

CARTA DEI SERVIZI

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA (UOC) DI NEUROPSICHIATRIA INFANTILE E RIABILITAZIONE DELL'ETÀ EVOLUTIVA



AREA TERRITORIALE NORD

**I.R.C.C.S. "S. MARIA NASCENTE"
Via A. Capecelatro, 66 – 20148 Milano**

**CENTRO PEPPINO VISMARA
Via dei Missaglia, 117 – 20142 Milano**

PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta un prezioso supporto per l'utenza. È uno strumento attraverso il quale si può instaurare un filo diretto con gli utenti, promuovere la comunicazione e l'informazione in merito alle caratteristiche dell'offerta, illustrare i percorsi per la fruizione agevole e consapevole delle prestazioni sanitarie e dei servizi. La Carta rappresenta, per il cittadino, uno strumento di verifica sulle modalità di accesso all'offerta, sugli standard di qualità e sulla completezza dell'informazione.

*La presente Carta dei Servizi è distribuita a tutti gli utenti del Servizio,
con preghiera di diffusione anche presso
i Medici di Medicina Generale e i Pediatri di Libera Scelta.*

L'accesso ai Servizi qui descritti è indipendente, pur appartenendo alla medesima Unità Operativa Complessa.

La presa in carico presso uno dei due Servizi non prevede il passaggio diretto all'altro e non sussistono liste di attesa condivise.

I contenuti del presente documento sono integralmente disponibili sul sito della Fondazione Don Carlo Gnocchi www.dongnocchi.it :

- <http://www.dongnocchi.it/i-centri/centro-irccs-s-maria-nascente>
- <http://www.dongnocchi.it/i-centri/centro-peppino-vismara>

**I.R.C.C.S. “S. MARIA NASCENTE”
Via A. Capecelatro, 66 - 20148 Milano
Tel.02/40308.1**

UOC NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

L'UOC di Neuropsichiatria Infantile propone un'offerta completa ed altamente qualificata per la diagnosi delle principali patologie dell'infanzia e dell'adolescenza, cui è correlato un Servizio per la presa in carico riabilitativa del bambino; i progetti riabilitativi per l'età evolutiva sono erogati in setting ambulatoriali o come Ciclo Diurno Continuo (CDC).

Il Servizio di Riabilitazione dell'età evolutiva e il CDC sono entrambi accreditati con DGR 3926 del 27/12/2006 e rimodulazioni successive.

RESPONSABILE DELL'UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA

Dr.ssa Anna Cavallini

FIGURE PROFESSIONALI SANITARIE

- Medici specialisti in Neuropsichiatria Infantile e in Fisiatria
- Neuropsicologi e Psicologi dell'età evolutiva
- Fisioterapisti, Logopedisti, Terapisti della Neuropsicomotricità, Assistenti socio-sanitari;
- Educatori Professionali
- Coordinatore Area Riabilitativa

I SERVIZI OFFERTI

- Ambulatorio di Neuropsichiatria Infantile (0-4 anni)
- Ambulatorio di Neuropsichiatria Infantile (5-8 anni)
- Ambulatorio di Neuropsichiatria Infantile (9-18 anni)
- Ambulatorio di Fisiatria
- Ambulatorio per i disturbi dei Tic
- Ambulatorio di Attività Privata Integrativa (API)
- Ciclo Diurno Continuo (CDC), in convenzione con la Scuola Primaria Speciale "IC Calasanziò"

Prestazioni erogate:

- Visite specialistiche neuropsichiatriche infantili e fisiatriche;
- Valutazioni neuropsicologiche (definizione del profilo cognitivo, delle funzioni psichiche primarie - attenzione e memoria - e delle funzioni esecutive);
- Valutazioni psicologico-cliniche (definizione del profilo comportamentale ed emotivo-relazionale);
- Valutazioni neuromotorie inclusa la disprassia evolutiva e diagnostica dei tic e dei disturbi associati;
- Valutazioni dei disturbi del linguaggio e della comunicazione (Comunicazione Aumentativa Alternativa - CAA);
- Valutazioni della relazione (Disturbi dello Spettro Autistico - DSA).

