

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Nord Milano

Dipendenze - SERD

INDICE:

- 1- Descrizione dell'unita' operativa
- 2- Status giuridico e possesso dei requisiti
- 3- Condizioni che danno diritto all'accesso
- 4- partecipazione alla spesa e costi aggiuntivi
- 5- Raggiungibilità del servizio
- 6- Orario di funzionamento del servizio
- 7- Tutela dei diritti dei cittadini
- 8- Tutela dei diritti delle persone assistite
- 9- Personale
- 10- Prestazioni erogate e modalità di accesso alle prestazioni
- 11- Modalità di erogazione delle prestazioni e criteri di accesso
- 12- attività specifiche
- 13- Criteri di accesso, accoglienza e presa in carico
- 14- Modalità di dimissione del paziente
- 15- Modalità di trasferimento ad altra struttura al fine di assicurare la continuità delle cure
- 16- Gestione delle liste di attesa
- 17- Fascicolo socio-assistenziale e sanitario (fasas)
- 18- Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione utenti e familiari
- 19- Scheda di rilevazione apprezzamenti e reclami
- 20- Comunicazione interna
- 21- Esposizione al pubblico della carta dei servizi completa ed aggiornata

1. DESCRIZIONE DELL'UNITÀ DI OFFERTA

Il Servizio per le Dipendenze è un'articolazione territoriale, afferente al Dipartimento di Salute Mentale e delle Dipendenze (DSMD), che si rivolge a persone che presentano problematiche legate all'uso, abuso, dipendenza da sostanze legali e illegali e a persone con dipendenze comportamentali, quale gioco d'azzardo patologico (DGA), internet addiction, sex addiction ecc.. Il servizio opera con una equipe multidisciplinare e garantisce principalmente le prestazioni LEA (livelli essenziali di assistenza) finalizzati alla presa in carico integrata con i servizi della rete territoriale e costruendo progetti terapeutici individuali di carattere terapeutico, preventivo, educativo e riabilitativo, finalizzati al ripristino della salute delle persone con problemi di dipendenza. Da sostanze lecite o illecite e comportamentali, prevalentemente residenti nei sei comuni di competenza territoriale dell'asst (Sesto San Giovanni, Cologno Monzese, Bresso, Cinisello B., Cusano Milanino e Cormano).

Al servizio accedono anche:

- Familiari di persone che usano sostanze stupefacenti o con dipendenze comportamentali per consulenza e sostegno
- Persone inviate dal Tribunale ordinario, Tribunale di sorveglianza, Tribunale per Minorenni, Ufficio Esecuzione Penale Esterna (U.E.P.E.) e Ufficio Servizi Sociali Minori (U.S.S.M.) per un monitoraggio tossicologico
- Persone inviate dalla Commissione Medica Provinciale Locale (CMPL) e dal Medico competente (MC) per una valutazione finalizzata ad escludere uno stato di dipendenza o abuso di sostanze
- Persone segnalate dalla Prefettura ai sensi dell'art. 75 e 121 per un programma informativo educativo.

Il servizio delle dipendenze patologiche è ubicato all'interno del presidio territoriale sito in viale Matteotti 13 al primo piano e presso il piano seminterrato (limitatamente per la somministrazione farmacologica e gli screening tossicologici per la determinazione delle sostanze d'abuso su matrice urinaria o cheratinica).

L'accesso alla struttura è facilitato dall'apposizione di una segnaletica visibile anche a distanza e di facile comprensione, riportante gli orari apertura al pubblico. Il servizio è on-line sul sito dell'asst-NORD MIANO cliccando www.asst-nordmilano.it

2- STATUS GIURIDICO E POSSESSO DEI REQUISITI

La struttura dipendenze – (SERD) di Sesto San Giovanni è gestita direttamente dall'asst NORD Milano ed è stata autorizzata al funzionamento ed accreditata.

3- CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO

L'accesso al servizio è libero e non è subordinato a vincoli territoriali. Per coloro che fanno uso di sostanze legali e illegali o che sono affetti da con dipendenze comportamentali, quale gioco d'azzardo patologico (DGA), e loro familiari l'accesso è diretto senza impegnativa del medico di base.

