

Carta dei Servizi del Ser.T. di Corsico



Revisione marzo 2022

Indice

1. Definizione
2. Status giuridico
3. Principi
4. Diritti dei cittadini e doveri degli operatori
5. Stili di lavoro
6. Possesso dei requisiti: standard gestionali e strutturali, requisiti organizzativi
7. Attività/prestazioni: obbligatorie, integrative e complementari
8. Modalità di accesso, di dimissione e trasferimento
9. Calendari e orari di apertura
10. Modalità di riconoscimento degli operatori
11. Costi
12. Qualità del Servizio e sua valutazione
13. Modalità di segnalazione di reclamo/disservizio/gradimento
14. Modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria

1. Definizione

I Ser.T (Servizi Territoriali per le Tossicodipendenze) ed i N.O.A. (Nuclei Operativi per le Alcoldipendenze) sono stati istituiti in ottemperanza alla L.N. (DPR 309/90) e accreditati secondo i criteri previsti dalla D.G.R. n. 12621 del 07/04/03 e successive revisioni.

I Ser.T.. si occupano di prevenzione, trattamento e riabilitazione di persone affette da uso problematico, abuso o dipendenza da sostanze psicoattive (legali o illegali) o di situazioni di dipendenza legate a comportamenti quali il Gioco d'azzardo Patologico (G.A.P.). Obiettivi fondamentali della loro azione sono : prevenire la diffusione delle sostanze psicoattive legali e illegali e intervenire a favore della salute psico-fisica delle persone che abusano di esse o ne sono dipendenti.

I N.O.A. si occupano di prevenzione, trattamento e riabilitazione di persone con uso problematico, abuso o dipendenza prevalentemente da alcool, ma anche da alcune sostanze illegali. Obiettivi fondamentali della loro azione sono prevenire la diffusione del consumo improprio di alcool e intervenire a favore della salute psico-fisica delle persone che ne abusano o ne sono dipendenti.

Entrambe le strutture svolgono le seguenti attività:

- ❖ accoglienza ed orientamento: il Servizio provvede a colloqui di accoglienza, di orientamento, di consultazione psicologica e sociale per soggetti "dipendenti".
- ❖ invio in strutture dedicate: il Servizio provvede all'inserimento di tossicodipendenti (o alcoldipendenti nel caso dei N.O.A.) in comunità terapeutiche, centri diurni o centri psicoterapici.
- ❖ trattamento farmacologico di disassuefazione o di cura dei quadri clinici correlati, definizione di programmi terapeutici anche in collaborazione con il MMG .
- ❖ assistenza per il trattamento delle patologie correlate alla dipendenza o all'abuso di sostanze psicoattive;
- ❖ attività di prevenzione sul territorio anche in collaborazione con ATS MILANO CITTÀ METROPOLITANA.

2. Status giuridico Ser.T. di Corsico

Il Ser.T. di Corsico è una Unità di Produzione Accreditata gestita direttamente **dall'ASST Rhodense** ed eroga prestazioni socio-sanitarie ad alta integrazione multiprofessionale e con approccio multimodale.

Il Ser.T.. di Corsico è stato autorizzato al funzionamento e, contestualmente, accreditato con D.G.R. n 8/8984 del 20 febbraio 2009.

3. Principi

Le Prestazioni dei Ser.T./N.O.A. sono erogate secondo principi di:

Eguaglianza: le prestazioni sono erogate secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, genere, etnia, religione, condizione sociale e opinioni politiche.

Imparzialità: ogni cittadino è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni

necessarie e richieste.

Rispetto: ogni cittadino è assistito e trattato con cortesia e attenzione, nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.

Personalizzazione: il Servizio cerca di assicurare al massimo grado possibile il diritto della persona ad effettuare scelte quanto più libere e consapevoli.

Continuità: il Ser.T./N.O.A. garantisce al cittadino la continuità di apertura per le prestazioni di sua pertinenza e si impegna, laddove ne rilevi la necessità, a orientare la persona verso Servizi che possono rispondere ai bisogni espressi o sottesi.