Interventi / progetti:

- Interventi riabilitativi per le disfunzioni motorie, anche mediante riabilitazione tecnologicamente assistita;
- Interventi di logopedia (per disturbi del linguaggio e disturbi specifici dell'apprendimento), anche con ausili informatici;
- Interventi di psicomotricità;
- Interventi per disturbi dello spettro autistico con riferimento a metodi integrati basati su modelli evolutivi e cognitivo- comportamentali;
- Interventi di riabilitazione cognitiva;
- Interventi mirati per la disprassia evolutiva;
- Trattamenti individuali o di gruppo dei disturbi psicopatologici (ansia, depressione e difficoltà di adattamento) in commorbidità con altri disturbi neuro evolutivi, mediante approccio cognitivo-comportamentale, psicodinamico o sistemico;
- Interventi di sostegno psicologico e di psicoterapia al bambino ed alla famiglia;
- Trattamenti cognitivo-comportamentali per disturbi da deficit di attenzione, con o senza iperattività, e disturbi da disregolazione degli impulsi;
- Interventi educativi;
- Interventi per la comunicazione aumentativa-alternativa (CAA).

L'UOC di Neuropsichiatria Infantile è distribuita in due padiglioni dell'IRCCS "Santa Maria Nascente", nel modo che segue:

- ❖ Ingresso Via Capecelatro 66 – Edificio A – 1° piano
- ❖ Ingresso Via Gozzadini 7 – Edificio H – piano terra e piano cortile

-

Per prenotazioni (visite, consulenze, diagnostica):

CUP/Accettazione

- Sportelli (Ingresso di via Capecelatro 66 - piano terra)
dalle 7.30 alle 19.00 dal lunedì al venerdì, sabato dalle 8.00 alle 14.00
- Telefono: dalle ore 9.00 alle 16.00, dal lunedì al venerdì
02 40 308 244 (attività SSN)
02 40 308 090 (attività privata, convenzioni/assicurazioni)

Per informazioni:

Segreteria del Servizio di Neuropsichiatria Infantile (ingresso via Gozzadini, piano terra)

- Accesso: dal lunedì al venerdì, 08.30/13.00 – 13.30/16.30
- Telefoni: 02 40308297 – (mobile) +39 335 7277246
- Email: npi.smn@dongnocchi.it

MODALITÀ DI ACCESSO AGLI AMBULATORI

La UOC di Neuropsichiatria Infantile del Centro IRCCS "S. Maria Nascente" di Milano eroga prestazioni per l'età evolutiva, sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, sia in Attività Privata.

Presso la UOC è possibile fruire della presa in carico di bambini e adolescenti, fino ai 18 anni, con disturbi neuroevolutivi, che richiedano:

- un inquadramento diagnostico
- un progetto riabilitativo individuale (PRI), declinabile in percorsi differenziati e personalizzati per le diverse fasce d'età e per tipologia di bisogno clinico.

Per accedere è necessario prenotare una prima visita specialistica presso il Centro Unico Prenotazioni della struttura; le successive prestazioni, sia di valutazione, che di trattamento, saranno prenotate all'interno della UOC.

Il pagamento del ticket, sia per le visite che per i trattamenti riabilitativi, non è dovuto per minori al di sotto dei 14 anni, come previsto dalla Delib. Reg. n° VII/4438 del 28.3.2007 e tra i 14 e i 18 anni come previsto dalla Delib. Reg 7600 del 20/12/2017.

ACCESSO ALL'ATTIVITA' PRIVATA: per accedere all'offerta privata dell'Unità Complessa di Neuropsichiatria Infantile è necessario contattare il Centro Unico Prenotazioni e prenotare una visita specialistica (prima visita); le successive prestazioni, sia di valutazione che di trattamento, sempre in regime privatistico, saranno prenotate all'interno della UOC.

IMPORTANTE!!

Si richiede la presenza, in sala d'attesa, del genitore e/o accompagnatore, durante tutto il periodo dell'erogazione della visita medico specialistica o della terapia, in considerazione di eventuali necessità o urgenze: colloquio urgente con il medico o con il terapeuta; manifestarsi di un'emergenza clinica; necessità fisiologica dell'utente.

