



CARTA DEI SERVIZI ***Anno 2023***

Casa di Comunità

Di

PADERNO DUGNANO

viale della Repubblica n. 13
Paderno Dugnano

Tel. 02.994302706
puapaderno@asst-rhodense.it

REV. nov. 2023



Indice

1. Descrizione della Casa di Comunità	2
2. Principi	3
2.1 Area Servizi Offerti.....	4
3. Diritti dei cittadini	4
4. Stile di lavoro e doveri degli operatori.....	5
5. Figure professionali.....	5
6. Modalità di accesso	6
7. Come raggiungere la struttura	6
8. Orari di attività.....	6
9. Obiettivi	7
10. Qualità del Servizio.....	7
11. Valutazione della qualità del servizio.....	7
12. Modalità di segnalazione di reclamo/disservizio/gradimento.....	8
14. Allegati	8
14. Appendice trattamento dati personali	9

1. Descrizione della Casa di Comunità

La Casa di Comunità (di seguito indicato come CdC) è ubicata in Paderno Dugnano (MI) Viale della repubblica n. 13, presso la struttura denominata “Palazzo Sanità”, è un’unità di offerta appartenente al Sistema Socio Sanitario Integrato a titolarità ASST Rhodense.

L’organizzazione funzionale e i livelli di responsabilità della Casa di Comunità sono schematizzati in apposito organigramma.

Organizzazione degli spazi e Standard Strutturali: la Casa di Comunità di Paderno Dugnano garantisce il possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, nonché quelli relativi alle norme per l’eliminazione delle barriere architettoniche.

Organizzazione degli spazi e descrizione della struttura: la Casa di Comunità occupa, in fase iniziale, locali posizionati nel piano rialzato e primo piano dell’edificio denominato Palazzo Sanità per una superficie iniziale di circa 180 mq.

Gli spazi interni alla struttura consentono di svolgere tutte le attività programmate.



2. Principi

La Casa di Comunità

Come previsto dal PNRR –Missione 6, La Casa di Comunità (CdC) rappresenta un nuovo modello organizzativo identificato come punto di riferimento per la risposta ai bisogni di natura sanitaria, sociosanitaria a rilevanza sanitaria per la popolazione di riferimento.

La riforma ha l'obiettivo di potenziare i servizi della rete territoriale, attivare una Sanità di iniziativa e personalizzazione dell'assistenza con interventi di prevenzione e promozione della salute

La CdC rappresenta un luogo fisico, di prossimità e di facile individuazione al quale i cittadini possono accedere per trovare una risposta e una valutazione multidimensionale dei bisogni espressi e relativo accompagnamento alla risposta più appropriata.

Al suo interno sono previste quattro aree che interagiscono tra di loro:

- Area dei servizi amministrativi;
- Area dell'assistenza primaria;
- Area specialistica ambulatoriale e della diagnostica di base;
- Area della fragilità e dell'integrazione con i servizi sociali e con la comunità che si realizza attraverso il Punto Unico di Accesso (PUA)

I destinatari delle Case di comunità sono prevalentemente cronici, fragili, vulnerabili che necessitano di interventi sanitari e di integrazione sociale.

Descrizione attività e responsabilità /accoglienza

Il PUA è un servizio rivolto alle persone che possono presentare delle fragilità legate a problemi di tipo sanitario o sociale, al cui interno è possibile avere un accesso facilitato e unificato alle prestazioni sanitarie, sociosanitarie e sociali e la relativa presa in carico.

Il PUA rappresenta un luogo di massima integrazione sociosanitaria, professionale e gestionale che richiede un forte raccordo tra le diverse componenti sanitarie, sociosanitarie e sociale.

L'accesso può essere diretto, da parte del cittadino/caregiver/familiare oppure su indicazione del MMG, IFeC, UCA, specialisti ospedalieri, servizi di dimissione protetta, assistenti sociali dei Comuni, Associazioni di Volontariato. L'accesso può avvenire da qualsiasi punto della rete sanitaria, sociosanitaria o sociale in tutti quei casi in cui la persona si trovi in situazione di fragilità/disagio e che necessiti quindi di un approccio integrato di presa in carico.

Il percorso di accesso e presa in carico degli attori della rete viene tracciato attraverso l'utilizzo di un sistema informativo, aperto a operatori interni ed esterni (MMG, Comuni e personale ASST).



