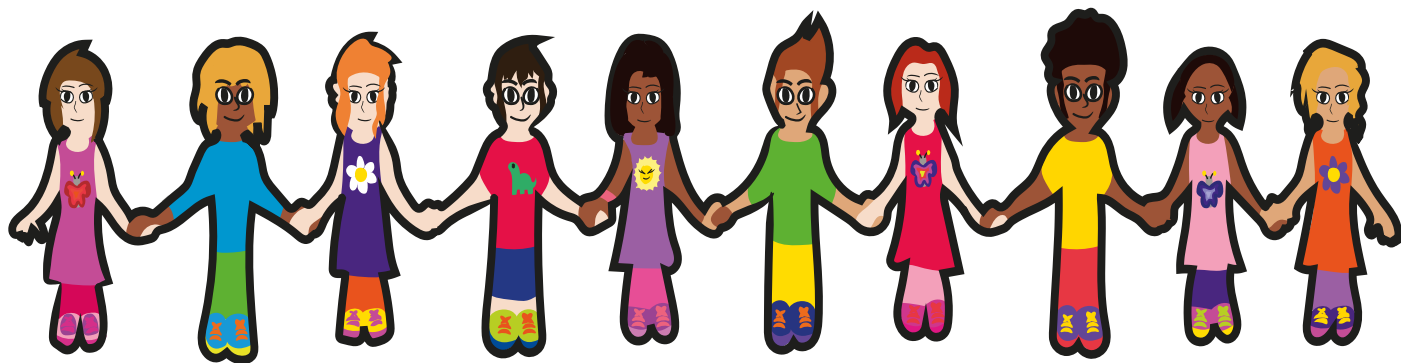


# servizi di riabilitazione



carta dei servizi 2023



# Scopo

La Carta dei Servizi è uno strumento per promuovere la tutela dei diritti degli assistiti e delle loro famiglie. Lo scopo è assicurare l'informazione, l'accoglienza e le norme di comportamento che garantiscano la massima trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio. Vengono illustrati gli organismi interni, le strutture preposte alla tutela dell'utente e le modalità di collaborazione interne e esterne. Attraverso la regolamentazione dell'accesso al servizio e la descrizione delle varie fasi di erogazione vogliamo promuovere livelli sempre più alti di qualità nell'offerta dei nostri servizi.

I principi su cui si basa l'erogazione del servizio di riabilitazione sono:

**Uguaglianza:** l'accesso al servizio viene garantito senza alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, religione ed opinioni politiche.

**Imparzialità:** la prestazione del servizio avviene senza alcuna tipo di favoritismo.

**Continuità:** l'erogazione del servizio avviene con continuità e regolarità. In caso di funzionamento irregolare verranno adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

**Partecipazione:** i cittadini, direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano, possono esprimere le proprie opinioni sul servizio e verrà prestata massima attenzione nell'ottica di miglioramento della qualità del servizio stesso.

**Efficacia ed efficienza:** il servizio viene erogato secondo gli obiettivi prefissati e in modo tale da non disperdere le risorse umane ed economiche a disposizione.

**Diritto di scelta:** il cittadino ha diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano servizi sul territorio, quelli di cui ha necessità.



# Indice

Chi siamo	pag.4
Gli impegni e i valori	pag.5
Il servizio di riabilitazione	pag.6
Ubicazione e accessibilità	pag.8
Tipologia delle prestazioni	pag.11
Modalità di accesso e di fruizione del servizio	pag.14
Il personale	pag.19
Fattori di qualità	pag.20
Valutazione del servizio	pag.21



SiR – Solidarietà in Rete è un Consorzio di cooperative sociali costituitosi nel 2000 come risultato di un progetto sviluppato insieme ad Anffas Milano Onlus. Il Consorzio è nato per promuovere la cooperazione sociale e negli anni è diventato un punto di riferimento nel sistema di welfare locale.

SiR è un sistema di imprese sociali di comunità la cui azione è centrata sui bisogni e i diritti delle fasce più deboli della popolazione. Sostiene le persone e le famiglie, promuovendo lo sviluppo sociale e culturale dei cittadini.

I servizi alla persona costituiscono l'ambito prioritario di intervento del Consorzio SiR e delle Cooperative ad esso associate. Le Cooperative sono impegnate nella progettazione e nella gestione di servizi educativi, socio-assistenziali, socio-sanitari, formativi, occupazionali e residenziali rivolti a minori, giovani e adulti, con un'attenzione particolare all'area della disabilità intellettiva e delle difficoltà di apprendimento.