È importante, inoltre, presentarsi puntualmente al termine delle sedute riabilitative.

Queste norme risultano valide anche se l'accompagnatore è una figura delegata dal genitore (altro familiare - nonno/nonna, fratello/sorella).

GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA

I tempi di attesa per le **visite neuropsichiatriche infantili e fisiatriche (prime visite)** sono conformi alla normativa vigente; le liste d'attesa sono definite in maniera trasparente (agende pubblicate) e gli slot sono assegnati, nel rispetto di eventuali indicazioni di "Priorità", con criteri cronologici in relazione alla richiesta di appuntamento.

Per tutte le altre prestazioni le liste attesa seguono i criteri indicati nelle procedure emesse dalla UOC.

DIMISSIONI

Alla chiusura della presa in carico verrà redatta una lettera di dimissione. Una copia sarà resa disponibile per il/i genitori (o altro soggetto che eserciti tutela) del minore; una copia, firmata in originale, sarà inserita e conservata nella cartella.

Le cartelle ambulatoriali vengono archiviate e conservate nel rispetto della normativa vigente per 10 anni dall'ultima registrazione.

ACCESSO AGLI ATTI

Nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di diritto di accesso, ex L. 241/1990 e LR 1/2012, l'assistito ha diritto di accedere alla propria documentazione clinica. Copia della documentazione sanitaria può essere richiesta esclusivamente da:

- l'intestatario provvisto di documento di identità
- un delegato provvisto del proprio documento di identità, di delega scritta firmata e di un documento di identità del delegante
- nel caso di minori o incapaci, dagli esercenti la patria potestà o tutori (oppure loro delegati) muniti di adeguata documentazione legale ed eventuale delega
- nel caso in cui l'intestatario sia deceduto, la documentazione clinica viene rilasciata solo agli eredi legittimi (o loro delegati) muniti di adeguata documentazione legale ed eventuale delega.

La richiesta della cartella clinica potrà essere fatta solo a chiusura della presa in carico (paziente dimesso).

La richiesta deve essere presentata al CUP/Accettazione presso i cui sportelli si potrà effettuare il relativo pagamento di € 30,00.

La consegna della copia della documentazione richiesta avviene presso l'Ufficio Referti del CUP e viene effettuata entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta.

CICLO DIURNO CONTINUO (CDC)

La riabilitazione in regime diurno continuo è rivolta a soggetti di età compresa tra i 6 ed i 18 anni, residenti nel territorio del Comune di Milano e Provincia, con disabilità neuropsichica, per lo più severa, rappresentata da deficit cognitivi, disfunzione motoria, disturbi della comunicazione-relazione - spesso tra loro associati - e che necessitano di terapie riabilitative erogabili durante permanenza diurna.

L'inserimento in CDC è requisito per la frequenza della Scuola Primaria Speciale, frutto di una convenzione tra il Centro IRCCS "S. Maria Nascente" di Milano ed il Ministero dell'Istruzione.

La domanda per l'iscrizione alla scuola elementare/CDC viene accolta rispettando l'ordine cronologico di presentazione.

La domanda di accesso al Centro Diurno Continuo (CDC) deve essere presentata inviando una mail a: npi.smn@dongnocchi.it.

La Responsabile della UOC convocherà l'utente ed i familiari, in conformità con la disponibilità di posti, affinché si possa procedere ad una valutazione clinica neuropsichiatrica mirata a individuarne, in base ai bisogni e agli obiettivi riabilitativi, i requisiti per l'inserimento ed a formularne, in caso positivo, il piano riabilitativo individuale.

I tempi di inserimento sono determinati dalla disponibilità dei posti. La durata massima della degenza diurna continua, per utenti minorenni, è fissata fino alla maggiore età.

INFORMAZIONI UTILI

Ufficio Relazioni col Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni col Pubblico è il punto di riferimento a disposizione degli utenti e dei familiari per proposte di miglioramento, reclami, segnalazioni, encomi; a fronte di eventuali segnalazioni, l'URP fornirà una risposta all'utente entro il termine massimo di 30 giorni.