A supporto del percorso è avviata l'implementazione del Sistema Integrato di Gestione Digitale del Territorio con specifica piattaforma

Criteri di accesso:

- Presenza Bisogno sanitario
- Bisogno sociosanitario
- Bisogno sociale

Criteri di esclusione:

- Presenza di bisogno sanitario acuto

2.1 Area Servizi Offerti

In coerenza con quanto disposto dalla normativa vigente, vengono garantiti all'utente i seguenti servizi:

- presenza infermieristica (OSCdC05);
- punto prelievi e CUP aziendale;
- punti di accoglienza e sale d'aspetto;
- Punto Unico di Accesso (PUA);
- sportello scelta revoca;
- integrazione con i Servizi Socio Sanitari;
- servizi sociali alla persona e alla famiglia: disponibili in consultorio familiare pubblico afferente ad ASST Rhodense;
- servizi per la salute mentale: UONPIA e Psichiatria Forense;
- attività vaccinale.

La gestione e le attività sopra elencate sono basate su un approccio multidisciplinare e multiprofessionale, in cui sono assicurate collaborazione e integrazione delle diverse competenze.

3. Diritti dei cittadini

I principi/obiettivi della Casa di Comunità, garantiscono la tutela dei sotto indicati diritti:

- **Riservatezza:** ogni cittadino ha diritto alla riservatezza.
-



- **Accesso e attenzione:** ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione.
- **Informazione:** ogni cittadino ha diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione delle prestazioni e sulla documentazione relativa ad esse.
- **Trasparenza:** ogni cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento ciò che lo riguarda in merito alle prestazioni erogate.
- **Fiducia e attenzione:** ogni cittadino ha diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità.
- **Suggerimento o reclamo:** ogni cittadino ha diritto di presentare suggerimenti o reclami in merito alla prestazione ricevuta e di ricevere risposta in tempi brevi e in modo adeguato.

4. Stile di lavoro e doveri degli operatori

Particolare attenzione è rivolta all'integrazione con la rete dei servizi territoriali (presidi ospedalieri, enti istituzionali, strutture territoriali, MMG/PLS, RSD) e alla necessità di stabilire rapporti significativi al fine di garantire percorsi di presa in carico globale della persona e in modo particolare di chi si trova in condizioni di fragilità.

Lavoro d'équipe

L'attività erogata dalla Casa di Comunità è multidisciplinare: gli interventi sono integrati, programmati e verificati nelle riunioni e l'offerta sanitaria e socio sanitaria non sono separate. Nelle valutazioni multidisciplinari si concretizza il momento collegiale di confronto tra tutte le professionalità presenti nella Casa di Comunità.

Accoglienza

L'accoglienza nella struttura avviene con accesso diretto da parte del cittadino/caregiver oppure su indicazione del MMG/PLS, IFeC, Assistenti Sociali dei Comuni.

Formazione permanente

Particolare attenzione è posta alla formazione degli operatori. E' finalizzata all'arricchimento di conoscenze specifiche e trasversali ad ogni profilo professionale ed alla crescita e allo sviluppo di una visione condivisa della realtà lavorativa.

5. Figure professionali

Le figure professionali che operano nella Casa di Comunità sono: Medico, Medico Specialista, Infermiere, IFeC (Infermiere di Famiglia e Comunità), Assistente Sociale, Operatore Socio Sanitario, Ostetrica, Fisioterapista, Educatore, Psicologo, Amministrativo.

La finalità peculiare dell'operatività della Casa di Comunità è volta all'integrazione tra le figure a competenza sanitaria-assistenziale, socio-sanitaria assistenziale mediante una



organizzata rete di collaborazione e confronto con i diversi soggetti istituzionali del territorio.

L'integrazione è supportata dall'approccio multidisciplinare che coinvolge tutti gli operatori e si realizza nei momenti specifici di raccordo (Unità di Valutazione Multidisciplinare) e nella pratica quotidiana favorita dall'operare in un contesto dedicato.

Al momento dell'accoglienza, gli operatori del PUA prendono in carico il paziente, previa somministrazione della scheda di triage e definiscono la tipologia e il livello di complessità del bisogno rilevato.

Gli operatori che lavorano nella Casa di Comunità sono dotati di cartellino di riconoscimento in ogni momento visibile dall'utente che riporta nome o cognome, qualifica e numero di matricola.

L'elenco dei nominativi degli operatori assegnati è esposto in bacheca ed è comunicato agli uffici centrali dell'ASST Rhodense.

Le modalità di selezione e sostituzione del personale seguono la normativa vigente in materia di Pubblica Amministrazione.