Consorzio SiR è impegnato in un'opera di stimolo e sostegno delle proprie consociate, ma anche nello sviluppo di uno scenario capace di orientare le scelte di investimento delle istituzioni coinvolte nella promozione e realizzazione dei servizi alla persona, quali i Comuni, la Città Metropolitana di Milano e la Regione Lombardia.



Per noi qualità significa:

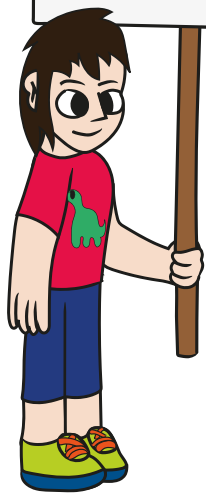
- accogliere e dare risposta ai bisogni dichiarati o impliciti dei nostri portatori d'interesse, cioè degli utenti, delle loro famiglie, delle istituzioni, della rete dei servizi, dei nostri soci e dipendenti e di tutti coloro che con noi collaborano;
- predisporre le migliori condizioni organizzative e gestionali necessarie alla progettazione e alla realizzazione di un'offerta di servizi orientata alle persone e ai loro bisogni.

La qualità organizzativa è determinata dall'insieme delle risorse umane, strumentali, professionali e finanziarie e dalla capacità di integrarle in un contesto di progettazione flessibile, finalizzato sia al benessere individuale sia 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 e i percorsi necessari al loro raggiungimento.

Il Consorzio SiR ha elaborato, secondo quanto previsto dalla D.lgs 231/01, il proprio Codice Etico, ha adottato un proprio modello organizzativo e gestionale e ha nominato l'Organismo di Vigilanza.

## Il servizio di riabilitazione



Il Servizio di Riabilitazione è un servizio accreditato ex-art. 26 (DGR n. 2887/2006 e DGR n. 513/2010) che opera sotto la sorveglianza della Regione Lombardia, tramite la ATS Città Metropolitana di Milano.

Prestazioni di riabilitazione svolte ai sensi del DGR 19883/2004 sono “dirette al recupero funzionale e sociale dei soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, dipendenti da qualunque causa, erogate dalle unità sanitarie locali attraverso i propri servizi. L'unità sanitaria locale, quando non sia in grado di fornire il servizio direttamente, vi provvede mediante convenzioni con istituti esistenti nella regione in cui abita l'utente o anche in altre regioni, aventi i requisiti indicati dalla legge”.

Le attività del Servizio sono finalizzate al recupero funzionale e al miglioramento della qualità della vita del bambino/adulto e della sua famiglia.

In particolare, i principi sui quali si è sviluppato e consolidato il nostro modello di prassi riabilitativa sono i seguenti:

- riabilitazione precoce
- articolazione del progetto riabilitativo per obiettivi e verifiche
- pluralità di approcci terapeutici e scelta del trattamento più idoneo
- partecipazione della famiglia al progetto e analisi del carico psicologico della famiglia stessa
- integrazione multidisciplinare nella équipe riabilitativa
- collegamento tra strutture/servizi territoriali socio-sanitari, scuola e rete riabilitativa.



La metodologia adottata fa riferimento ad un approccio bio-psico-sociale, che prevede interventi polivalenti, terapeutici e/o educativo-pedagogici e/o sociali integrati, in funzione del tipo di disturbo, del contesto di vita del soggetto e in linea con le conoscenze scientifiche.





## Ubicazione e accessibilità

Le attività del Servizio vengono svolte nella sede situata a Milano in via Antegnati, 9. La struttura è ubicata al piano terra di uno dei 5 edifici del complesso “5square” ([www.5square.it](http://www.5square.it)) nel quartiere Vigentino.

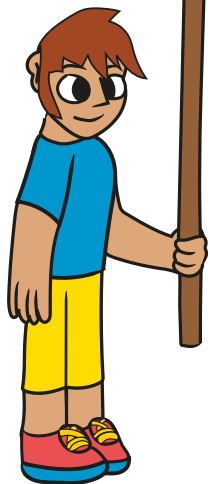
Negli spazi del Servizio sono presenti:

- Uffici di Segreteria
- Reception
- Sala d'attesa
- Studi di terapia: Terapia Cognitiva, Terapia Occupazionale, Neuropsicomotricità, Logopedia, Supporto Psicologico, Musicoterapia e Trattamenti Psico-Educativi.
- Studi medici.