4- PARTECIPAZIONE ALLA SPESA e COSTI AGGIUNTIVI

Il servizio è gratuito, con l'eccezione delle prestazioni erogate a pazienti inviati dalla Commissione Medica Provinciale Locale (CMPL), che sono a carico del paziente, e delle prestazioni erogate a pazienti inviati dal Medico Competente (MC), che sono invece a carico dell'azienda dove il paziente lavora. Inoltre le prestazioni erogate a pazienti per i CTT sono soggette a pagamento di un ticket. Il costo per le diverse prestazioni è riportato su apposita cartellonistica esposta al pubblico.

5- RAGGIUNGIBILITA' DEL SERVIZIO DIPENDENZE

Il servizio è ubicato in viale Matteotti 13 Sesto San Giovanni al 1° piano dell'edificio.

Come arrivare

IN METROPOLITANA

- Fermata MM1 rossa: Sesto Rondò e poi a piedi percorrendo la via Fratelli Bandiera

IN AUTOBUS

- Linea 700, fermata in viale Matteotti. E in via Fratelli Bandiera
- Linea 713 fermata via Rovani angolo viale Matteotti e via Fratelli Bandiera

IN AUTO

- Autostrada A4: uscita V.le Zara – Sesto S. Giovanni
- Strada Statale n.35 "Comasina" uscire a Cormano e proseguire per Bresso – Sesto S.Giovanni
- Tangenziale Milano\Meda: uscita Sesto F.S.
- Tangenziale Est: uscita Cologno Monzese sud – Sesto S.Giovanni
- Arrivando da Milano: Viale Monza, Viale Sarca o Viale Zara

IN TRENO

- Stazione di Sesto S.Giovanni, piazza I Maggio

6- ORARIO DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Giorni e orari di apertura

Il Servizio per le dipendenze è aperto 12 mesi l'anno, dal lunedì al venerdì non festivi, dalle 8.00 alle 16.00.

Per tutta la durata di apertura del servizio è attivo un servizio di front-office che fornisce informazioni dirette o telefoniche ai quesiti e alle richieste poste dagli utenti, fornendo indicazioni e orientamento per una corretta presa in carico con programmazione del primo appuntamento di valutazione e per la definizione del piano d'intervento (consulenza o presa in carico).

Il servizio garantisce l'erogazione delle prestazioni assistenziali cliniche, sanitarie, psicologiche, educative e riabilitative per tutto l'orario di apertura, mentre, per specifiche attività quali:

- Somministrazione farmacologica e screening tossicologico, il servizio è aperto all'utente nelle giornate di: lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle 8.00 alle 13.00, il giovedì dalle ore 11:30 alle 13:30 e dalle 14 alle 15 limitatamente alle attività di screening urinario e somministrazione di terapia non sostitutiva.

Al fine di garantire la continuità del trattamento farmacologico, l'attività erogativa e la continuità terapeutica assistenziale "somministrazione di farmaci sostitutivi" nelle giornate di sabato e festivi sono garantite presso il polo unico di somministrazione sito presso il serd di via Gola 24 Milano.

7- TUTELA DEI DIRITTI DEI CITTADINI

Il servizio SERD garantisce nell'espletamento delle sue funzioni il concreto esercizio dei diritti dei cittadini, nello specifico:

- Riservatezza: ogni cittadino ha diritto alla riservatezza
- Attenzione: ogni cittadino ha diritto di 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: 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. Il servizio espone la necessaria modulistica

- Accesso diretto: il paziente può accedere direttamente al servizio senza impegnativa negli orari di apertura al pubblico o su appuntamento telefonando, salvo Le persone inviate dalla Commissione Medica Provinciale Locale (CMPL) e dal Medico competente (MC) che devono essere munite di specifica richiesta del servizio inviante
- Libera scelta del luogo di cura: al servizio possono accedere non solo pazienti residenti nel territorio della ASST NORD MILANO ma anche quelli residenti in altri territori (art. 19 della Legge 833/78)
- Anonimato: con i limiti previsti dalla legge il paziente può chiedere che nella sua cartella non compaia nome e cognome (art. 120 del DPR 309/90).

7.1 Tutela della Privacy

La riservatezza dei dati personali, in particolare di quelli "sensibili", è garantita dalle norme contenute nel codice sulla privacy, il quale prevede che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e libertà fondamentali di ogni individuo, nonché della dignità di ciascuno con particolare riferimento alla riservatezza delle informazioni ed all'identità personale.

Il trattamento dei dati personali sarà quindi improntato a principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti i dati stessi.

