



Studio di Psicologia e Psicoterapia
Via Moriggia 3, 20900 MONZA
Tel e Fax 039 9416276
info@centropsicologiamonza.it
www.centropsicologiamonza.it

DOCUMENTO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI¹

Al fine di garantire ai nostri assistiti il diritto all'informazione e alla partecipazione, è stato elaborato il seguente **Documento della Qualità dei Servizi** nel quale vengono indicati i *fattori*, gli *indicatori* e gli *standard* che definiscono la qualità dei servizi e delle prestazioni offerte dagli specialisti che operano all'interno del Centro Clinico di Psicologia, nonché delle caratteristiche della struttura che ospita il Centro.

Il presente Documento è a disposizione dei pazienti in formato cartaceo presso la bacheca della sala d'attesa del Centro e viene duplicata in copia per chi ne fa richiesta. E' possibile consultare il Documento sul sito internet: www.centropsicologiamonza.it. Sullo stesso sito e nella pagina Facebook del Centro Clinico di Psicologia sono reperibili tutte le informazioni inerenti le attività cliniche e le prestazioni erogate dagli specialisti.

¹ Il presente Documento è stato elaborato dagli Psicologi che operano all'interno del Centro Clinico di Psicologia, con il supporto tecnico di Sofia Tagliabue (Università degli Studi di Bergamo, Dipartimento di Scienze Umane e Sociali).



Studio di Psicologia e Psicoterapia
Via Moriggia 3, 20900 MONZA
Tel e Fax 039 9416276
info@centropsicologiamonza.it
www.centropsicologiamonza.it

LE PRESTAZIONI EROGATE

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI	Accesso alle informazioni sulle prestazione erogate	Esistenza di sito internet contenente la descrizione delle prestazioni cliniche erogate, i curricula degli specialisti che operano all'interno dello studio, i riferimenti per la prenotazione delle visite. Presenza di due professionisti dedicati ai contatti informativi telefonici e alla risposta di mail.
ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	Modalità e tempi di prenotazione	La prenotazione delle prestazioni specialistiche può essere richiesta sia telefonticamente sia attraverso mail . Gli specialisti del Centro garantiscono la prima visita <u>nel più breve tempo possibile</u> , compatibilmente con le disponibilità d'agenda degli specialisti. Le prestazioni sono effettuate dal lunedì al venerdì , in orario continuato dalle 8.00 alle 20.00 , e il sabato mattina dalle ore 8.00 alle ore 14.00 . Gli appuntamenti vengono concordati tenendo conto delle <u>esigenze degli assistiti</u> e in base alle <u>disponibilità d'agenda degli specialisti</u> . Alcuni specialisti erogano prestazioni tramite video-comunicazione (video chiamate, Facetime, Skype).
CONTINUITA' DELLE PRESTAZIONI	Garanzia di presa in carico dell'assistito con lo stesso specialista	Gli specialisti operano all'interno dello studio in regime libero professionale e senza alcun vincolo di subordinazione, assumendo personalmente la responsabilità della presa in carico del paziente , per tutto il tempo necessario al processo di cura.
TUTELA DELLA PRIVACY	Diritto alla riservatezza ed il rispetto della privacy, in base alle normative vigenti e secondo i principi deontologici dell'Ordine degli Psicologi	A ciascun paziente maggiorenne e ai genitori di pazienti minorenni viene chiesta l' autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs n. 196 del 30 giugno 2003 e del Documento Programmatico per la Sicurezza dei dati personali, revisione n. 4 del 31 marzo 2012.
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	Strumenti di valutazione della soddisfazione dei pazienti	Questionario di valutazione della soddisfazione (Customer Satisfaction), a disposizione dei pazienti. Una volta l'anno, i dati raccolti vengono elaborati in un documento di Report sulla Soddisfazione degli Assistiti. Sulla base della valutazione della qualità percepita e di verifica del servizio offerto viene definito un piano di miglioramento .



Studio di Psicologia e Psicoterapia
Via Moriggia 3, 20900 MONZA
Tel e Fax 039 9416276
info@centropsicologiamonza.it
www.centropsicologiamonza.it

LA SEDE

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
ACCESSIBILITA'	Reperibilità del servizio	Esistenza di sito web e sua indicizzazione sui principali motori di ricerca .
	Evidenza della sede	Accesso indicato e visibile dalla strada, attraverso targa di riconoscimento e citofono con riferimento dello studio.
	Raggiungibilità con mezzi pubblici	Stazione ferroviaria a distanza di 1 km e fermate d'autobus di linea nel raggio di 500 metri.
	Possibilità di parcheggio	Parcheggio esterno a disco orario (Piazza Garibaldi) e a pagamento (Piazza Cambiaghi).
FUNZIONALITA'	Luoghi d'attesa per i pazienti e servizi di comfort	<ul style="list-style-type: none"> ✓ una sala d'attesa con poltrone, angolo riviste e libri, bacheca informativa, connessione Wi-Fi gratuita; ✓ 3 sale colloqui dotate di poltrone e divano/chaise longue, scrivania, libreria/biblioteca e provviste di impianto di riscaldamento e raffreddamento dell'aria; ✓ bagno privato interno; ✓ ballatoio esterno accessibile agli assistiti; ✓ ascensore.
IGIENE	Interventi di pulizia ordinaria	2 interventi settimanali
	Interventi di pulizia straordinaria	2 interventi annuali
	Norme antifumo	Come previsto dalla Legge 16 gennaio 2003 n. 3, all'interno del Centro è previsto il divieto di fumare , così come indicato da appositi cartelli.

GLI SPECIALISTI

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
PROFESSIONALITA'	Titolo di studio ed esperienza degli specialisti	Tutti gli specialisti sono in possesso di titoli ed esperienze specifiche che li qualificano nel loro ruolo professionale (Laurea, Specializzazione, iscrizione all'Albo professionale, esperienza clinica documentata) e nell'area clinica di competenza.
FORMAZIONE CONTINUA	Attività di aggiornamento degli specialisti	Tutti gli specialisti garantiscono l'acquisizione dei crediti ECM (Educazione Continua in Medicina) attraverso la partecipazione a Congressi, Seminari e incontri di supervisione presso Università o Enti accreditati.
RICERCA	Attività scientifica di studio e ricerca	Gli psicologi specialisti del Centro appartengono ad una o più Società/Associazioni scientifiche , all'interno delle



Studio di Psicologia e Psicoterapia
Via Moriggia 3, 20900 MONZA
Tel e Fax 039 9416276
info@centropsicologiamonza.it
www.centropsicologiamonza.it

		<p>quali svolgono una costante attività di studio, ricerca e supervisione sull'efficacia dei trattamenti psicologici e psicoterapeutici nell'ambito delle patologie e delle forme di disagio trattate.</p> <p>In collaborazione con tirocinanti universitari della Facoltà di Psicologia e studenti in stage dei Licei delle Scienze Umane, viene effettuato un periodico lavoro di monitoraggio e catalogazione delle principali pubblicazioni scientifiche nazionali e internazionali di psicologia clinica e psicoterapia.</p>
--	--	--

Il Centro Clinico di Psicologia s'impegna ad aggiornare annualmente il Documento della Qualità dei Servizi, in base alle trasformazioni organizzative e cliniche effettuate dall'equipe di specialisti e recependo segnalazioni, indicazioni e consigli che provengono dai nostri pazienti.

Aprile 2017