## Tipologia delle prestazioni



Alla definizione del PRI (Progetto Riabilitativo Individuale) e del pri (programma riabilitativo individuale) concorrono tutte le figure professionali secondo le specifiche competenze, con l'unico scopo di rispondere adeguatamente ai bisogni dell'utente.

### **Prestazioni sanitarie**

Viene effettuata una visita specialistica NPI (Neuropsichiatrica Infantile) all'ingresso e controlli medici periodici per il monitoraggio del percorso riabilitativo.

L'assistenza specialistica, quando necessaria, (accertamenti/ approfondimenti diagnostici, visite specialistiche, prescrizione di ausili e ricoveri ospedalieri) viene garantita tramite la collaborazione con le strutture sanitarie del territorio secondo le normative vigenti.

### **Prestazioni abilitative/riabilitative**

Nel Servizio vengono effettuati i seguenti trattamenti:

- neuropsicomotricità
- logopedia
- terapia cognitiva (compresa la terapia con metodo feuerstein)
- terapia occupazionale
- sostegno psicologico
- musicoterapia
- interventi psicoeducativi.

## **Prestazioni accessorie o indirette**

A completamento degli interventi abilitativi/riabilitativi e sanitari, per la realizzazione della presa in carico globale dell'utente e del Progetto Riabilitativo Individuale, possono essere effettuate le seguenti azioni:

- colloqui con insegnanti. La collaborazione con le scuole di ogni ordine e grado per la condivisione degli obiettivi e del progetto globale di intervento sull'utente, viene garantita dai medici e dai terapisti. I colloqui con gli insegnanti vengono effettuati presso la sede del Servizio o in videochiamata (se possibile).
- colloqui con i familiari. Medici e terapisti possono incontrare le famiglie per l'aggiornamento, il confronto e la verifica degli obiettivi riabilitativi/educativi
- colloqui con operatori e tecnici del territorio. Tali colloqui concorrono alla realizzazione del Progetto Riabilitativo Individuale
- stesura di relazioni mediche e riabilitative su richiesta della famiglia, del Pediatra, del Medico di Medicina Generale, del Tribunale dei Minori, degli insegnanti, delle UONPIA
- stesura della Diagnosi Funzionale per la richiesta di sostegno didattico, assistenza alla persona e assistenza specialistica.

## **Costo delle prestazioni**

I minori accedono gratuitamente alle prestazioni.

Per gli utenti maggiorenni è previsto il pagamento del ticket; i casi e le modalità di esenzione parziale o totale dal pagamento del ticket sono stabiliti dalle norme e dalle disposizioni della Regione Lombardia.

È possibile effettuare il pagamento del ticket in Segreteria, in contanti, tramite Bancomat o tramite assegno bancario.





**SIR**  
solidarietà in rete

ENTRATA

**S**  
solidarietà

ENTRATA



Il Servizio di Riabilitazione si rivolge a persone di ogni età con disabilità intellettiva e/o relazionale e in particolare a minori che presentano disturbi evolutivi complessi (specifici e generalizzati), sindromi congenite associate a disabilità intellettiva e disturbi comportamentali ed emozionali, residenti in Lombardia.

Per i minorenni si possono prescrivere un massimo di 180 trattamenti per ciclo, della durata di 45 minuti e si possono effettuare un massimo di 2 sedute al giorno.

Il ciclo è ripetibile su indicazione del medico dopo una visita di controllo a scadenza impegnativa.

Per gli utenti maggiorenni si distinguono 3 fasce di impegno:

- massimo 30 sedute della durata di 40 minuti
- massimo 40 sedute della durata di 60 minuti
- massimo 60 sedute della durata di 80 minuti

Si accede al Servizio di Riabilitazione attraverso la compilazione di apposito modulo di inserimento nella lista di attesa, la produzione della documentazione sanitaria che descriva il bisogno terapeutico, la fotocopia della Tessera Sanitaria e l'eventuale tesserino di esenzione ticket.



Al momento della presa in carico deve essere portata in Segreteria l'impegnativa del Pediatra di libera scelta che richiede una visita specialistica N.P.I. (neuropsichiatrica infantile).

Nel corso del 2022 i tempi di attesa per la presa in carico sono stati di circa 18 mesi.

La **lista d'attesa** tiene conto dei seguenti parametri:

- tempo di inserimento in lista
- età del minore
- complessità della patologia (impatto socio-sanitario)
- situazioni di particolari gravità.