6. Modalità di accesso

Gli utenti, MMG, ecc. possono accedere direttamente al Punto Unico di Accesso oppure possono inviare una richiesta via mail al seguente indirizzo:

puapaderno@asst-rhodense.it

7. Come raggiungere la struttura

La Casa di Comunità di Paderno Dugnano è raggiungibile attraverso i seguenti mezzi di superficie:

IN TRENO: TRENORD – da Milano Cadorna S4 Camnago-Lentate fermata Paderno Dugnano – poi a piedi 1,3 km”

IN AUTOBUS: per i Comuni limitrofi linea Airpulman. Da Garbagnate Milanese stazione FNM linea di superficie Z114 PADERNO D.no fraz. PALAZZOLO p.za Hiroshima 4 (stazione FNM) poi a piedi 2.0 Km

IN AUTOMOBILE: da Milano tramite Superstrada Milano - Meda - Lentate/SP35 uscita 4 Paderno Dugnano a viale della Repubblica

8. Orari di attività

La Casa della Comunità è attiva 5/7 giorni con la seguente articolazione:

Ambulatorio Infermieristico 1/7

Punto Unico di Accesso 1/7 giorni

Punto prelievi 3/7 giorni



Ambulatori specialistici e diagnostici 5/7 giorni
CUP aziendale 6/7 giorni

Tutti gli orari dei singoli servizi sono disponibili sul Link della ASST Rhodense :
www.asst-rhodense.it

L'assistenza medica è assicurata h 24 – 7 giorni su 7 anche attraverso l'integrazione della Continuità Assistenziale, nonché i MMG collegati funzionalmente e appartenenti alla stessa AFT.

9. Obiettivi

I principali obiettivi della Casa di Comunità si possono così riassumere:

- governo dei servizi offerti agli utenti, in particolare ai soggetti affetti da patologie croniche
- riferimento socio-sanitario territoriale più prossimo alla popolazione.

10. Qualità del Servizio

Le prestazioni vengono erogate secondo “standard” che orientano l'azione del servizio e ne determinano il livello di qualità e che sono definiti sia da organismi regionali (standard autorizzativi e di accreditamento), sia interni all'ASST Rhodense:

- Qualifica professionale degli operatori
- Formazione continua degli operatori
- Interventi personalizzati
- Valutazione multidisciplinare nell'équipe dei bisogni degli utenti
- Informazione trasparente agli utenti

11. Valutazione della qualità del servizio

Riguardo alle modalità di erogazione dei servizi, la Casa di Comunità opera secondo principi di efficienza ed efficacia. Si impegna di conseguenza ad una completa informazione sui servizi offerti, alla valutazione dei livelli di qualità dei servizi effettivamente resi mediante la verifica di specifici indicatori di qualità presenti nelle procedure e protocolli specifici, effettuare riunioni con gli operatori ed indagini sulla soddisfazione degli utenti.

Gli operatori si impegnano a facilitare la compilazione da parte degli utenti afferenti al servizio del questionario di gradimento.



12. Modalità di segnalazione di reclamo/disservizio/gradimento

Presso la Casa di Comunità è disponibile un modulo per l'inoltro di eventuali reclami/encomi utilizzando l'apposita cassetta di posta elettronica. E' altresì a disposizione un questionario che rileva la soddisfazione del cliente.

Si possono segnalare eventuali disservizi e suggerimenti attraverso le seguenti modalità:

- colloquio con un operatore della Casa di Comunità, con Coordinatore della Casa di Comunità, con il Dirigente medico presente.

- reclamo formale presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ASST Rhodense.

I moduli di segnalazione sono disponibili sul sito aziendale e presso la sede della Casa di Comunità e scaricabili dal sito dell'ASST Rhodense.

Come previsto dal Regolamento per la gestione di segnalazione e reclami (ultima revisione disponibile) URP si impegna dopo la ricezione della segnalazione ad avviare l'istruttoria entro 5 giorni e a darne risposta all'utente entro il limite massimo di 30 giorni.

14. Allegati

Allegato 1: modello reclami/encomi /suggerimenti

ASST RHODENSE
DIRETTORE SOCIOSANITARIO
DOTT. PIER MAURO SALA





Ufficio Relazioni con il Pubblico

Viale Forlanini, 95

20024 Garbagnate Milanese

Tel.: 02.99430.1814 - Fax: 02.99430.2078

E-mail: urp@asst-rhodense.it

MODULO PER L'INVIO DI UNA SEGNALAZIONE DI VARIA NATURA ALL'ASST RHODENSE

– Ogni segnalazione è gradita all'ASST RHODENSE, in quanto aiuta a migliorare la qualità dei servizi offerti.

Grazie della collaborazione –

TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONE

() richiesta di assistenza () reclamo () suggerimento () encomio

DATI DEL SEGNALANTE

Io sottoscritto/a _____, nato/a _____
il _____, e residente in _____, via/corso/piazza _____, n. _____,
telefono _____, indirizzo e-mail _____

- () in qualità di persona direttamente interessata ai fatti oggetto della segnalazione;
() in qualità di persona delegata dall'interessato/a sig./sig.ra _____ ai fatti oggetto di segnalazione, come da apposita delega prodotta unitamente a un valido documento d'identità del delegante e del delegato;
() in qualità di rappresentante legale/genitoriale dell'interessato/a sig./sig.ra _____ ai fatti oggetto di segnalazione, come da apposita auto certificazione prodotta unitamente a un valido documento d'identità del dichiarante.