La ASST Nord Milano, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantire l'attuazione del codice sulla privacy.

Il consenso al trattamento dei dati è un atto diverso dal consenso all'accettazione della prestazione sanitaria.

8- TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

Il SERD garantisce la tutela dei diritti delle persone assistite attuando quanto previsto dalla DGR 12621/2003 sia nell'offerta delle prestazioni che nelle modalità di funzionamento.

In merito alle prestazioni offerte, la struttura DIPENDENZE-SERD di Sesto San Giovanni "assicura la disponibilità dei principali trattamenti relativi alla cura e alla riabilitazione dall'uso di sostanze legali e illegali, nonché la prevenzione e la cura delle patologie correlate, anche in collaborazione con altri servizi specialistici e secondo quanto stabilito dalla normativa regionale in materia di organizzazione dipartimentale.

Le prestazioni sono erogate in forma individuale o a piccoli gruppi nella sede dell'udo o, se necessario, a domicilio.

Nell'ambito delle proprie competenze il servizio provvede a:

- A) garantire accoglienza, diagnosi e presa in carico del paziente;
- B) 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 psico-sociali, contrasto delle principali patologie correlate;

C) svolgere attività di psicodiagnosi, di “counseling”, di sostegno psicologico, di psicoterapia;

D) svolgere attività di prevenzione, screening/counseling e collaborazione alla cura delle patologie correlate all’uso di sostanze d’abuso, anche in collaborazione con altri servizi specialistici;

E) svolgere attività di orientamento e di sostegno in ambito sociale ed educativo;

F) svolgere specifiche e strutturate attività per la prevenzione delle principali cause di morte e di inabilità (malattie infettive, overdose etc.);

G) attivare specifici programmi destinati alle donne, anche in collaborazione con altri servizi specialistici, prevedendo, in particolare, interventi relativi a gravidanza, prostituzione, episodi di violenza;

H) rilevare, sulla base delle indicazioni stabilite a livello nazionale e regionale, i dati statistici ed epidemiologici relativi alle attività e al territorio di competenza;

I) svolgere attività di riabilitazione e di prevenzione delle ricadute.

8.1 MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

In merito alle modalità di funzionamento la struttura del SERD assicura quanto segue.

- Per l'intero orario di apertura è garantita la risposta a quesiti telefonici e per eventuali comunicazioni urgenti e richieste di informazioni.
- In caso di primo contatto in sede di utente dimesso da reparto ospedaliero o dal pronto soccorso, viene effettuata una valutazione medica immediata.
- E' garantito, dopo il primo contatto, un appuntamento entro un tempo massimo di 7 giorni, per eseguire una più approfondita valutazione al fine di definire un piano preliminare di intervento.
- E' garantita in un periodo massimo di 10 giorni dalla data del primo contatto una prima valutazione generale della situazione del paziente che, dovrà essere anche di tipo sociale nel caso che il soggetto conviva con minori o sia un minore.
- E' garantita una valutazione multidisciplinare del soggetto nei successivi 15 giorni e in un periodo massimo di 8 giorni alle tossicodipendenti in stato di gravidanza e quando la particolare gravità della situazione sanitaria lo richieda.
- A tutti i soggetti sono garantiti programmi definiti nel tempo finalizzati al raggiungimento di un'accettabile equilibrio psicofisico, ad una adeguata evoluzione e risoluzione della situazione di abuso e dipendenza, all'avvio di un recupero ed integrazione sociale e lavorativa (interventi di formazione, interventi lavorativi, ecc.). Particolare attenzione è data al contesto familiare dei soggetti in cura con figli minorenni.
- Ai soggetti è garantita una periodica rivalutazione generale della situazione rispetto agli obiettivi dei programmi in corso e la possibilità di riformulare un nuovo programma con obiettivi definiti nel tempo e concordati. All'interno del programma definito nel tempo e finalizzato si raccomanda l'individuazione di alcuni obiettivi prioritari da individuarsi sia da un punto vista sanitario che sociale (formativi, di lavoro ecc.).
- Ai soggetti in trattamento viene garantita e attivamente proposta la possibilità di usufruire di adeguati screening relativi alle malattie infettive correlate, oltre che

di incontri di educazione alla salute volti a migliorare la consapevolezza rispetto ai rischi relativi all'assunzione di sostanze.