L'URP è aperto dal lunedì al giovedì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00 ed è ubicato all'ingresso in Via Capecelatro - Edificio B – piano terra.

Recapiti:

Tel 02 40 308 287

Email: urp.mi.smnascente@dongnocchi.it

CUSTOMER SATISFACTION

È prevista la raccolta annuale di questionari di rilevazione della qualità percepita dall'utente al fine di promuovere interventi correttivi dei processi di erogazione delle prestazioni o di sviluppo dell'offerta.

La rilevazione interessa tutti gli utenti o loro famigliari/care givers.

I questionari sono a disposizione presso la UOC e allegati alla Carta dei Servizi. Il questionario è anonimo; deve essere compilato in modo completo e imbucato nelle apposite cassette o consegnato in busta chiusa agli operatori dell'unità.

I dati raccolti saranno elaborati in forma aggregata con periodicità annuale e resi disponibili per la comunicazione con il cittadino presso l'unità stessa.

COME RAGGIUNGERE IL CENTRO IRCCS SANTA MARIA NASCENTE

Con i mezzi pubblici:

- MM 5** (metropolitana Lilla): fermata San Siro-Ippodromo
- Bus 49** collegamento con MM 1 fermata Lotto e con MM 5 fermata San Siro-Ippodromo. Scendere in Via Capecelatro 66.
- Bus 98** collegamento con MM1 fermata Bande Nere – scendere alla fermata Via Civitali e proseguire a piedi per entrata in Via Gozzadini.



In automobile:

- Tangenziale ovest, uscita San Siro/Via Novara
- Autostrada A7, uscita viale Famagosta/Piazza Maggi

Parcheggi

Il Centro dispone di un parcheggio privato interno non custodito, ad uso esclusivo di utenti disabili, per l'utilizzo del quale è richiesta l'esposizione del contrassegno disabili. I suddetti spazi sono identificati dalle righe gialle. In via Capecelatro e nelle vie adiacenti è possibile il libero parcheggio negli spazi delimitati da righe blu in tutte le giornate in cui non sono previste manifestazioni allo stadio Meazza.

In caso di queste ultime, il libero parcheggio è consentito fino alle ore 12; nelle ore successive vengono applicate le tariffe previste dal Comune. Eventualmente, lungo la Via Capecelatro, sono disponibili diversi parchimetri per pagare la sosta.

LA PRESENTE CARTA DEL "SERVIZIO DI NEUROPSICHIATRIA E RIABILITAZIONE DELL'ETÀ EVOLUTIVA" È PARTE INTEGRANTE DELLA CARTA DEI SERVIZI DELL'IRCCS "S. MARIA NASCENTE", così composta:

- *Carta dei Servizi – Parte Generale*
- *Carta dei Servizi delle Attività di Ricovero Ordinario e Day Hospital*
- *Carta dei Servizi de di Neuropsichiatria e Riabilitazione dell'età evolutiva*
- *Carta dei Servizi CDD*
- *Carta dei Servizi RSD*
- *Carta dei Servizi della Riabiltazione Ambulatoriale (parte generale)*

CENTRO “PEPPINO VISMARA”

Via dei Missaglia, 117 - 20142 Milano

Tel. 02/89.38.91

Email: riabilitazionevismara@dongnocchi.it

SERVIZIO DI NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

Il Servizio, che afferisce all'Unità Operativa Complessa di Neuropsichiatria Infantile, eroga prestazioni finalizzate a progetti riabilitativi per l'età evolutiva in regime ambulatoriale ed è accreditato con DGR 3926 del 27/12/2006 e rimodulazioni successive.

RESPONSABILE DELL'UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA

Dr.ssa Anna Cavallini

FIGURE PROFESSIONALI SANITARIE

- Medici specialisti in Neuropsichiatria Infantile e in Fisiatria
- Psicologi dell'età evolutiva
- Fisioterapisti, Logopedisti, Terapisti della Neuropsicomotricità, Musicoterapisti
- Coordinatore Area Riabilitativa
- Coordinatore dei Terapisti

Le prestazioni sono erogate sia in convenzione con il SSN, che in Attività Privata.

