMBULATORIALE Area Generale Geriatrica**" gestito dall'AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA VALSASINO di San Colombano al Lambro (MI).

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio il servizio offerto dalla nostra Struttura e gli obiettivi che l'A.S.P. si propone per rispondere sempre più efficacemente ai Suoi bisogni e alle Sue aspettative.

Tuttavia la Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario di assistenza che La riguarda.

A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'équipe di cura: La invitiamo quindi a offrirci i Suoi consigli e a segnalare eventuali disservizi.

L'A.S.P. farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe i più elevati livelli qualitativi nelle prestazioni socio-sanitarie erogate.

Il Legale Rappresentante e Direttore Generale  
Roberto Midali

## **CARTA DEI SERVIZI** **Guida per l'utente**

## **Indice**

- Chi siamo
- Presentazione dell'A.S.P. e principi fondamentali della sua attività
- Cosa offriamo
  - Informazioni sui servizi offerti
  - Servizi accessori offerti
- Progetti e Programmi
  - Standard di qualità, impegni e programmi
- Tutela e Partecipazione
  - Funzioni di informazione, tutela, partecipazione e verifica

### *Allegati*

- Modulo per la segnalazioni e suggerimenti
- Questionario di soddisfazione pazienti

### *Legenda*

- A.S.P.: Azienda di Servizi alla Persona Valsasino
- A.T.S.: MILANO CITTA' METROPOLITANA
- ASST : Azienda Socio Sanitaria Territoriale
- U.R.P.: Ufficio Relazioni con il Pubblico
- R.S.A.: Residenza Sanitaria Assistenziale
- R.S.A. APERTA
- C.I.: Cure Intermedie IDR Residenziali
- RIA AMB: RIA Ambulatoriale

## CARTA DEI SERVIZI Guida per l'utente

## Chi siamo

### Presentazione dell'A.S.P. e principi fondamentali della sua attività

---

#### CENNI STORICI

L'A.S.P. è stata formalmente costituita con Decreto Regionale n. 16232 del 02/10/2003 (pubblicato sul B.U.R.L. n. 42 del 13/10/2003 – S.o.) in attuazione della Legge Regione Lombardia n. 1/2003 e del Regolamento Regionale n. 11/2003. L'A.S.P. deriva dalla trasformazione delle "Istituzioni Pubbliche Assistenziali Riunite" (I.P.A.B.) già costituite in forza del Decreto Regionale n. 15750 del 03/09/2002 dalla fusione delle ex Opere Pie Riunite "Ospedale Valsasino", "Ricovero Vecchi" e "Asilo Rosalinda" di San Colombano al Lambro.

#### MISSIONE ISTITUZIONALE

La missione istituzionale dell'A.S.P. VALSASINO di San Colombano al Lambro, come stabilita all'art. 3 del vigente Statuto, persegue le seguenti finalità:

- Assistenza sociale e socio sanitaria
- Assistenza sanitaria integrata
- Istruzione prescolare
- Formazione

L'A.S.P. persegue le finalità statutarie in ambito prevalentemente regionale in condizione di parità di bisogni e, nel rispetto di quanto previsto dagli atti di fondazione, svolge le proprie attività preliminarmente in favore delle persone residenti nel Comune di San Colombano al Lambro.

Nel perseguimento delle finalità istituzionali l'A.S.P. informa la propria attività ai valori universalmente riconosciuti propri della tradizione culturale cristiana.

#### PRESENTAZIONE DELL'A.S.P. VALSASINO DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI)

L'Ente è noto per la particolare attenzione alle modalità assistenziali e l'elevato livello delle cure. Le Cure Intermedie Residenziali e il servizio RIA Ambulatoriale, il Poliambulatorio Specialistico e la Residenza Sanitaria Assistenziale, sono situate in un unico edificio ristrutturato ed ampliato.

Si tratta di un centro polivalente che dispone di:

- 130 posti letto residenziali, così suddivisi:
  1. n. 45 posti di Cure Intermedie Residenziali, (ex riabilitazione in area generale/geriatrica)
  2. n. 15 posti di Cure Intermedie Residenziali, (ex riabilitazione in area mantenimento/reinserimento)
  3. n. 70 posti di Residenza Sanitaria Assistenziale per utenti non autosufficienti
- Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale (RIA Amb) con possibilità di erogare fino ad un massimo di n. 3500 prestazioni annue in regime di accreditamento generale-geriatrico
- Servizio di RSA Aperta che si svolge al domicilio dell'utente
- Poliambulatorio Specialistico in regime privatistico autorizzato per le seguenti branche specialistiche: Cardiologia, Chirurgia vascolare – angiologia; Dermosifilopatia; Endocrinologia; Geriatria; Medicina Fisica e Riabilitazione; Neurologia; Oculistica; Ortopedia e Traumatologia; Ostetricia e Ginecologia; Otorinolaringoiatria; Urologia; Radiologia e diagnostica per immagini; Psicologia.