- Ai soggetti in trattamento è garantita una adeguata valutazione di eventuali psicopatologie primarie o secondarie all'uso di sostanze.
- Il soggetto viene informato delle conclusioni del processo diagnostico, dei limiti, dei rischi e dei vantaggi del trattamento proposto nonché delle possibili alternative.
- Qualora siano necessari interventi non erogabili direttamente, il Servizio si attiva per l'invio ad altre strutture del SSN o presso enti del privato sociale accreditati o in convenzione con gli stessi.
- Almeno ogni 15 giorni, sono realizzate apposite riunioni multidisciplinari per un confronto clinico - operativo riguardante casi trattati da più operatori

9- PERSONALE

Presso la struttura Dipendenze – (SERD) di Sesto SG operano le seguenti figure professionali: medico, infermiere, psicologo, assistente sociale ed educatore.

9.1 Modalità di riconoscimento degli operatori

Gli operatori che lavorano sono dotati in ogni momento di cartellino di riconoscimento visibile all'utente e che riporta nome e qualifica.

9.2 Codice etico

I dipendenti pubblici sono tenuti al rispetto del Codice di Comportamento. Del Pubblico Dipendente (D.M. 28-1 1-2000).

9.3 Attività erogate

Le attività erogate dagli operatori del servizio sono declinate in base alla specifica professionalità di ciascuno:

- Il Medico effettua una valutazione clinica e diagnostica del paziente in ordine alla situazione di uso di sostanze e ad eventuali patologie correlate o disturbi psichici, attivando tempestivamente i necessari interventi di competenza; prescrive i trattamenti farmacologici sostitutivi e non sostitutivi, li monitora mediante la valutazione degli esiti dei controlli tossicologici; periodicamente verifica le condizioni sanitarie del paziente .
- l'Infermiere gestisce la somministrazione delle terapie farmacologiche, il monitoraggio tossicologico, presta attenzione alle dimensioni fisiche, psichiche e sociali della persona, interviene quando il paziente necessita di un intervento di informazione e counseling per problematiche sanitarie avvalendosi all'uopo anche di strumenti o scale di valutazione, mantiene il collegamento tra gli utenti e gli operatori dell'équipe.
- Lo Psicologo valuta, anche mediante test d'approfondimento, la storia personale e relazionale del paziente, rileva il funzionamento e l'organizzazione di personalità, le dinamiche personali e familiari, individua le risorse psicologiche attivabili per un processo di cambiamento, definisce la proposta terapeutica più idonea che attua mediante counseling, sostegno psicologico o psicoterapia.

- l'Assistente sociale effettua l'accoglienza e la valutazione sociale, attiva interventi finalizzati alla risoluzione di situazioni di grave disagio o emarginazione sociale (assenza di una abitazione, di risorse economiche, di riferimenti parentali), favorendo l'inclusione sociale; interviene inoltre quando il paziente necessita di inserimenti in CT, CD, CPA, di interventi di segretariato sociale, di programmi alternativi alla carcerazione in collegamento con l'Ufficio Esecuzione Penale Esterno (U.E.P.E.) del Ministero di Grazia e Giustizia, di interventi finalizzati alla protezione di minori in collegamento con i Servizi minori e l'Ufficio Servizi Sociali Minori (U.S.S.M.) .
- l'Educatore professionale interviene per fornire al paziente e ai famigliari un orientamento e un sostegno alla motivazione al cambiamento dello stile di vita, un accompagnamento nella gestione della quotidianità e nella sperimentazione/apprendimento di nuove modalità di espressione di sé e delle proprie risorse anche con la finalità di prevenzione della ricaduta (sostegno educativo), un accompagnamento nell'inserimento al lavoro (Inserimento lavorativo), un aiuto alla riflessione su esperienze di consumo occasionale (Programmi Prefettura).
- Il personale amministrativo svolge le attività di sua competenza a supporto del servizio.