Prestazioni erogate:

- Visite specialistiche neuropsichiatriche infantili e fisiatriche;
- Valutazioni psicologiche del profilo cognitivo;
- Valutazioni psicologico-cliniche (definizione del profilo comportamentale ed emotivo-relazionale);
- Valutazioni neuromotorie;
- Valutazioni dei disturbi del linguaggio e della comunicazione (CAA);
- Valutazioni del profilo di modificabilità cognitiva.

Interventi/progetti:

- Interventi riabilitativi per le disfunzioni motorie;
- Interventi di logopedia (per disturbi del linguaggio e disturbi specifici dell'apprendimento) anche con ausili informatici;
- Interventi di psicomotricità;
- Interventi di riabilitazione cognitiva;
- Trattamenti individuali o di gruppo di disturbi psicopatologici;
- Interventi di sostegno psicologico e di percorsi brevi di psicoterapia al bambino ed alla famiglia;

- Interventi di musicoterapia.

Il Servizio di Neuropsichiatria Infantile del Centro “Peppino Vismara” è ubicato al 1° piano. Gli studi dei medici specialisti sono collocati al piano terra.

Per informazioni:

Segreteria del Servizio di Neuropsichiatria Infantile

- Telefono: **02 89.38.91** (seguire le indicazioni vocali per “riabilitazione”), dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 18.00;
- Email: riabilitazionevismara@dongnocchi.it

MODALITÀ DI ACCESSO AGLI AMBULATORI

Il Servizio eroga prestazioni sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, sia con Attività Privata.

Presso il Servizio è possibile fruire della presa in carico di bambini e adolescenti, fino ai 18 anni, con disturbi neuroevolutivi, che richiedano:

- un inquadramento diagnostico
- un progetto riabilitativo individuale (PRI), declinabile in percorsi differenziati e personalizzati per le diverse fasce d’età e per tipologia di bisogno clinico.

Per accedere, la famiglia dovrà rivolgersi alla segreteria che raccoglie le informazioni anagrafiche e fissa un colloquio con lo specialista.

Il medico specialista verifica la documentazione del minore ed i requisiti per l’accesso, compila la scheda di accettazione, indicando le prestazioni riabilitative per cui il minore verrà inserito in lista d’attesa.

Quando sarà disponibile il posto per la terapia riabilitativa indicata, il Coordinatore fisserà un appuntamento con lo specialista per la rivalutazione e la compilazione del progetto riabilitativo; contestualmente verranno indicati giorni e orari delle terapie.

ACCESSO ALL’ATTIVITÀ PRIVATA: l’accesso avviene previo contatto telefonico con la segreteria che provvede ad inviare nominativo e recapito telefonico al Coordinatore; il Coordinatore concorda con la famiglia l’appuntamento con lo specialista. Le successive prestazioni, sia di valutazione, che di trattamento, sempre in regime privatistico, saranno prenotate dal Coordinatore del Servizio.

IMPORTANTE!!

Si richiede la presenza, in sala d'attesa, del genitore e/o accompagnatore, durante tutto il periodo dell'erogazione della visita medico specialistica o della terapia, in considerazione di eventuali necessità o urgenze: colloquio urgente con il medico o con il terapeuta; manifestarsi di un'emergenza clinica; necessità fisiologica dell'utente.

È importante, inoltre, presentarsi puntualmente al termine delle sedute riabilitative.

Queste norme risultano valide anche se l'accompagnatore è una figura delegata dal genitore (altro familiare - nonno/nonna, fratello/sorella).

GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA

Per tutte le prestazioni riabilitative le liste di attesa sono definite in base ad un criterio cronologico; l'inserimento nel percorso di trattamento è subordinato alla disponibilità di posti. Costituisce criterio di priorità l'età compresa tra 0 e 3 anni. Altre condizioni di priorità possono essere stabilite dal medico specialista della struttura, in base a criteri clinici di urgenza.

