



**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

Dr.ssa Francesca Laura Fancelli

*firma digitale – art. 24 del D.Lgs. n. 82/2005*

## **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 segnalazione 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
- C.I.: Cure Intermedie IDR Residenziali
- RIA AMB: RIA Ambulatoriale
- CdS: Carta dei Servizi

## 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
- 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; Psicologia; Radiologia e diagnostica per immagini; Urologia.

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
- 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 CARTA DEI SERVIZI**

La CDS rappresenta uno strumento di tutela degli utenti, garantendo agli stessi una corretta informazione riguardo ai servizi socio-sanitari offerti, alle modalità di accesso all'interno dell'ASP, nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

**Eguaglianza:** Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le prestazioni sanitarie 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'A.S.P. 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.

**Diritto di scelta:** il cittadino (ospite/utente) ha il diritto di accedere ai servizi offerti dalla struttura su propria libera scelta, escludendo ogni costrizione morale o materiale, con i soli limiti rappresentati dalle disponibilità strutturali, tecnologiche e di competenza tecnico professionale.

**Partecipazione:** L'A.S.P. garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso:

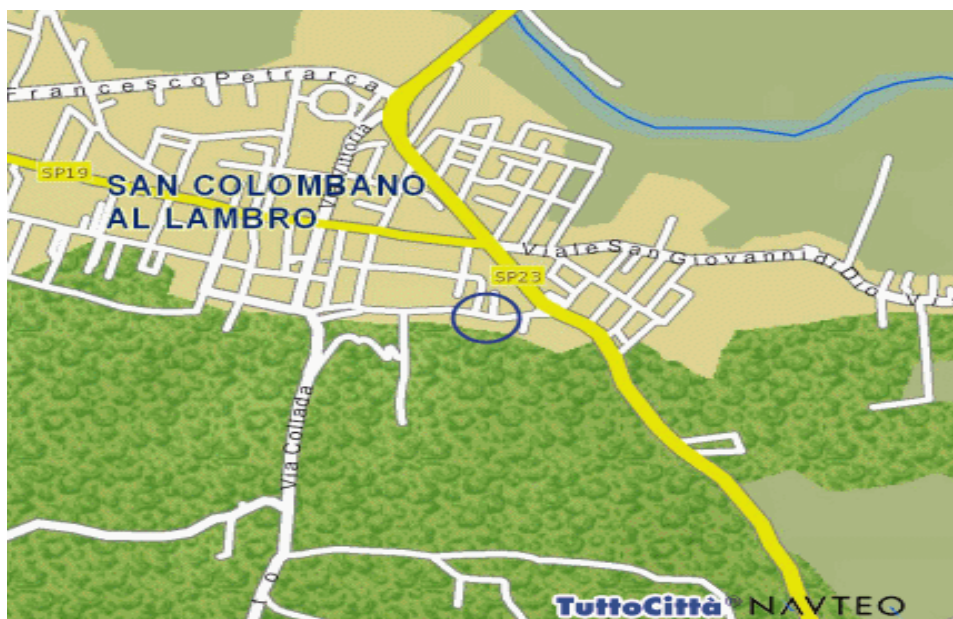
- un'informazione corretta, chiara e completa;
- la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

**Efficienza, efficacia, economicità:** Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti, ottimizzando l'utilizzo delle risorse strumentali ed umane a disposizione.

## 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 Starmobility, 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 situato 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 pluripatologie a rischio di riacutizzazione (instabilità)

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

L'accesso al servizio avviene, come indicato dalla cartellonistica, dall'ingresso dei poliambulatori.

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, telefonando al n. 03712900210 (dal lunedì al venerdì dalle 14.00 alle 16.00) o inviando l'impegnativa di "Visita fisiatrica", indicando generalità e recapito telefonico anche via mail all'indirizzo: [direzione.medica@aspvalsasino.it](mailto:direzione.medica@aspvalsasino.it)

Il tempo di attesa varia in base alla disponibilità del calendario.

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.

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

La lista d'attesa è trasparente e viene gestita dall'Ufficio Prenotazioni dell'A.S.P. applicando il criterio cronologico delle richieste pervenute.

## **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. Lo stesso Fisiatra redige l'impegnativa regionale per la presa in carico e il Coordinatore Fkt comunica al paziente la data di inizio del ciclo riabilitativo. 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 n. 40 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, in genere, 2 volte alla settimana, con date e orari 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:

Coordinatore Servizio Ambulatoriale Fkt

TdR Manuela Friggè - tel. 03712900225 - [riabilitazione@aspvalsasino.it](mailto:riabilitazione@aspvalsasino.it)

Ufficio Prenotazioni Visite Specialistiche dell'A.S.P. - [direzione.medica@aspvalsasino.it](mailto:direzione.medica@aspvalsasino.it)

Cristian Movedi - tel. 03712900210

Annamaria Favale - tel. 03712900247

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

---

## Servizi accessori offerti

---

### **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. 89 del 23/10/2023, che stabilisce i costi e le modalità di richiesta della documentazione stessa.

La richiesta può essere fatta su apposito modulo per iscritto o via mail [direzione.medica@aspvalsasino.it](mailto:direzione.medica@aspvalsasino.it) dal titolare o da suo delegato, dal tutore o Ads o dagli eredi, allegando copia dei documenti di identità.

La documentazione viene rilasciata entro un tempo massimo di giorni 30 dalla data della 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 annuali.

---

#### 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.

## 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 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 13,30 alle 15,30.

---

**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.*