Efficacia: i Ser.T./N.O.A. sono valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti (aziendali, regionali, nazionali).

Efficienza e qualità: i Ser.T./N.O.A. sono valutati secondo la capacità di ottimizzare le risorse a disposizione. I Ser.T./N.O.A. sono il risultato di una storia trentennale di un sistema di Welfare orientato a rispondere e prevenire i problemi del tossico/alcolodipendente, della sua famiglia e della comunità nella quale sono inseriti, di una competenza accumulata dagli operatori e di un continuo lavoro per il miglioramento degli standard di servizio.

Equidistribuzione: con la loro dislocazione logistica i Ser.T./N.O.A. garantiscono una uniformità di intervento e di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio dell'ASST Rhodense.

Equifruizione: il cittadino ha diritto ad ottenere le stesse prestazioni comprese nei Livelli Essenziali di Assistenza, indipendentemente dalla sede Ser.T./N.O.A. di accesso.

4. Diritti dei cittadini e doveri degli operatori

Tutela della 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, e 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.

5. Stili di lavoro

Integrazione con il territorio

Particolare attenzione è rivolta all'integrazione con la rete dei Servizi territoriali (presidi ospedalieri, servizi sociali dei Comuni, scuole, gruppi, associazioni, agenzie educative, ecc.) 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 necessità.

Lavoro d'Equipe

L'attività erogata dai Ser.T./N.O.A. è multidisciplinare: gli interventi sono integrati, programmati, verificati nelle riunioni d'equipe e l'offerta sanitaria non è separata da quella psico-sociale.

Nelle riunioni d'equipe si realizza il momento collegiale di confronto tra tutte le professionalità presenti nel Servizio.

Accoglienza

Il Ser.T./N.O.A. è una struttura territoriale di ascolto e di intervento e l'accoglienza del cittadino costituisce il momento in cui gli viene offerto uno "spazio" attento e partecipe, volto, inoltre, a capire la sua domanda di cura per fornirgli risposte utili, competenti, qualificate ed un supporto in momenti potenzialmente critici della vita.

Formazione permanente

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

6. Possesso dei requisiti: standard gestionali e strutturali, requisiti organizzativi

Il Ser.T. di Corsico possiede i requisiti strutturali, gestionali e organizzativi così come previsto dalla D.G.R. n. 12621 del 07/04/03, dalla circolare regionale n. 23 del 1/7/2003 e successive revisioni.

Devono essere presenti almeno:

- ◆ 1 locale per accoglienza utenti, segreteria informazioni
- ◆ 1 locale per consulenza sociale, psicologica, diagnostica e terapeutica
- ◆ 1 locale per visite mediche
- ◆ 1 locale per riunioni
- ◆ Spazio per archivi
- ◆ Servizi igienici distinti per utenti e personale

Gli spazi della struttura risultano adeguati e conformi.

I locali garantiscono la privacy dell'utente. I locali in cui vengono eseguiti eventuali raccolte di campioni di urina, sono adeguati per garantire gli opportuni controlli nel rispetto della persona sottoposta ad esame.

Il personale in Servizio rispetta lo standard di 21 minuti settimanali per utente per quanto concerne il comparto, e risponde al volume di prestazioni richieste per quanto riguarda il personale dirigenziale.

Presso il Ser.T. di Corsico operano le seguenti figure professionali:

- ◆ medico responsabile
- ◆ medico
- ◆ infermiere
- ◆ psicologo

- ◆ assistente sociale
- ◆ educatore professionale
- ◆ coordinatore infermiere
- ◆ amministrativo

La qualifica professionale degli operatori è conforme ai requisiti richiesti dalla normativa nazionale e regionale. Ad essi è garantita la formazione continua tramite corsi di aggiornamenti accreditati sia in sede che fuori sede.