DIMISSIONI

Alla chiusura della presa in carico verrà redatta una lettera di dimissione. Una copia sarà resa disponibile per il/i genitori (o altro soggetto che eserciti tutela) del minore; una copia, firmata in originale, sarà inserita e conservata nella cartella.

Le cartelle ambulatoriali vengono archiviate e conservate nel rispetto della normativa vigente per 10 anni dall'ultima registrazione.

ACCESSO AGLI ATTI

Nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di diritto di accesso, ex L. 241/1990 e LR 1/2012, l'assistito ha diritto di accedere alla propria documentazione clinica. Copia della documentazione sanitaria può essere richiesta esclusivamente da:

- l'intestatario provvisto di documento di identità
- un delegato provvisto del proprio documento di identità, di delega scritta firmata e di un documento di identità del delegante

- nel caso di minori o incapaci, dagli esercenti la patria potestà o tutori (oppure loro delegati) muniti di adeguata documentazione legale ed eventuale delega
- nel caso in cui l'intestatario sia deceduto, la documentazione clinica viene rilasciata solo agli eredi legittimi (o loro delegati) muniti di adeguata documentazione legale ed eventuale delega.

La richiesta della cartella clinica potrà essere fatta solo a chiusura della presa in carico (paziente dimesso).

La richiesta deve essere presentata alla Segreteria del Servizio su apposito modulo; presso la segreteria medesima si potrà effettuare il relativo pagamento di € 30,00.

La consegna della copia della documentazione richiesta avviene presso la Segreteria del Servizio e viene effettuata entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta.

INFORMAZIONI UTILI

Ufficio Relazioni col Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni col Pubblico è il punto di riferimento a disposizione degli utenti e dei familiari per proposte di miglioramento, reclami, segnalazioni, encomi; a fronte di eventuali segnalazioni, l'URP fornirà una risposta all'utente entro il termine massimo di 30 giorni.

L'URP è aperto dal lunedì al giovedì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00 ed è ubicato all'ingresso in Via Capecelatro - Edificio B – piano terra.

Recapiti:

Tel. 02 40 308 287 - Email: urp.mi.smnascente@dongnocchi.it

CUSTOMER SATISFACTION

È prevista la raccolta annuale di questionari di rilevazione della qualità percepita dall'utente al fine di promuovere interventi correttivi dei processi di erogazione delle prestazioni o di sviluppo dell'offerta.

La rilevazione interessa tutti gli utenti o loro famigliari/care givers.

I questionari sono a disposizione presso il Servizio e allegati alla Carta dei Servizi. Il questionario è anonimo; deve essere compilato in modo completo e imbucato nelle apposite cassette o consegnato in busta chiusa agli operatori dell'unità.

I dati raccolti saranno elaborati in forma aggregata con periodicità annuale e resi disponibili per la comunicazione con il cittadino presso l'unità stessa.