L'ufficio di Segreteria provvede a fornire alla famiglia tutte le informazioni inerenti l'organizzazione e il funzionamento del Servizio e consegna la Carta dei Servizi.

Tra la prima visita specialistica e l'avvio dei trattamenti riabilitativi viene garantito un tempo di attesa non superiore a 45 giorni. Per l'inizio dei trattamenti la famiglia viene contattata dalla Segreteria che propone gli spazi disponibili: se la famiglia rifiuta per 3 volte consecutive le proposte, l'utente passa in fondo alla lista d'attesa.

Il Servizio di Riabilitazione è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.15 alle ore 19.00.

I periodi di chiusura del Servizio vengono esposti, tramite avvisi scritti, sulla bacheca posta nella sala d'aspetto.

## **Inizio dell'intervento riabilitativo**

In base alla disponibilità di posti la Direzione accede alla lista d'attesa e i pazienti con il punteggio più alto vengono contattati per proporre la possibile presa in carico (con le ipotesi di giorni e orari disponibili).

## **Dimissione**

A conclusione del ciclo di trattamenti previsti, l'équipe multidisciplinare discute l'opportunità o meno di procedere alle dimissioni dell'utente; quindi, se gli obiettivi sono stati raggiunti, il medico effettua un controllo finale e illustra alla famiglia i risultati del percorso svolto.

Successivamente la Segreteria invia alla famiglia la lettera di dimissione.

Se la valutazione dei tecnici prevede la necessità di un proseguimento della presa in carico, si procederà comunque ad una dimissione dell'utente, in quanto il ciclo di trattamenti si è esaurito, e verrà chiesto di portare una nuova impegnativa di visita NPI per poter riaprire la presa in carico.

In caso di assenza non giustificata per un periodo di 90 giorni consecutivi, si procederà alla dimissione d'ufficio.

Nel caso di dimissione e di invio ad altra struttura, il servizio garantisce il passaggio di informazioni e documentazione con il consenso dell'interessato.

## **Segnalazione di reclamo**

In allegato viene riportata la scheda di reclamo. La segnalazione viene presa in carico dal Responsabile del servizio che valuterà il contenuto e darà una risposta entro 15 giorni.

## **Copia della cartella sanitaria**

Su richiesta dell'interessato può essere rilasciata copia della cartella sanitaria. La richiesta deve essere presentata su apposito modulo alla Segreteria nel servizio dove si potrà effettuare il relativo pagamento di 30 euro. Il ritiro della documentazione avviene sempre presso la Segreteria del servizio e viene effettuata entro 15 giorni lavorativi.

## **Patto di corresponsabilità**

L'utente o il genitore/tutore (se minorenni) si impegna:

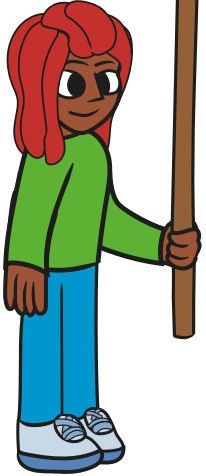
- ad attendere in sala d'attesa l'arrivo del terapeuta che prenderà in consegna il paziente, se minore
- Al rispetto degli orari stabiliti. Se l'utente è minorenne, l'accompagnatore deve essere presente al termine della terapia per la consegna del minore
- A comunicare il più presto possibile l'eventuale assenza
- A presentarsi adeguatamente preparato sia per quanto riguarda la pulizia della persona sia in relazione alle indicazioni del terapeuta
- A trascorrere i periodi di attesa nello spazio appositamente adibito, avendo cura di rispettare le norme di sicurezza presenti nella struttura
- Il Servizio non è responsabile dell'utente minorenne al di fuori degli orari prestabiliti per la terapia

Il servizio si impegna:

- Al rispetto degli orari stabiliti
- A comunicare il più presto possibile l'eventuale assenza del terapeuta
- A offrire opportunità di recupero dei trattamenti in caso di assenze del terapeuta
- A rispondere alle richieste di informazioni e chiarimenti da parte di genitori/tutori (in caso di minori) sul percorso terapeutico che viene erogato al proprio figlio/a.



## Il personale



Le figure professionali che operano nel Servizio collaborano costantemente in modo coordinato e integrato al fine di garantire la realizzazione del Progetto Riabilitativo attraverso il lavoro di rete.

Il personale operante a qualsiasi titolo nel Servizio è dotato di un cartellino di riconoscimento con foto in cui sono indicati il nome e la professione.