Il Servizio è aperto 12 mesi all'anno, con orario continuato almeno per otto ore giornaliere dal lunedì al venerdì, fatte salve le ore dedicate alle riunioni di equipe. L'accesso al pubblico è garantito per non meno di sei ore, durante le quali è assicurata la presenza di tutte le figure professionali. In caso di primo contatto in sede viene effettuata una valutazione medica immediata per alcune tipologie di utenza (vd in seguito nel dettaglio) o in casi inderogabili.

E' prevista l'apertura di un Ser.T. a turno, nei fine settimana e nei festivi infrasettimanali, secondo i bisogni evidenziati e le prestazioni da erogarsi.

Per l'intero orario di apertura è garantita la risposta ai quesiti telefonici e per eventuali comunicazioni urgenti e richieste di informazioni

È garantita visita medica immediata alle tossicodipendenti in stato di gravidanza.

Il Servizio utilizza una cartella clinica sanitaria e psico-sociale, numerata progressivamente, per ogni paziente. È garantita la valutazione multidisciplinare degli utenti da parte dell'equipe pluri-professionale. Inoltre per ogni paziente per cui viene previsto un intervento terapeutico è stilato un programma individuale di trattamento, che viene concordato con il consenso del paziente.

La presente Carta dei Servizi è a disposizione del pubblico presso il Servizio ed è pubblicata sul sito aziendale.

7. Attività/prestazioni: obbligatorie, integrative e complementari

Con riferimento a quanto definito dal D.P.R. n. 309/90 "Testo unico delle leggi in materia di disciplina degli stupefacenti e sostanze psicotrope, prevenzione, cura e riabilitazione dei relativi stati di tossicodipendenza", dall' accordo Stato-Regioni per la "Riorganizzazione del sistema di assistenza ai tossicodipendenti" del 21/1/1999 e della D.G.R. 7/4/2003 n. 12621 "Determinazione dei requisiti" standard per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento dei servizi privati e pubblici per l'assistenza alle persone dipendenti da sostanze illecite e lecite (art. 12 comma 3 e 4 l.r. 31/97) e indirizzi programmatici e direttive sull'organizzazione dei servizi territoriali dipendenze nelle A.S.L. "Progetto Regionale Dipendenze" le seguenti 10 funzioni costituiscono i Livelli Essenziali di Assistenza e sono garantite presso ogni Ser.T. o N.O.A..

1. Garantire pronta accoglienza, diagnosi e presa in cura del paziente.
2. Predisporre, per ogni singolo utente, un programma terapeutico riabilitativo con valutazione diagnostica multidisciplinare iniziale e monitoraggio periodico delle variazioni dello stato di salute, in relazione ai risultati degli interventi effettuati, in termini di uso di

sostanze, qualità della vita, abilità e capacità psicosociali, evoluzione delle patologie correlate.

3. Effettuare terapie farmacologiche specifiche, compreso il monitoraggio clinico, tossicologico, ematochimico, secondo le linee guida elaborate dall'UOC Servizi Dipendenze.
4. Svolgere attività di psicodiagnosi, di *counseling*, di sostegno psicologico.
5. Svolgere attività di prevenzione, *screening*, consulenza e collaborazione con altri Servizi specialistici specificamente accreditati per la cura delle patologie correlate all'uso di sostanze.
6. Svolgere specifiche e strutturate attività per la prevenzione delle principali cause di morte e di inabilità correlate all'uso di sostanze.
7. Attivare specifici programmi destinati alle donne gravide con problemi di dipendenza e a genitori affetti da dipendenze patologiche, in collaborazione con altri servizi specialistici.
8. Rilevare, sulla base delle indicazioni stabilite a livello nazionale, regionale e locale, i dati statistici ed epidemiologici relativi alle attività e al territorio di competenza.
9. Svolgere attività di riabilitazione e di prevenzione delle ricadute.
10. Promuovere ed attivare, anche in collaborazione con altri servizi aziendali e con organizzazioni od enti impegnati nell'ambito della prevenzione primaria e secondaria, iniziative e progetti mirati alla riduzione ed al controllo dei fattori di rischio più prossimi al consumo ed all'abuso di sostanze.