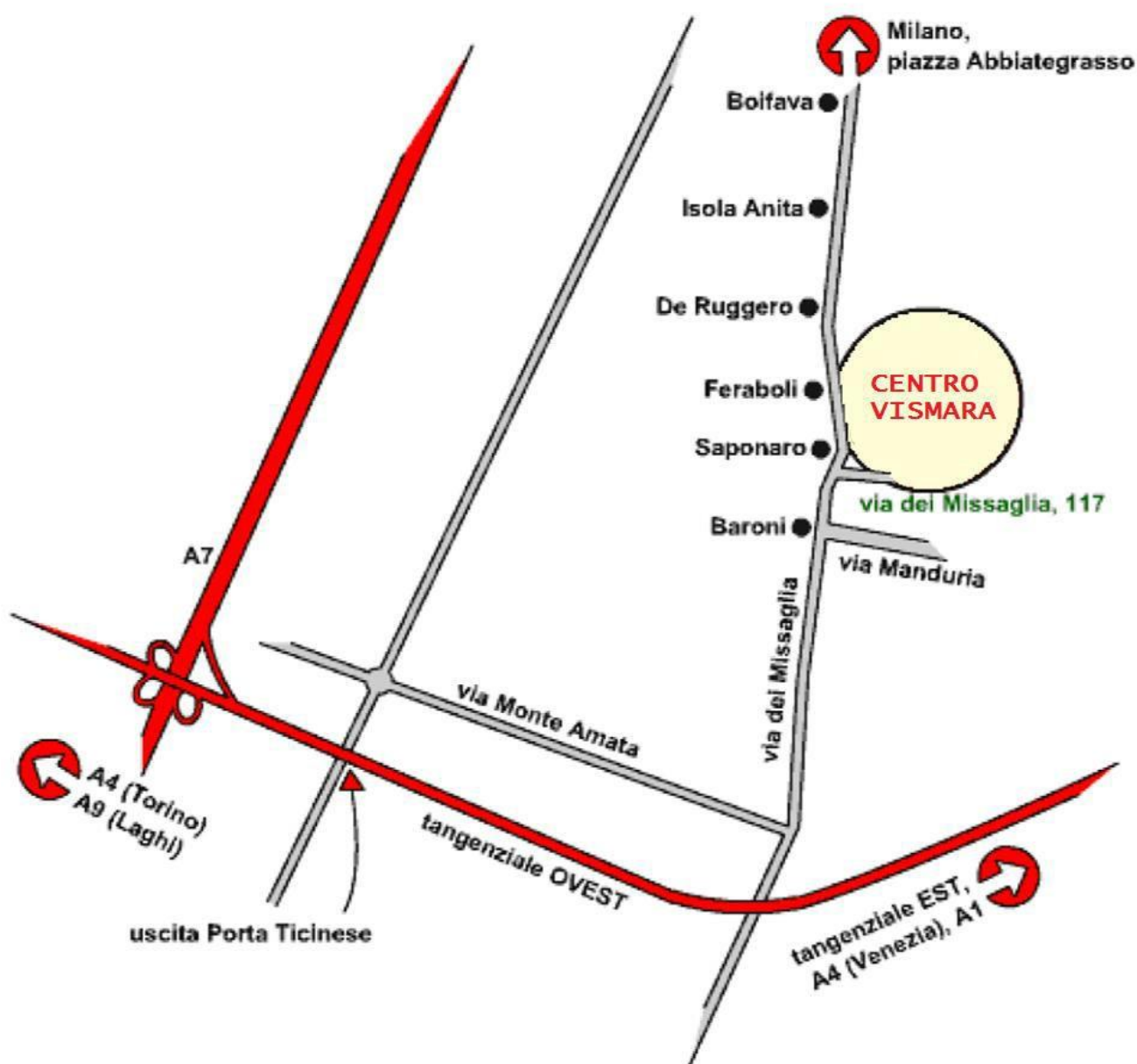
COME RAGGIUNGERE IL CENTRO PEPPINO VISMARA

Con i mezzi pubblici:

MM 2 (metropolitana Verde) fino alla stazione di Piazza Abiategrasso

Tram 3 direzione Gratosoglio fino alla fermata Scuola Santa Rosa

Tram 15 direzione Rozzano fino alla fermata Scuola Santa Rosa



In automobile:

Tangenziale ovest, uscita 7bis

Parcheggi

Il Centro dispone di un parcheggio privato interno non custodito, ad uso esclusivo di utenti disabili e pazienti. I suddetti spazi sono identificati dalle righe gialle.

LA CARTA DEL “SERVIZIO DI NEUROPSICHIATRIA E RIABILITAZIONE DELL’ETA’ EVOLUTIVA” E’ PARTE INTEGRANTE DELLA “CARTA DEI SERVIZI” DEL CENTRO VISMARA, così composta:

- *Carta dei Servizi – Parte Generale*
- *Carta dei Servizi del Servizio di Neuropsichiatria e Riabilitazione dell’età evolutiva*
- *Carta dei Servizi CDD*
- *Carta dei Servizi CSS*