La stretta integrazione fra le attività specialistiche e le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo dell'Istituto, presso il quale operano le seguenti figure professionali:

- medici, sia con specifica specializzazione in geriatria ed in fisioterapia, sia medici con adeguata esperienza clinica e gestionale in area geriatrica;
- infermieri, fisioterapisti, massofisioterapisti, con adeguata preparazione in campo geriatrico
- operatori socio-sanitari (O.S.S.) ed ausiliari socio-assistenziali (A.S.A.), in possesso dello specifico titolo regionale
- psicologo, assistente sociale, animatore, educatore, dietista
- personale amministrativo, tecnico e dei servizi generali

Le risorse professionali superano per quantità i più elevati standard previsti dalla Regione Lombardia.

Al Direttore Generale e Rappresentante legale dell'Ente spettano i poteri di gestione e coordinamento di tutte le attività dell'ASP.

il Direttore Medico è responsabile dell'organizzazione delle attività socio-sanitarie.

---

#### **PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA NOSTRA ATTIVITÀ**

L'attività socio-sanitaria all'interno dell'ASP si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

**Eguaglianza:** Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

**Imparzialità:** I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**Continuità:** L'Istituto assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

**Partecipazione:** L'Istituto garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso:

- un'informazione corretta, chiara e completa;
- la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

**Efficienza, efficacia, economicità:** Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

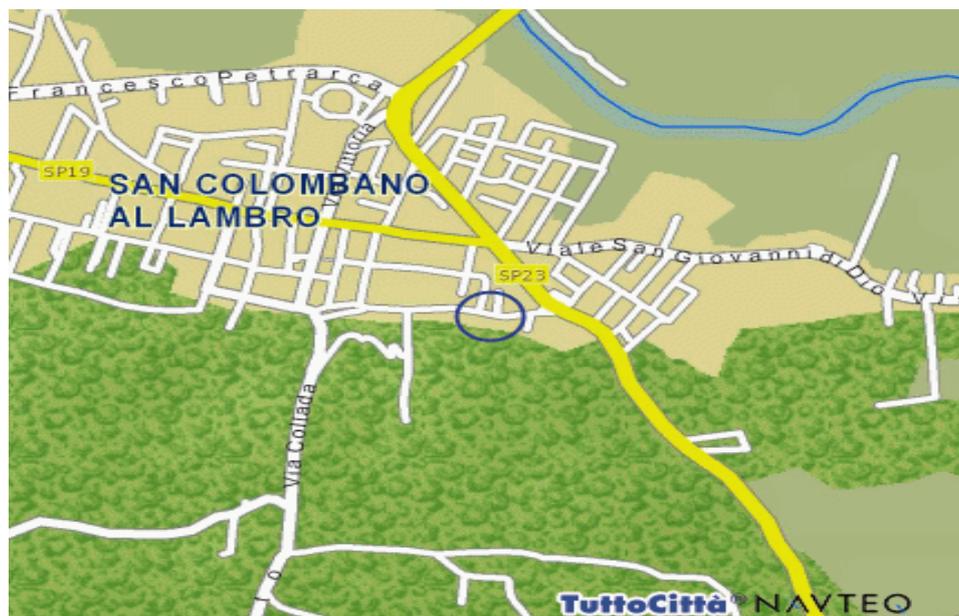
---

#### **UBICAZIONE DELLA STRUTTURA**

L'ASP è ubicata in via Valsasino 116 nel Comune di San Colombano al Lambro ed è facilmente raggiungibile anche a piedi dal centro urbano e dalle vicine fermate degli autobus delle linee Star e Line, che collegano San Colombano al Lambro con Lodi e Milano.

È possibile usufruire gratuitamente di ampio parcheggio pubblico situato di fronte alla Struttura (al di là della Strada Provinciale) raggiungibile mediante apposito impianto

semaforico. Sono disponibili, inoltre, parcheggi gratuiti a tempo (massimo 90 minuti) sul piazzale antistante l'Istituto.