Prestazioni integrative:

- 1- Trattamento del gioco d'azzardo patologico.
- 2- Interventi dedicati ai familiari degli utenti tramite counseling individuale.
- 3- Interventi specifici e mirati per la fascia di utenti in età adolescenziale e giovanile .

Prestazioni complementari:

1. Collaborazione con l'amministrazione penitenziaria a fini trattamentali preventivi e di reinserimento detenuti.
2. Collaborazione con la prefettura per l'intervento preventivo su soggetti di cui all'art. n. 75 e n. 121 del D.P.R. 309/90.
3. Collaborazione con istituzioni pubbliche e altre agenzie territoriali (compreso l'Ufficio Scolastico Regionale) per attività di prevenzione e promozione della salute.
4. Collaborazione con le C.M.L.P. (Commissione Medica Locale Patenti) per gli accertamenti medico legali finalizzati al giudizio di idoneità alla guida.
5. Collaborazione con i medici competenti per gli accertamenti di secondo livello relativi ai lavoratori adibiti alle mansioni a rischio.

8. Modalità di accesso, di dimissione e trasferimento

Il cittadino può accedere al Servizio in modo spontaneo, non è necessaria la richiesta del medico curante e non ci sono vincoli territoriali per l'accesso alle strutture.

Per gli appuntamenti è sufficiente recarsi o telefonare presso la sede del Ser.T./N.O.A. durante gli orari di segreteria a disposizione del pubblico.

Fatta eccezione per la somministrazione di farmaci sostitutivi, è prevista la possibilità di ricevere prestazioni in regime di anonimato.

In caso di trasferimento sono messe a disposizione tutte le informazioni relative al programma terapeutico effettuato dall'utente nel SerT/NOA.

I trasferimenti verso le altre U.d.O. dell'UOC Servizi Dipendenze vengono preceduti da una formale comunicazione, anche telefonica, e successivamente concretizzati per il tramite dell'applicativo informatico, che consente al SerT/NOA destinatario l'accesso al FASAS dell'utente.

Per i trasferimenti verso tutte le altre strutture è necessario, oltre a una preliminare conferma della disponibilità ad accogliere il trasferimento, formalizzare l'invio mediante una esaustiva relazione sul trattamento in corso e sulle motivazioni che sostengono la richiesta di trasferimento.

La dimissione è l'atto formale di registrazione della persona che cessa di frequentare l'U.O. e di ricevere prestazioni. La dimissione può avvenire per fine trattamento, per abbandono/allontanamento, per trasferimento ad altra unità operativa, per decesso o altre motivazioni.

La persona dimissibile dal Servizio è il soggetto per il quale non risulta alcuna prestazione erogata negli ultimi 60 giorni, ma per il quale non è stata ancora formalizzata e registrata una vera e propria dimissione.

La persona è dimessa quando sia stata formalizzata e registrata una dimissione e quindi non più in carico assistenziale all'unità operativa.

9. Calendari ed orari di apertura

L'accesso del pubblico ai Ser.T./N.O.A. è garantito per almeno 6 ore al giorno dal lunedì al venerdì, eccettuato il periodo dedicato alla riunione d'equipe settimanale; per il sabato e domenica è garantita l'apertura, dalle 9.00 alle 11.00, di uno dei due Ser.T., a turnazione, dell'ASST Rhodense.

L'orario di apertura al pubblico del Ser.T. di Corsico è il seguente:

Lunedì	dalle ore 8,30	alle ore 16,30
Martedì	dalle ore 8,30	alle ore 16,30
Mercoledì	dalle ore 8,30	alle ore 16,30
Giovedì	dalle ore 8,30	alle ore 16,30
Venerdì	dalle ore 8,30	alle ore 16,30
Sabato*	dalle ore 9,00	alle ore 11,00
Domenica*	dalle ore 9,00	alle ore 11,00

Il calendario di apertura nei giorni festivi e nei fine settimana è consultabile presso il Servizio.