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

SEGNALAZIONE DA UTENTE

Presentante: Cognome Nome _____	Ricevente: Cognome Nome _____
Luogo e data di nascita: _____	Relazione con l'assistito _____
Professione: _____	Scolarità: _____
Residenza (Via e n°): _____	Città e C.A.P.: _____
Modalità di risposta (<i>che sarà inviata entro 30 gg dalla presentazione/registrazione della segnalazione</i>): <input type="checkbox"/> telefonica <input type="checkbox"/> scritta <input type="checkbox"/> via e-mail <input type="checkbox"/> nessuna	Riferimento Telef. /e-mail: _____ _____ _____
Segnalazione: _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	
Data __/__/____ Firma del segnalante: _____	

Questionario di gradimento: Attività Ambulatoriale Neuropsichiatria Infantile

Il questionario viene compilato in data: _____

Da:

- assistito con l'aiuto di parenti / amici / assistente familiare / operatore familiare
 tutore / curatore / amministratore di sostegno

Età (utente) _____

Genere M F

Nazionalità Italiana
 Europea
 Extraeuropea

Servizio Riabilitazione Minori

Neuropsichiatria Infantile

Ha usufruito delle prestazioni tramite:

Servizio Sanitario Nazionale

Privatamente

In che modo è venuto a conoscenza della nostra Struttura? Tramite:

- Medico Curante / Pediatra Medico di altro Ospedale Sito internet Amici /parenti
 ATS/ASL Associazioni Operatori Servizio Sociale

Per la compilazione, indicare punteggi da 1 (per nulla soddisfatto) a 7 (molto soddisfatto)

A. Come ha Prenotato?

- Telefonicamente Allo Sportello Internet Altro Non So Nessuna Prenotazione

B. Come valuta il Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

C. Come valuta i Tempi di Attesa dalla Prenotazione alla Prestazione?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

D. Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio di accettazione / segreteria / accoglienza (attesa allo sportello, cortesia, informazioni ricevute, ecc.)?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

E. In generale, come valuta accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

F. In particolare, come valuta l'accessibilità alla struttura (parcheggi, ascensori, rampe, ecc.)?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

G. In particolare, come valuta la pulizia degli ambienti (ambulatori, palestre, sale di attesa, etc.)?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

H. Come valuta il rispetto degli orari previsti per i trattamenti/consulenze?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

I. Come valuta l'attenzione e cortesia ricevuta dal personale medico?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

J. Come valuta la chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

K. Come valuta l'attenzione e cortesia ricevuta dal personale infermieristico, tecnico o riabilitativo?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

L. Come valuta il rispetto della sua Privacy e Intimità?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

M. Come valuta il suo gradimento complessivo?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

N. Consiglierebbe ad altri questo centro? (1= decisamente no / 7= assolutamente sì)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

APPROFONDIMENTO PER GLI AMBULATORI DI RIABILITAZIONE

O.	All' inizio del trattamento è stato condiviso con lei il percorso riabilitativo, compreso l'eventuale programma da proseguire a domicilio?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
P.	Come valuta la disponibilità del personale della riabilitazione ad ascoltarLa e a rispondere alle Sue domande?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Q.	Come valuta la chiarezza delle informazioni fornite dal personale della Riabilitazione sui trattamenti?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
R.	Il Personale di Riabilitazione si è rivolto a Lei con rispetto, cortesia ed empatia?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

S. Come valuta il processo di Presa in Carico (accoglienza, visita, erogazione trattamenti, follow up) proposto dal servizio?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

T. Se li ha sperimentati, qual è il suo livello di gradimento verso i trattamenti erogati in modalità remota (TELERIABILITAZIONE)?

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

T.1 Sarebbe interessata/o a sperimentare questa modalità innovativa di consulenza/riabilitazione? (1=per nulla; 7=molto)

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Le chiediamo, infine, di volerci esprimere eventuali carenze, suggerimenti o segnalare aspetti particolarmente positivi o eventuali altri servizi di cui sente particolarmente l'esigenza.

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

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
Orari: dal lunedì al giovedì 09:30/12:30 – 14:00/16:00
Indirizzo: via Alfonso Capecelatro 66 - MILANO
Telefono: 02 40308287
Mail: urp.mi.smnascente@dongnocchi.it