9.4 Ciascun operatore:

- Gestisce il trattamento affidato in base ad obiettivi specifici concordati con il paziente e sottoscritti nel Piano Assistenziale Individuale (PAI)
- Verifica periodicamente con il paziente il raggiungimento degli obiettivi concordati
- Agisce di concerto con gli altri operatori incaricati di altri trattamenti e con il case manager.
- Fra gli operatori del team terapeutico viene individuato il case manager, che di norma è l'operatore che ha stabilito o che presumibilmente stabilirà la relazione terapeutica più significativa con il paziente. Egli rappresenta il riferimento per il paziente e per gli operatori incaricati dei trattamenti ed ha il compito di redigere il PAI semestrale di concerto con gli operatori del team terapeutico in concomitanza della sua scadenza. Le attività e le prestazioni sono erogate nel rispetto di linee guida, procedure, protocolli. L'attività erogata dall'Udo UOC Dipendenze-SERD è multidisciplinare e l'integrazione socio sanitaria è assicurata anche attraverso le riunioni di equipe che avvengono a cadenza settimanale. Ad essa partecipano tutti gli operatori dell'Udo ed è coordinata dal medico referente. Gli operatori sono tenuti per legge al segreto professionale e hanno l'obbligo di non fornire informazioni sui programmi ad alcuno se non con esplicito consenso del paziente.

10- PRESTAZIONI EROGATE e MODALITA' DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Le prestazioni erogate dal SERD di SSG sono:

- 1.valutazione medica per diagnosi di dipendenza/abuso da sostanze legali e illegali
- 2.valutazione medica per diagnosi di patologie correlate all'uso di sostanze

3. diagnosi e terapia per il gioco d'azzardo patologico (DGA)
4. prelievi di routine e per screening infettivologico
5. monitoraggio del programma terapeutico mediante esami tossicologici
6. trattamenti farmacologici sostitutivi con Metadone, Buprenorfina
7. consulenze infermieristiche ed educazione sanitaria
8. counselling sanitario e psico-socio-educativo
9. colloqui di valutazione e di sostegno psicologico, sociale ed educativo
10. colloqui di psicoterapia
11. intervento educativo per utenti e loro familiari
12. accompagnamento all'inserimento in comunità terapeutica ed in centri di pronta accoglienza
13. orientamento al lavoro e collaborazione con i servizi preposti all'inserimento lavorativo
14. rilascio di certificati ai fini medico-legali
15. programmi in seguito a segnalazione della Prefettura
16. programmi in ottemperanza alle prescrizioni del Tribunale Ordinario, Tribunale di sorveglianza, Tribunale per Minorenni, Ufficio Esecuzione Penale Esterna (U.E.P.E.), e Ufficio Servizi Sociali Minori (U.S.S.M.).
17. valutazione e monitoraggio tossicologico di pazienti inviati da Commissione Medica Provinciale Locale (CMPL) e Medico Competente (MC)
18. orientamento a gruppi di auto-aiuto.

11- MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI e CRITERI DI ACCESSO

La tipologia delle prestazioni erogate è subordinata al progetto terapeutico concordato con il paziente. Le prestazioni sono erogate presso la sede del SERD di Sesto San Giovanni e in caso di necessità presso il domicilio del paziente, o presso strutture accreditate quali Comunità Terapeutiche (CT) e Centri Pronta Accoglienza (CPA) nell'osservanza dei sotto elencati principi:

- Eguaglianza: le prestazioni sono erogate secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, 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 servizio 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: il servizio si impegna a raggiungere gli obiettivi previsti
- Efficienza: il servizio si impegna a ottimizzare le risorse a disposizione.

12- MODALITA' DI DIMISSIONE DEL PAZIENTE

La dimissione del paziente può avvenire secondo due modalità:

1. L'operatore e il paziente effettuano insieme una verifica del percorso

effettuato, concordano la conclusione dell'intervento e viene, su richiesta dell'interessato, rilasciata apposita relazione di dimissione, contenente le eventuali indicazioni terapeutiche necessarie al mantenimento dello stato di salute raggiunto;

2. In altre situazioni il paziente decide autonomamente di interrompere l'intervento in corso.

13- MODALITA' DI TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA AL FINE DI ASSICURARE LA CONTINUITA' DELLE CURE

In caso di trasferimento si garantisce la continuità dell'assistenza tramite il rilascio di una relazione nella quale vengono date informazioni circa il percorso clinico-terapeutico assistenziale effettuato.

13.1 Modalità di mantenimento delle continuità' terapeutica farmacologica sostitutiva

Il paziente in trattamento con terapia sostitutiva che, per ragioni che prevedano una temporanea dislocazione presso altro territorio, può essere provvisoriamente trasferito presso il SERD più vicino per la delega alla assunzione della terapia in corso.

14- GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA

Nel caso in cui, per comprovata impossibilità organizzativa, il servizio non fosse in grado di effettuare accoglienza, valutazione multidisciplinare e presa in carico nei tempi previsti dalla DGR 12621/2003, il paziente viene inserito in una lista di attesa, gestita mediante apposita scheda interna ove rilevabile il grado di urgenza o necessità.

15- FASCICOLO SOCIO-ASSISTENZIALE e SANITARIO (FASAS)

La struttura dipendenze (SERD) di Sesto San Giovanni utilizza un fascicolo socio-assistenziale elettronico in cui sono presenti le sezioni relative a:

- Anamnesi riferite alle diverse aree λ analisi e valutazioni della situazione dell'utente e del suo contesto familiare
- Percorso dell'utente nell'udo (Diari, PAI)
- Moduli per la richiesta di anonimato, per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali, per la tutela della privacy, di consenso informato per i singoli atti sanitari a

Tutela della persona.

Le indicazioni e le procedure per la compilazione del FASAS, ivi comprese le relative responsabilità, sono indicate in una apposita nota tecnica.

15.1 Accesso cartella utente

L'utente può chiedere copia del proprio Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario tramite richiesta scritta alla Direzione Medica di Presidio. L'evasione della richiesta è garantita entro 15 giorni lavorativi; (è prevista una quota amministrativa di 18 € per le cartelle degli ultimi 5 anni e di 36 € per quelle precedenti).

Ai fini del Rilascio di copia della documentazione Sociosanitaria ai sensi dell'art. 22 e seguenti della legge 7 agosto n. 241/90, il richiedente deve dimostrare di essere titolare di un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente collegata al documento del quale si è chiesto l'accesso.

16- SCHEDA DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE PER UTENTI e FAMILIARI

Periodicamente a cadenza semestrale, il SERD propone alle persone assistite, ai loro familiari ed ai care-givers, la compilazione di un questionario anonimo che valuti il grado di soddisfazione percepito.

A tale scopo è stata predisposta Questionario di Soddisfazione specifico per il Servizio Dipendenze.

I risultati sono resi noti al Dipartimento, al personale ed agli utenti attraverso l'esposizione nella sede del servizio.

17- SCHEDA DI RILEVAZIONE APPREZZAMENTI e RECLAMI

La ASST Nord Milano favorisce la comunicazione e l'informazione con i cittadini anche attraverso i propri uffici Relazioni con il Pubblico, in particolare quelli dedicati all'ambito territoriale e distrettuale dell'azienda. La correttezza della relazione con i cittadini utilizzatori dei servizi sanitari viene garantita anche attraverso la gestione ed il monitoraggio di segnalazioni, reclami, ringraziamenti, suggerimenti che vengono presentati dai cittadini stessi.

Le segnalazioni possono essere presentate di persona o inviate agli Uffici Relazioni con il Pubblico.

Un modulo per segnalazioni elettronico è disponibile sul sito internet dell'azienda: www.asst-nordmilano.it cliccando su "Ufficio Relazioni con il pubblico".

I cittadini che fanno una segnalazione scritta e firmata ricevono risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento. Il sistema di gestione delle segnalazioni pervenute contribuisce alla formulazione di proposte di miglioramento sugli aspetti critici individuati.

L'URP dell'asst Nord Milano è ubicato all'interno del presidio Ospedaliero "Edoardo Bassini" in viale M. Gorki n. 50, 20092 - Cinisello Balsamo (MI), tel. 02 5799.8136,

e-mail: urp@asst-nordmilano.it dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 presso palazzina uffici piano terra ingresso A.

18 - COMUNICAZIONE INTERNA

La comunicazione interna agli operatori è assicurata con bacheche, e-mail, intranet e riunioni periodiche.

19 -ESPOSIZIONE AL PUBBLICO DELLA CARTA DEI SERVIZI COMPLETA ed AGGIORNATA

Copia della presente Carta dei servizi del SERD di Sesto San Giovanni è esposta al pubblico nella bacheca situata nell'atrio del servizio. E' disponibile inoltre una copia di consultazione sul sito aziendale www.asst-nordmilano.it.

Dipartimento di Salute Mentale e delle Dipendenze

Dipendenze - SERD

Direttore f.f. : Gianmatteo Catania

Tel: 02 5799.3740

dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00

sertsesto@asst-nordmilano.it

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Nord Milano

Centralino: 02 5799.1

www.asst-nordmilano.it

#LaSaluteADuePassiDaTe