Orari di accoglienza, oltre all'accoglienza dedicata				
Lunedì	8.30	13.00	14.30	16.30
Martedì	8.30	13.00	14.30	16.30
Mercoledì	8.30	13.00	16.00	16.30
Giovedì	8.30	10.00	14.30	16.30
Venerdì	8.30	13.00	14.30	16.30
Sabato*	9.00	11.00		
Domenica*	9.00	11.00		

* a rotazione secondo calendario disponibile presso gli operatori

ORARI DEGLI OPERATORI SU APPUNTAMENTO					
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì
medico / internista/tossicologo	8.30-16.00	8.30-16.00	8.30-12.00	14.00-16.00	8.30-15.30
psicologa/o	9.30-16.30	9.30-16.30	9.30-12.30	14.00-16.30	9.30-16.30
assistente sociale	9.30-16.00	9.30-16.00	9.30-12.30	14.00-16.30	9.30-16.00
infermiera/e	8.30-15.30	8.30-15.30	8.30-13.00	8.30-15.30	8.30-15.30
educatore professionale	9.30-16.00	9.30-16.00	9.30-12.30	14.00-16.30	9.30-16.00
Attività di gruppo (in base a richieste e/o necessità nonché in base a possibilità correlate a situazioni epidemiologiche nazionali)					
			Gruppo "infrazioni (art 186/187 C.d.S.)" ore 14,30-16.00		

10. Modalità di riconoscimento degli operatori

Gli operatori che lavorano nei Ser.T./N.O.A. sono dotati di cartellino di riconoscimento in ogni momento visibile dall'utente e che riporta nome, cognome e qualifica.

11. Costi

L'attività dei Ser.T. e dei N.O.A. è gratuita per l'utente, non essendo prevista alcuna compartecipazione alla spesa sanitaria (Ticket) per fruire delle prestazioni erogate in quanto fanno riferimento ai Livelli Essenziali di Assistenza e quindi gratuite. Fanno eccezione le prestazioni erogate a cittadini ed altri soggetti non ricomprese nei L.E.A., per le quali è previsto il pagamento del costo della prestazione o la compartecipazione alla spesa sanitaria.

12. Qualità del Servizio e sua valutazione

Le prestazioni vengono erogate secondo "standard" che orientano l'azione degli operatori e ne determinano il livello di qualità. Essi sono definiti sia da organismi regionali (standard autorizzativi e di accreditamento), sia interni ai Ser.T. e N.O.A.:

- ◆ Qualifica professionale degli operatori
- ◆ Formazione continua degli operatori
- ◆ Valutazione multidisciplinare d'équipe dei bisogni degli utenti
- ◆ Informazione trasparente agli utenti
- ◆ Linee guida che orientano gli interventi

Riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona, il Ser.T./N.O.A. 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 degli indicatori di qualità sopra esposti, a svolgere indagini sulla soddisfazione degli utenti.

13. Modalità di segnalazione di reclamo/disservizio/gradimento

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

- ◆ Colloquio con il referente del Ser.T./N.O.A..
- ◆ Colloquio con la Direzione della UO Servizi Dipendenze o con la Direzione Socio Sanitaria.
- ◆ Reclamo formale presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ASST Rhodense.

I moduli di segnalazione e il Regolamento per la gestione di segnalazioni e reclami da parte dei cittadini-utenti sono disponibili sul sito aziendale al link <http://www.asst-rhodense.it/inew/nuovo-sito/home/nav/urp/urp.html>

14. Modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria

La richiesta di copia della documentazione socio-sanitaria (FASAS) o la visione della stessa è possibile in aderenza alle indicazioni fornite dalla ASST Rhodense e alla normativa vigente e deve essere inoltrata su modulo reperibile all'indirizzo

http://www.asst-rhodense.it/inew/ASST/cittadino/Cartelle-cliniche-2018/Modulo_Richiesta.pdf

Come previsto dalla delibera aziendale n. 781/2017/DG, il costo per il rilascio della documentazione sanitaria in copia autentica su supporto cartaceo o elettronico è così determinato:

