

Carta dei Servizi del N.O.A. di Bollate

Revisione agosto 2020

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) e i N.O.A. (Nuclei Operativi per le Alcoldipendenze) sono stati istituiti in ottemperanza alla L.N. 309/90 e accreditati secondo i criteri previsti dalla D.G.R. n. 12621 del 07/04/03.

I Ser.T. si occupano di prevenzione, trattamento e riabilitazione di persone con uso problematico, abuso o dipendenza da sostanze psicoattive (legali o illegali) o di situazioni di dipendenza legati a comportamenti quali il gioco d'azzardo patologico. Obiettivi fondamentali della loro azione sono la prevenzione dell'abuso di sostanze psicoattive legali e illegali e l'attuazione di interventi a favore della salute psico-fisica delle persone che abusano di droghe legali e illegali 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 sostanze illegali. Obiettivi fondamentali della loro azione sono la prevenzione dell'abuso di alcool e l'attuazione di interventi 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: l'Unità Operativa provvede a colloqui di accoglienza, di orientamento, di consultazione psicologica e sociale per soggetti dipendenti;
- ❖ invio in strutture dedicate: l'Unità Operativa provvede alla certificazione necessaria all'ingresso in strutture residenziali o semiresidenziali per le dipendenze lombarde e all'inserimento di soggetti in trattamento presso strutture extraregionali;
- ❖ definizione di programmi terapeutici, anche in collaborazione con il medico curante;
- ❖ 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

Il N.O.A. di Bollate è una Unità di Produzione Accreditata gestita direttamente dall'ASST Rhodense ed eroga prestazioni socio-sanitarie ad alta integrazione.

Il N.O.A. di Bollate, in precedenza ubicato a Baranzate, è stato autorizzato al funzionamento e, contestualmente, accreditato con D.G.R. n. XI/3368 del 9 maggio 2012.

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.

Efficienza: i Ser.T./N.O.A. sono valutati secondo la capacità di ottimizzare le risorse a disposizione. Qualità: 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/alcodipendente, 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, enti istituzionali, 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 e verificati nelle riunioni d'equipe e l'offerta sanitaria non è separata da quella psico-sociale.

Nelle riunioni d'equipe si concretizza 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 costituisce il momento in cui viene offerto al cittadino un ascolto attento e partecipe volto a capire la domanda e i bisogni per fornirgli risposte utili e qualificate e un supporto in momenti 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 ed alla crescita e allo sviluppo di una visione condivisa della realtà lavorativa.

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

Il N.O.A. di Bollate possiede i requisiti strutturali, gestionali e organizzativi così come previsto dalla D.G.R. n. 12621 del 07/04/03 e dalla circolare regionale n. 23 del 1/7/2003.

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 N.O.A. di Bollate operano le seguenti figure professionali:

- ◆ medico referente
- ◆ medico
- ◆ psicologo
- ◆ infermiere

- ◆ educatore professionale
- ◆ assistente sociale
- ◆ 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 e, nel caso, i necessari interventi.

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, counseling 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. Trattamenti di disassuefazione mediante agopuntura auricolare.
2. Omeopatia.
3. Fitoterapia.
4. Interventi dedicati ai familiari degli utenti tramite counselling individuale e attività di gruppo.
5. Interventi specifici per la fascia di utenti dai 15 ai 20 anni.

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 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.

8. 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, per un numero ridotto di ore, di uno dei due Ser.T., a turnazione, dell'ASST Rhodense.

L'orario di apertura al pubblico del N.O.A. di Bollate è il seguente:

Lunedì	dalle ore 9,00 alle ore 17,00
Martedì	dalle ore 9,00 alle ore 17,00
Mercoledì	dalle ore 9,00 alle ore 17,00
Giovedì	dalle ore 9,00 alle ore 17,00
Venerdì	dalle ore 9,00 alle ore 17,00

La riunione d'equipe si svolge con frequenza settimanale il giovedì mattina.