Responsabile del servizio

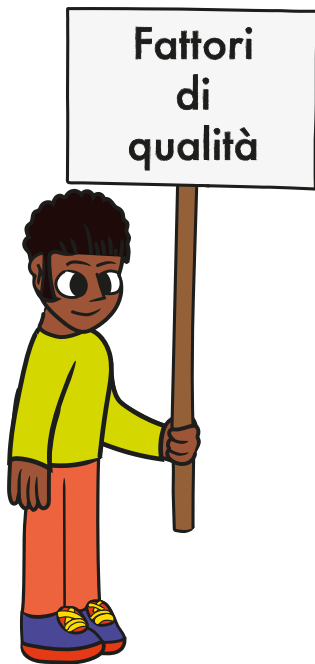
Dott. Lilio Tangi - Psicologo

Coordinatrice équipe medica

Dott.ssa Anna Tuci - Neuropsichiatra Infantile

Nel Servizio operano le seguenti figure professionali:

- Medici Specialisti (Neuropsichiatri Infantili)
- Psicologi/Psicoterapeuti
- Terapisti (neuropsicomotricisti, logopedisti, terapisti cognitivi e occupazionali, musicoterapisti, educatore sanitario)
- Personale di Segreteria
- Personale Amministrativo
- Referente Sistema Qualità.



### **Flessibilità**

- Pur in presenza di un Servizio strutturato, ogni progetto è personalizzato, studiato e realizzato sulle specifiche esigenze del singolo utente.

### **Cura e attenzione nella presa in carico**

- Chiarezza nella composizione e nella gestione delle liste d'attesa.
- Apertura e gestione controllata della Cartella clinica di presa in carico.
- Gestione puntuale della documentazione e delle registrazioni.
- Analisi della soddisfazione dell'utente/cliente.
- Gestione controllata delle segnalazioni e dei reclami.

### **Professionalità del personale**

- La selezione, valutazione e formazione del personale è gestita con procedure controllate e certificate.

### **Qualità delle prestazioni**

- Le prestazioni sono erogate con procedure di gestione e controllo dedicate e certificate.
- Le attività vengono monitorate e verificate a cadenza regolare.
- Sono formalizzati i passaggi operativi e gli strumenti in fase di avvio, gestione e conclusione della presa in carico.
- Sono previste e programmate sia riunioni d'équipe e di coordinamento, sia momenti di supervisione e di formazione all'équipe.



La verifica della correttezza e dell'appropriatezza degli interventi è garantita da procedure gestionali, protocolli, linee guida, programmazione, verifiche periodiche, riunioni e supervisioni di équipe multidisciplinari, nonché dalle verifiche e dai controlli di ATS Città Metropolitana di Milano.

Tutti gli elementi del Sistema di Gestione per la qualità del servizio erogato sono sottoposti a verifica, con cadenza almeno annuale o più frequentemente se ritenuto necessario.

La Direzione effettua, almeno annualmente, una revisione delle modalità di erogazione del servizio, allo scopo di verificarne l'adeguatezza e l'efficacia; a questo scopo ha definito una serie di indicatori atti a monitorare e misurare i propri processi.

Il coinvolgimento e la partecipazione dei diversi portatori di interesse sono ritenuti essenziali: i risultati dei questionari di soddisfazione, i rilievi e le proposte degli utenti e della committenza vengono utilizzati per individuare le azioni migliorative.

I risultati delle verifiche e valutazioni vengono elaborati e restituiti annualmente agli Enti committenti. In qualsiasi momento gli interessati possono esprimere i propri rilievi critici ed eventuali proposte rivolgendosi al Responsabile del Servizio e/o agli operatori.

Gli utenti e i familiari degli utenti dei Servizi possono, individualmente o in forma associata, fare segnalazioni per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, fare proposte in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione e dare suggerimenti ritenuti utili per il miglioramento della qualità.

In allegato alla presente Carta dei servizi è disponibile il modulo per le segnalazioni e i reclami. Il modulo è disponibile anche presso la Segreteria.

# riabilitazione - carta dei servizi 2023

Edizione Gennaio 2023

Consorzio SiR

Società Cooperativa Sociale

via Lorenzo Valla 25 - 20141 Milano

Tel. 0284470122

[www.consorziosir.it](http://www.consorziosir.it)

Servizio Riabilitazione

via Antegnati 9 - 20141 Milano

Tel. 028440451

[riabilitazione@consorziosir.it](mailto:riabilitazione@consorziosir.it)