## CARTA DEI SERVIZI Guida per l'utente

## Cosa offriamo

### Informazioni sui servizi offerti dalla UdO RIA Ambulatoriale Generale Geriatrica

---

#### ➤ ASPETTI STRUTTURALI E ORGANIZZATIVI

L'Ambulatorio di Fisiatria è situata al piano terra e risulta facilmente accessibile anche a persone diversamente abili, poiché risulta priva di barriere architettoniche.

All'utenza esterna sono dedicate la palestra riabilitativa al piano terra e al piano interrato per le terapie fisiche e la rieducazione funzionale, comunque accessibili tramite ascensori.

#### 1. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

La UdO RIA Ambulatoriale Generale Geriatrica rientra nella autorizzazione e accreditamento della UdO CI IDR Residenziale, stabilito con Dgr n. 2887/2006, modificata con successiva Deliberazione Giunta Regionale n. 5624 del 23/10/2007 (Contratto con la A.S.L. Provincia di Lodi del 28/12/2007) che autorizza la UdO all'effettuazione di n. 3500 prestazioni annue in regime ambulatoriale generale geriatrico.

L'Ambulatorio eroga visite fisiatriche e prestazioni riabilitative che secondo la normativa regionale vigente, vengono definiti interventi riabilitativi ambulatoriali in area generale / geriatrica, quelli da effettuarsi:

- in fase di consolidamento della disabilità da pregresso evento (evento indice) e quando le condizioni generali del paziente e la prognosi degli esiti della menomazione controindicano un intervento riabilitativo intenso e settoriale.
- in presenza di recidive dell'evento indice con ridotta probabilità di recupero funzionale.
- in seguito a dimissione da regime di ricovero riabilitativo specialistico per la continuazione del progetto riabilitativo individualizzato (P.R.I.)
- in età geriatrica in concomitanza di pluripatologia a rischio di riacutizzazione (instabilità)

## **2. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO DI RIABILITAZIONE**

L' Ambulatorio è gestito direttamente dall' A.S.P. in regime di accreditamento col SSN, pertanto è accessibile all'utenza esterna previa impegnativa emessa dal Medico di medicina generale del paziente con specificata la richiesta di "Visita Fisiatrica".

Successivamente, l'utente può prenotare presso l'Ufficio Prenotazioni dell' A.S.P. la propria visita, presentandosi direttamente allo sportello prenotazioni dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 11.00 oppure, in alternativa, inviando l'impegnativa di "Visita fisiatrica" all'indirizzo mail [direzione.medica@aspvalsasino.it](mailto:direzione.medica@aspvalsasino.it) oppure [riabilitazione@aspvalsasino.it](mailto:riabilitazione@aspvalsasino.it), indicando generalità e recapito telefonico.

Le impegnative di richiesta Visita Fisiatrica vengono gestite dal Servizio di Fisioterapia che provvede alla valutazione per l'inserimento nelle liste d'attesa sulla base del quesito diagnostico

Il tempo di attesa per l'esecuzione della visita varia in base alla tipologia della prescrizione e vengono create apposite agende a seconda che si tratti di:

- prima visita
- controlli
- urgenze

Al termine della visita lo Specialista compila l'apposito Piano Riabilitativo dal quale successivamente emerge la patologia e la classificazione secondo il regime di riabilitazione generale/geriatrica.

All'interno del Servizio Diurno per la Riabilitazione, con impegnativa del SSN, vengono eseguite anche visite per valutazione funzionalità residue del paziente, in relazione a richieste di invalidità e/o prescrizione di eventuali ausili.

## **3. GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA**

La lista d'attesa è trasparente e viene gestita dal Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale (Medico e Responsabile) a seconda del criterio cronologico.

È riconosciuta priorità sulla base dei seguenti elementi:

- distanza temporale dall'evento indice che ha dato origine alla menomazione/disabilità per la quale è richiesta la prestazione riabilitativa
- infortuni sul lavoro
- prescrizione ausili
- distanza dall'ultimo accesso

## **4. COSTI DELLE PRESTAZIONI**

La visita fisiatrica è effettuata in regime di accreditamento col SSN.

Pertanto il ticket è a carico dell'utente come da tariffario regionale in vigore o in caso di esenzione accertata per patologie o per condizione economica, il costo della visita è a totale carico del SSN.

Nel caso lo specialista ritenga opportuna la redazione dell'apposito Piano Riabilitativo in regime di riabilitazione in Area Generale/Geriatrica, propone le terapie più opportune al caso clinico. In questo caso l'utente, potrà effettuare le terapie prescritte in regime di accreditamento col SSN e pertanto il relativo onere segue lo stesso criterio della visita fisiatrica.