Orari di accoglienza, oltre all'accoglienza dedicata		
Lunedì	9.00	17.00
Martedì	9.00	17.00
Mercoledì	9.00	17.00
Giovedì	13.00	17.00
Venerdì	9.00	17.00

ORARI DEGLI OPERATORI SU APPUNTAMENTO					
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì
medico / psichiatra	9,00/17,00	9,00/17,30	9,00/18,30	9,00/19,30	9,00/18,30
psicologo	9,00/19,30	9,00/17,30	9,00/18,30	9,30/17,30	9,30/15,30
assistente sociale	9,00/15,00	9,00/16,30	9,00/15,00	9,00/16,30	9,00/15,00
infermiera	8,30/16,12	8,30/16,12	8,30/16,12	8,30/16,12	8,30/16,12
educatore prof.	9,00/16,30	9,00/16,30	9,00/19,30	9,00/16,30	9,00/14,00
attività di gruppo	gruppo educativo 10,00/12,00	gruppo terapeutico 15,00/16,30	gruppo educativo 14,00/15,30	gruppo terapeutico 15,00/16,30	
			gruppo psicoriabilitativo 18,00/19,30	gruppo educativo 14,00/15,30	
attività di gruppo in giornate e orari variabili	altri gruppi terapeutici ed educativi	corso informativo motivazionale			

9. 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.

10. 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.

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.

11. 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.

12. 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/ASST/cittadino/urp.html>

13. 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

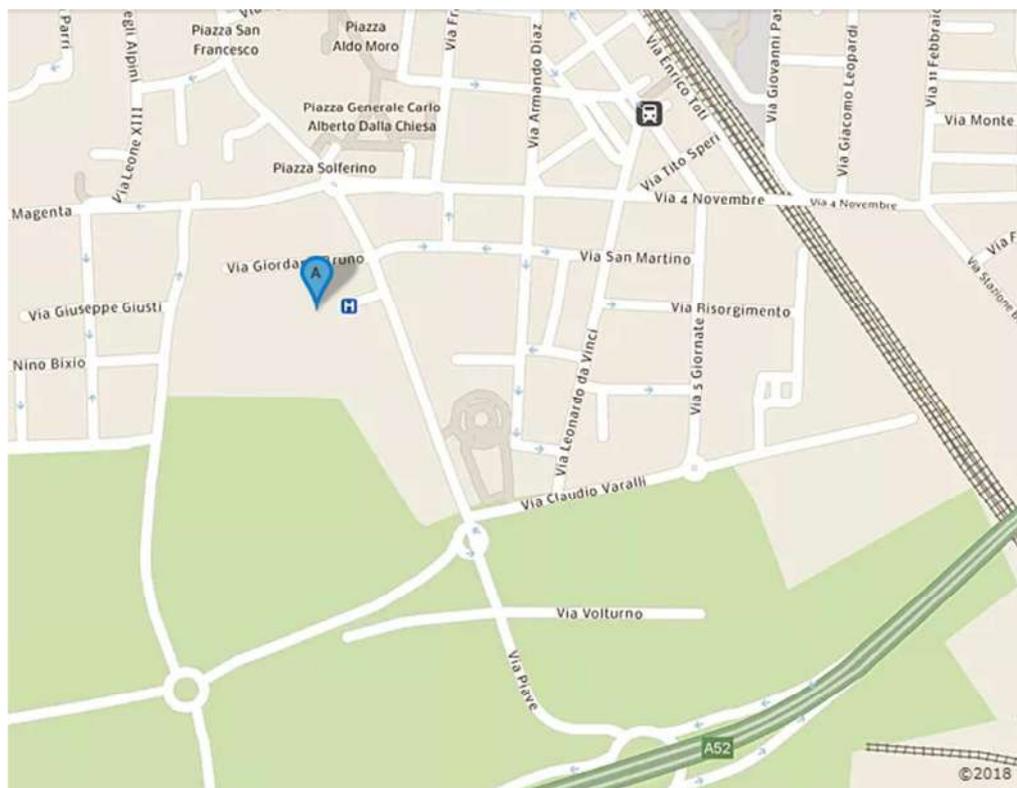
Sede e contatti

Via Piave, 20 – BOLLATE [presso POT di Bollate, padiglione 70]

Telefono: 02 994305702

Fax: 02 994305703

E-mail: noa@asst-rhodense.it



Carta dei Servizi

del N.O.A. di Bollate

ALLEGATI

MODULO 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. (art. 7 del Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati personali, e successive modifiche ed integrazioni)

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 il
 documento d'identità n. rilasciato da il.....

DELEGO

il Sig./la Sig.ra nato/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;
- l'interessato si trova in una situazione di impedimento temporaneo a firmare, per ragioni connesse allo stato di salute. In tale caso la dichiarazione sostitutiva di certificazione o di atto di notorietà è resa dal coniuge, o in sua assenza dai figli o, in mancanza di questi, da altro parente in linea retta o collaterale fino al terzo grado (figli, nipoti, bis nipoti, fratelli, sorelle, nipoti, zii paterni e materni, figli di fratelli e sorelle), ad un pubblico ufficiale, il quale si accerta dell'identità del dichiarante e del suo rapporto di parentela con la persona impossibilitata alla firma della dichiarazione. In tale autocertificazione, deve essere espressamente indicata anche l'esistenza dell'impedimento a firmare da parte dell'interessato.