- ◆ Euro 20,00 fino a 40 pagine
- ◆ Euro 35,00 da 41 a 100 pagine
- ◆ Euro 40,00 oltre 100 pagine

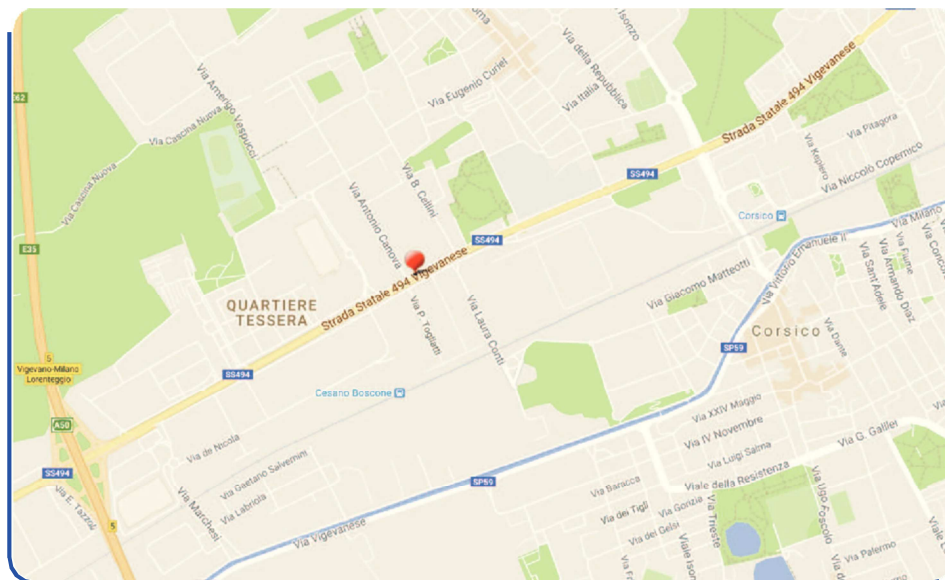
Sede e contatti

Corso Italia, 50 - Corsico

Telefono: 02 994308491 / 02 994308490

Fax: 02 994308489

E-mail: sert.corsico@asst-rhodense.it



Carta dei Servizi **del Ser.T. di Corsico**

ALLEGATI



Modulo di segnalazione

Ogni segnalazione ci è gradita perché ci aiuta a migliorare la Qualità dei nostri Servizi.

Grazie per la collaborazione

Tipologia di segnalazione

☐ richiesta di assistenza ☐ reclamo ☐ suggerimento ☐ encomio

Dati del segnalante

Cognome:.....Nome:.....

Data di nascita:..... Residente a :..... Via

N°CAPPROV..... Telefono:..... E-mail:.....

☐ persona direttamente interessata ai fatti

☐ persona delegata dal diretto interessato ai fatti

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 controfirmare).

Ricevuto il/...../..... dal Servizio/Ufficio:

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI

- ☐ **ACCONSENTO** al trattamento dei miei dati personali e sensibili, nel rispetto del D.Lgs. n.196 del 30.06.2003,“Codice in materia di protezione dei dati personali”
- ☐ **NON ACCONSENTO** al trattamento dei miei dati personali e sensibili. **In caso il consenso non venga prestato, l'URP non potrà procedere alla gestione della pratica**

Data.....Firma.....

INFORMATIVA SULLA NECESSITÀ DI DELEGA/ AUTOCERTIFICAZIONE

Quando la segnalazione riguarda eventi di natura sanitaria, occorre che venga firmata dall'interessato oppure che l'interessato **deleghi** per iscritto la persona che lo rappresenta (tranne nei casi di cui al successivo punto 3).

Questo perché per poter gestire tali segnalazioni può essere necessario accedere ai dati personali e sensibili dell'interessato e ciò è possibile solo quando questi ha prestato il proprio consenso per iscritto.