## **5. DATI RELATIVI ALL'UTENZA**

L'accesso all' ambulatorio di Fisiatria è aperto a tutti i cittadini residenti nella Regione Lombardia, previa presentazione dell'impegnativa di richiesta di visita da parte del MMG. La riabilitazione in regime ambulatoriale in area generale e geriatrica è rivolta a soggetti con disabilità importanti e/o multiple che causano, o potrebbero causare, nel breve periodo, disabilità funzionali che limitino l'autonomia negli atti della vita quotidiana, che

necessitano di terapie riabilitative e/o abilitative continuative, per cui non sia specificatamente richiesto un intervento in regime di ricovero o in regime diurno continuo.

#### **6. DURATA MASSIMA DELLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

I trattamenti riabilitativi in regime ambulatoriale generale e geriatrica vengono suddivisi in "fasce di trattamento" in base alla tipologia di intervento da effettuare. Per ciascuna fascia, Regione Lombardia stabilisce il numero massimo di sedute annue da effettuarsi:

- Fascia 1 – a basso impegno – durata 30/40 min.
- Fascia 2 – a medio impegno – durata 50/70 min.
- Fascia 3 – ad alto impegno – durata 80/90 min.

#### **7. ORARIO DI AMBULATORIO**

L'ambulatorio si svolge una o due volte alla settimana, generalmente al mattino dalle 10.00 alle 12.00 a seconda della disponibilità del turno dello specialista

Le terapie riabilitative sono svolte tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00.

#### **➤ CONTATTI - ULTERIORI INFORMAZIONI:**

Ufficio Prenotazioni Visite Specialistiche dell'A.S.P.  
direzione.medica@aspvalsasino.it

Cristian Movedi - tel. 03712900210 – cristian.movedi@aspvalsasino.it

Annamaria Favale - tel. 03712900247 [annamaria.favale@aspvalsasino.it](mailto:annamaria.favale@aspvalsasino.it)

Coordinatore Servizio Ambulatoriale Fkt  
TdR Massimo Lanza - tel. 03712900225 [riabilitazione@aspvalsasino.it](mailto:riabilitazione@aspvalsasino.it)

sito internet aziendale [www.aspvalsasino.it](http://www.aspvalsasino.it) – sezione "Cure Intermedie Ambulatoriali"

---

## Servizi accessori offerti

---

### **IL TELEFONO**

All'interno della Struttura è dislocato un apparecchio telefonico pubblico funzionante con schede prepagate.

---

### **SERVIZIO DISTRIBUZIONE AUTOMATICA DI BEVANDE**

In più punti della Struttura sono collocati distributori di bevande calde e fredde, funzionanti con monete.

---

### **FUMO**

Per rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutte le aree interne della struttura. Sono previste aree esterne ove possono accedere i fumatori.

---

### **EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE**

L'A.S.P. è dotata di un Piano d'emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.

---

### **ACCESSO E RILASCIO DI DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA**

Le modalità di accesso e rilascio documenti sono previste dalla Determinazione Dirigenziale n. 2 del 05/01/2009, che stabilisce i costi e le modalità di richiesta della documentazione stessa.

La documentazione viene rilasciata entro un tempo massimo di giorni 30 dalla data di richiesta, come previsto dalla normativa vigente.

Eventuali certificazioni utili ai fini assicurativi verranno emesse su richiesta scritta dell'interessato entro una settimana dal ricevimento della richiesta stessa.

---

## CARTA DEI SERVIZI Guida per l'utente

## Progetti e Programmi

### Standard di qualità. Impegni e programmi

#### IMPEGNI E PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

L'A.S.P. fornisce assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'utente.

L'impegno è comunque sempre rivolto al miglioramento del servizio offerto, al potenziamento della struttura per poter soddisfare le esigenze e nuove richieste di prestazioni, nel rispetto dei limiti imposti dalle vigenti disposizioni regionali in materia di budget annuale.

---

#### ASPETTI STRUTTURALI E ORGANIZZATIVI

Il target funzionale è costantemente volto all'ottimizzazione di ogni singolo servizio – sia quello in essere, sia quello che si intende sperimentare - privilegiando l'accrescimento degli aspetti di interrelazione tra le risorse umane e professionali che sono coinvolte. La missione aziendale della ASP vuole ispirarsi all'evoluzione dei propri processi professionali, organizzati con mirata estensione, prescelta verso l'eccellenza aziendale, volendo mirare ogni aspetto di gestione del rapporto con il Cliente al massimo livello professionale. La cortesia dedicata ad ogni ambito operativo si coniuga quindi con una reale e concreta Professionalità, volendo nel contempo garantire ottimali livelli di efficacia e di efficienza di tutti e dei singoli servizi offerti.