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 il
documento d'identità n. rilasciato dail
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, parente ecc..)
di..... nato/ail

Allego copia del documento d'identità indicato.

Data

Firma

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La informiamo che i Suoi dati ed eventualmente quelli del Suo delegato, verranno trattati, sia in formato cartaceo che informatico, solo ed esclusivamente per assolvere la richiesta di segnalazione in oggetto e nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

A seguito di quanto sopra indicato, la base giuridica di tale trattamento è conforme a quanto previsto dall'art. 9 comma 2, lettere e) h) ed i) del Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati personali, e pertanto non è necessario raccogliere il Suo consenso.

L' Informativa per il trattamento dei dati personali della ASST Rhodense è consultabile sul sito internet aziendale, nell'apposita sezione "Privacy", al seguente link:

http://www.asst-rhodense.it/inew/ASST/privacy/INFORMATIVA_STANDARD_2018.pdf

Ser.T./N.O.A.: _____

Data: _____

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Le chiediamo la sua collaborazione nella compilazione, in forma anonima, del seguente questionario, che ci permetterà di comprendere dove concentrare i nostri sforzi per migliorare la qualità del Servizio.

Per ogni affermazione la preghiamo di attribuire un punteggio da 0 se è completamente in disaccordo con l'affermazione, a 3 se è sufficientemente d'accordo, a 6 se, invece, è completamente d'accordo.

Qualità delle strutture		0	1	2	3	4	5	6
1	Gli orari di apertura del Ser.T./N.O.A. sono adeguati alle Sue esigenze per:							
	a) la somministrazione delle terapie							
	b) l'esecuzione dei controlli urinari							
	c) le visite mediche							
	d) i colloqui psico-sociali							
2	La posizione del Ser.T./N.O.A. garantisce l'anonimato degli utenti							
3	Gli spazi di attesa sono adeguati							
4	Le informazioni che si trovano nella bacheca o nei poster sono utili							
5	I locali (uffici, corridoi, infermeria) sono confortevoli e puliti							
6	I servizi igienici sono sufficientemente puliti							

Rapporto con gli operatori		0	1	2	3	4	5	6
7	Ritengo che gli operatori mi stiano aiutando a risolvere i miei problemi							
8	Il numero di colloqui o visite che mi propongono gli operatori mi sembra adeguato							
9	Ritengo di poter liberamente raccontare le mie esperienze perché gli operatori sono riservati							
10	Ho fiducia negli operatori che mi seguono							
11	Mi sento rispettato dagli operatori							
12	Mi sembra che gli operatori si impegnino a sufficienza di capire i miei problemi							
13	Nei momenti di difficoltà mi sento seguito dagli operatori							



Organizzazione del Ser.T./N.O.A.		0	1	2	3	4	5	6
14	Mi è facile mettermi in contatto con l'operatore che mi segue							
15	Mi è facile mettermi in contatto telefonico con il Servizio							
16	Quando vengo al Ser.T./N.O.A. con l'appuntamento fissato non debbo aspettare troppo prima di essere ricevuto							
17	I tempi di attesa fra la richiesta/prenotazione e la prestazione (colloquio, visita, ecc.) sono brevi							
18	Il tempo dedicatomi dagli operatori è adeguato							

Capacità di intervenire sulla dipendenza		0	1	2	3	4	5	6
19	Chi ha problemi di dipendenza può trovare al Ser.T./N.O.A. un valido aiuto							
20	Il Ser.T./N.O.A può aiutare ad uscire dalla dipendenza							
21	Il Ser.T./N.O.A è attento alle caratteristiche dei singoli utenti nel proporre il percorso terapeutico							
22	Gli interventi sanitari del Ser.T./N.O.A. sono soddisfacenti per le necessità dell'utente							
23	Gli interventi psicologici del Ser.T./N.O.A. sono soddisfacenti per le necessità dell'utente							
24	Gli interventi socioassistenziali ed educativi del Ser.T./N.O.A. sono soddisfacenti per le necessità dell'utente							

Soddisfazione complessiva nei confronti del servizio		0	1	2	3	4	5	6
25	Tenuto conto di tutto, sono complessivamente soddisfatto del Servizio							

Ha dei suggerimenti da proporci per migliorare il servizio? Li scriva qui sotto

La ringraziamo per la Sua collaborazione