La delega:

1. è compilabile direttamente su questo modulo (riquadro sottostante) oppure può essere presentata anche in carta libera, purché contenga tutte le informazioni previste
2. deve essere corredata da copia di documento d'identità valido sia dell'interessato che del delegato

DELEGA Io sottoscritto/a nato/a a il documento d'identità n. rilasciato da ... il..... ACCONSENTO al trattamento dei miei dati personali e sensibili, nel rispetto del D.Lgs. n.196 del 30.06.2003, "Codice in materia di protezione dei dati personali" e DELEGO il Sig./la Sig.ra nato/a a il documento d'identità n. rilasciato da il a rappresentarmi nei confronti dell' URP. Allego copia dei documenti d' identità indicati. Data Firma
--

3. La delega può essere sostituita da un'autocertificazione solo qualora:

- l'interessato è un minore e chi scrive è il genitore (o altra persona) esercente la potestà genitoriale
- l'interessato è deceduto e chi scrive è l'erede legittimo o testamentario
- l'interessato è stato dichiarato interdetto o inabilitato e chi scrive è il tutore/curatore o l'amministratore di sostegno con delega specifica alla tutela della salute.

In questi casi è necessario compilare l'autocertificazione (sul riquadro sottostante o in carta libera, purché contenga tutte le informazioni previste) e allegare solo copia di documento d'identità valido di chi scrive.

In mancanza di delega o autocertificazione, quando dovute, l'URP non potrà procedere alla gestione della segnalazione.

AUTOCERTIFICAZIONE (ART. 46 – D. P. R. 28 DICEMBRE 2000 n. 445) Io sottoscritto/a nato/a a il documento d'identità n. rilasciato da il consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni false e della conseguente decadenza dai benefici eventualmente conseguiti (ai sensi degli artt. 75 e 76 D.P.R. 445/2000) DICHIARO di essere (specificare: genitore, tutore, erede ecc..) di nato/a a il Allego copia del documento d'identità indicato. Data Firma
--

Servizio: Ser.T. Corsico ☐Ser.T. ☐Rho ☐

N.O.A.

Data: _____

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Gent. Sig.ra/sig.re, l'azienda è interessata a conoscere il suo livello di soddisfazione in merito alla qualità delle prestazioni ricevute.

Le chiediamo cortesemente di rispondere a tutte le domande del questionario che, ancorché compilato in forma anonima, rappresenta un utilissimo strumento per valutare la messa in atto di eventuali azioni di miglioramento.

La ringraziamo per la collaborazione che vorrà darci.

La Direzione

Qualità delle strutture		Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
1	Orari di apertura	☐	☐	☐	☐
2	Accessibilità al Servizio	☐	☐	☐	☐
3	Adeguatezza degli spazi di attesa	☐	☐	☐	☐
4	Cartelli informativi	☐	☐	☐	☐
5	Pulizia dei locali (uffici, corridoi, infermeria)	☐	☐	☐	☐
6	Pulizia dei servizi igienici	☐	☐	☐	☐

7	Nel complesso quanto è soddisfatto della struttura?	Per nulla soddisfatto ☐	Poco soddisfatto ☐	Abbastanza soddisfatto ☐	Molto soddisfatto ☐
---	---	--	---	---	--

Organizzazione del Servizio		Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
8	Contatto telefonico con il Servizio	☐	☐	☐	☐
9	Contatto con gli operatori	☐	☐	☐	☐
10	Rispetto dell'orario dell'appuntamento	☐	☐	☐	☐
11	Adeguatezza dei tempi di attesa fra la richiesta o prenotazione e le prestazioni (colloquio, visita, ecc.)	☐	☐	☐	☐
12	Adeguatezza dei tempi del percorso di diagnosi e cura (esami/ visite/ colloqui) rispetto alle esigenze	☐	☐	☐	☐

13	Nel complesso quanto è soddisfatto dell'organizzazione?	Per nulla soddisfatto ☐	Poco soddisfatto ☐	Abbastanza soddisfatto ☐	Molto soddisfatto ☐
----	---	--	---	---	--