---

#### QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, l'A.S.P. concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- incrementare la personalizzazione degli interventi;
- migliorare i livelli di comunicazione con l'utenza;
- sviluppare maggiormente l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;

---

#### FORMAZIONE

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi che sono finalizzati a:

- migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti/familiari
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione degli interventi
- garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale.

---

#### STRUMENTI DI VERIFICA

È attivo un sistema di rilevazione di *Customer Satisfaction* mediante consegna del questionario agli utenti del servizio all'inizio del trattamento riabilitativo. Gli stessi questionari potranno essere riconsegnati in forma anonima, utilizzando l'apposita cassetta posta all'ingresso dei locali del Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale.

---

### **INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA**

L'A.S.P. garantisce:

- Disponibilità e cordialità da parte del personale addetto, al fine di assicurare all'utente il rispetto della dignità e della personalità dello stesso.
- Accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente.
- Partecipazione informata del paziente alle cure fornite, con sottoscrizione di consenso informato alle procedure, tempestivamente comunicate in modo comprensibile ed esauriente.
- Riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino di identificazione e divise differenziate.
- Garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali.
- Sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature anche nei riguardi di possibili incidenti, curata dal Servizio di prevenzione e protezione.

## CARTA DEI SERVIZI Guida per l'utente

## Tutela e Partecipazione

### Funzioni di informazione e tutela

---

L'A.S.P. cura le relazioni con l'utenza e i cittadini attraverso lo sviluppo delle seguenti funzioni fondamentali: informazione, accoglienza, tutela, partecipazione, verifica.

#### ➤ TRASPARENZA

L'A.S.P. garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del Pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle prestazioni erogate.

#### ➤ INFORMAZIONE

La predisposizione e diffusione di documenti informativi (Carta dei Servizi) costituisce uno dei principali canali di informazione, integrato dalla possibilità di accedere ad ulteriori informazioni sulle attività dell'A.S.P. attraverso il sito internet [www.aspvalsasino.it](http://www.aspvalsasino.it)

#### ➤ TUTELA

L'A.S.P. garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente all'U.R.P. interno. L'Ufficio provvede entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della segnalazione, a dare risposta scritta al cittadino-utente.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni ed eventuali reclami può farlo tramite:

- colloquio con gli operatori dell'U.R.P.
- richiesta di colloquio con il Direttore Medico (per gli aspetti sanitari)
- richiesta di colloquio con il Direttore Generale (per gli aspetti di natura amministrativa e gestionale)
- lettera in carta semplice
- segnalazione a mezzo fax al n. 0371.200342
- segnalazione a mezzo posta elettronica: [direzione.amministrativa@aspvalsasino.it](mailto:direzione.amministrativa@aspvalsasino.it) - oppure - a mezzo posta elettronica certificata (PEC): [aspvalsasino@pacertificata.it](mailto:aspvalsasino@pacertificata.it)
- compilazione dell'apposito modulo distribuito a cura dell'U.R.P.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è attivato presso la Direzione Medica (pianoterra vicino ai distributori automatici). E' aperto dal lunedì al venerdì (esclusi festivi infrasettimanali) dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 16,00.

---

**MODULO PER SEGNALAZIONI – SUGGERIMENTI - RECLAMI**

Alla **Direzione Generale dell’A.S.P. Valsasino**  
Via Valsasino, 116  
20078 San Colombano al Lambro (MI)

Fax: 0371.200342

e-mail: [direzione.amministrativa@aspvalsasino.it](mailto:direzione.amministrativa@aspvalsasino.it)

PEC: [aspvalsasino@pacertificata.it](mailto:aspvalsasino@pacertificata.it)

Il sottoscritto			
Nato a		il	
Residente in			
Indirizzo/n./cap.			
Telefono n°		Cellulare n°	

**DESIDERA SEGNALARE** il seguente disservizio (indicare l'oggetto della segnalazione):

---

---

---

---

---

**DESIDERA SUGGERIRE** quanto segue (esprimere eventuali suggerimenti):

---

---

---

---

---

**Ai sensi ai sensi degli artt. 13 e 23 del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m, autorizza l’A.S.P. al trattamento dei dati personali di cui sopra.**

Data, .....

Firma .....

*La Direzione Generale dell’A.S.P. si impegna, attivando i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 30 giorni dalla data di ricevimento.*