SEGNALAZIONE (SCRIVERE IN STAMPATELLO)

Data evento: _____ Presidio/luogo: _____

Reparto/ambulatorio/servizio interessato: _____

Descrizione evento:

(se lo spazio è insufficiente o vi è documentazione da produrre, allegare al presente modulo e firmare).

SEGNALAZIONE RIVOLTA A MMG/PLS

(Da compilare solo in caso di segnalazione rivolta a MMG/PLS)

L'URP, struttura aziendale competente per l'istruttoria, trasmetterà al soggetto coinvolto, previo suo consenso, la segnalazione completa de suoi dati personali, al fine di acquisire riscontro a quanto segnalato.

Il mancato consenso comporta l'invio della segnalazione al soggetto coinvolto in forma anonima.

ACCONSENTO NON ACCONSENTO



Ufficio Relazioni con il Pubblico

Viale Forlanini, 95

20024 Garbagnate Milanese

Tel.: 02.99430.1814 - Fax: 02.99430.2078

E-mail: urp@asst-rhodense.it

Dichiaro di aver letto la specifica informativa ex art. 13 del GDPR di ASST RHODENSE (agevolmente rinvenibile all'interno del sito internet e/o in appositi spazi/locali di quest'ultima).

Ricevuto il _____ dal servizio/ufficio/unità _____

Data: _____

Firma leggibile: _____



Ufficio Relazioni con il Pubblico

Viale Forlanini, 95

20024 Garbagnate Milanese

Tel.: 02.99430.1814 - Fax: 02.99430.2078

E-mail: urp@asst-rhodense.it

MODULO DI DELEGA PER L'INVIO DI UNA SEGNALAZIONE DI VARIA NATURA ALL'ASST RHODENSE

Io sottoscritto/a _____, nato/a il _____ a _____, documento
d'identità n. _____, rilasciato da _____ in data _____

DELEGO

Il sig./sig.ra _____, nato/a il _____ a _____,
documento d'identità n. _____, rilasciato da _____ in data _____ ad effettuare, a
mio nome e per mio conto, la segnalazione in questione, ivi incluse le eventuali e connesse attività.

Dichiaro di aver letto la specifica informativa ex art. 13 del GDPR di ASST RHODENSE (agevolmente rinvenibile all'interno del sito internet e/o in appositi spazi/locali di quest'ultima).

Allegare copia del documento d'identità del soggetto delegante e del soggetto delegato.

Data: _____

Firma: _____

Legenda

Questa delega può essere sostituita da un'autocertificazione solo qualora:

- ✓ *L'interessato è un soggetto minore d'età, e chi scrive la segnalazione è il soggetto esercente la relativa responsabilità genitoriale/legale;*
- ✓ *L'interessato è deceduto, e chi scrive è l'erede legittimo/testamentario;*
- ✓ *L'interessato è stato dichiarato interdetto/inabilitato, e chi scrive è il relativo e conseguente rappresentante legale (es. tutore/curatore/amministratore di sostegno);*
- ✓ *L'interessato si trova in una situazione di impedimento temporaneo a firmare la segnalazione per motivi connessi al proprio stato di salute: in tal caso, la dichiarazione sostitutiva di certificazione o atto di notorietà è resa dal coniuge/figlio/parente, ove necessario, ad un pubblico ufficiale.*

In questi casi, è, appunto, necessario compilare l'apposito modulo di autocertificazione, da produrre unitamente ad un valido documento d'identità del soggetto dichiarante.



Ufficio Relazioni con il Pubblico

Viale Forlanini, 95

20024 Garbagnate Milanese

Tel.: 02.99430.1814 - Fax: 02.99430.2078

E-mail: urp@asst-rhodense.it

**MODULO DI AUTOCERTIFICAZIONE EX DPR N. 445/2000 PER L'INVIO DI UNA SEGNALAZIONE DI VARIA NATURA ALL'ASST
RHODENSE**

Io sottoscritto/a _____ nato/a il _____ a _____,

documento d'identità n. _____, rilasciato da _____ in data _____,

consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni false (cfr. DPR n. 445/2000);

DICHIARO

Di essere _____

(specificare: genitore; parente; figlio; rappresentante legale (es. tutore; curatore; amministratore di sostegno))

del/della sig./sig.ra _____, nato/a il _____ a _____

Dichiaro di aver letto la specifica informativa ex art. 13 del GDPR di ASST RHODENSE (agevolmente rinvenibile all'interno del sito internet e/o in appositi spazi/locali di quest'ultima).

Allegare copia del documento d'identità del soggetto dichiarante.

Data: _____

Firma: _____

14. Appendice trattamento dati personali

L'informativa privacy è disponibile al link

<http://www.asst-rhodense.it/nuovo-sito/home/PRIVACY/privacy.html>