

AZIENDA speciale SERVIZI
FARMACEUTICI e socio-sanitari
San Giuliano Milanese

ASF



CARTA DEI SERVIZI ALLA PERSONA

Da quando ASF - Azienda speciale Servizi farmaceutici e socio-sanitari del Comune di San Giuliano Milanese si è inserita nell'ambito dei servizi appartenenti al ciclo socio-sanitario integrato, tra i punti prioritari sono stati posti l'attenzione e l'impegno per un Welfare solidale e non compassionevole. Questo significa, certamente, attivare strumenti in grado di offrire risposte alle esigenze di tutti i cittadini ma, in particolare, dei soggetti deboli e delle categorie meno favorite.

La prima basilare esigenza è quella di far conoscere quali sono i servizi erogati dall'azienda sui quali ogni cittadino può contare, quali gli standard garantiti e quali gli impegni assunti in caso di disservizio.

La Carta dei servizi rappresenta quindi un vero e proprio contratto stipulato con i cittadini di San Giuliano Milanese.

E' un progetto, lo voglio sottolineare, che nasce all'insegna della trasparenza e della partecipazione per contribuire, per quanto nelle nostre capacità, a rendere San Giuliano Milanese una Città educativa ed una Comunità solidale.

La Carta dei Servizi alla Persona di ASF rappresenta un'operazione culturale di grande significato: è una cartina di tornasole della nostra capacità di collaborare con la comunità locale e di assicurarle un sistema integrato di servizi ed interventi di valenza sociale, in collaborazione anche con altri soggetti, a cominciare dai Servizi Sociali del Comune.

L'affermazione dei diritti della cittadinanza, lo si può constatare quotidianamente, procede a piccoli passi, non di rado è soggetta a impreviste fermate, e, in ogni caso richiede un'opera paziente e costante.

Sono convinto che la discussione ci arricchirà di contenuti e ci farà sentire persone sempre più aperte all'accoglienza e alla solidarietà.

Il Presidente ASF

Mario Medda

La storia di ASF

ASF, l'Azienda speciale Servizi Farmaceutici e socio-sanitari del Comune di San Giuliano Milanese nasce nel 1996 dalla trasformazione dell'Azienda Municipalizzata Farmacie Comunali in azienda speciale multi servizi. La precedente Azienda Farmacie era attiva sul territorio dal 1965 in seguito all'istituzione della prima farmacia pubblica in Via San Remo da parte del Consiglio Comunale, su proposta del Sindaco Pietro Marchini (ottobre 1963).

Nell'ambito di un progressivo accorpamento di altri servizi pubblici, l'azienda, a partire dal 1999 ha assunto la gestione della totalità dei servizi cimiteriali cittadini e nell'aprile 2003 la gestione dei Servizi di Assistenza Domiciliare finalizzata alla riduzione o eliminazione delle "disuguaglianze sociali" a favore dei cittadini in condizione di disagio.

Nel giugno del 2005 si è aggiunta la gestione degli asili comunali e della scuola d'infanzia, i servizi di pre e post scuola e la gestione del Centro di Aggregazione Giovanile di Via Marzabotto.

Ad integrazione e corollario dei propri servizi, ASF svolge attività divulgative a tema sanitario e salutistico e da circa un decennio porta avanti un programma per il monitoraggio ed il contenimento sul territorio delle patologie infettive mediante macchine automatiche per la raccolta e smaltimento di siringhe usate potenzialmente pericolose.

Quello di ASF è oggi un esempio di concreta attuazione dell'orientamento, manifestatosi negli ultimi anni 90 a livello nazionale, mirante a conferire alle Aziende di servizi farmaceutici, la gestione di nuovi settori appartenenti alla sfera socio-sanitaria o più precisamente al ciclo socio-sanitario integrato.

La centralità di queste aziende rispetto ad una vocazione da sempre rivolta alle relazioni d'aiuto ed ai servizi alla persona, consente, in termini estremamente positivi, il loro innesto nell'ambito di un ciclo comprendente la gestione di case di riposo per anziani, l'assistenza domiciliare post-ospedaliera, gli sportelli per cure a domicilio, la refezione sanitaria ed i pasti domiciliari, esaltandone il ruolo e l'orientamento in perfetta assonanza con le sopravvenute necessità dei comuni per quanto riguarda la gestione dei servizi socio-sanitari locali.

In considerazione dell'impegno fino ad oggi profuso dall'azienda e dal suo personale e dei costanti programmi di ampliamento delle prestazioni offerte dal Centro Polivalente Servizi alla Persona, inaugurato nel 2005 in via Baracca, si può affermare che la *mission* di ASF, bene espressa dal motto "il Valore del Benessere, l' Efficienza dei Servizi" contenuto nel logo aziendale, sia ormai stabilmente delineata; è una precisa scelta dell'Amministrazione locale, fermamente intenzionata a garantire in prima persona la qualità delle prestazioni di assistenza domiciliare ed il diretto controllo sul servizio, far sì che ASF si configuri come erogatore privilegiato dei Servizi alla Persona sul territorio comunale.

La Direzione
Dott. Giuliano Masina

La finalità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi alla Persona è stata redatta con la finalità di informare i cittadini in merito ai servizi erogati da ASF, in coerenza con la Carta dei Servizi del Distretto Sociale Sud Est Milano e la Carta dei Servizi del Comune di San Giuliano Milanese e si ispira ai principi fondamentali e allo schema della Direttiva del P.C.M. 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*", nonché alla Legge 328/2000 (art.13 – comma 2), secondo la quale, nella Carta dei Servizi, sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le condizioni per facilitare le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti e le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

L'obiettivo è quello di far conoscere gli elementi informativi necessari per accedere al sistema di interventi e prestazioni offerti da ASF, delineandone al tempo stesso i principi guida ispiratori, nonché i diritti dei cittadini e i doveri di ASF.

La descrizione riportata in queste pagine si propone di definire con chiarezza gli standard sulla base dei quali sono garantiti i servizi, in modo da offrire al cittadino un punto di riferimento obiettivo per valutarne i diversi aspetti quali-quantitativi.

Qualora il fruitore valuti che tali standard non vengano rispettati e il servizio si discosti da quanto descritto, ha la possibilità con opportuni strumenti di chiederne conto ad ASF che, altresì, si impegna nel prossimo futuro a estendere la Carta dei Servizi a tutte le attività gestite dall'Azienda.

INDICE

I PRINCIPI FONDAMENTALI	4
SERVIZI EROGATI E STANDARD GARANTITI	5
DIRITTI DEI CITTADINI.....	11
INFORMAZIONE.....	11
TUTELA	11
IL DISTRETTO SOCIALE SUD-EST MILANO	11
SEDE E CONTATTI ASF	13

PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA

ASF garantisce l'accesso ai servizi a tutti i cittadini residenti nel Comune di San Giuliano Milanese. Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni viene compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ

ASF agisce secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità e si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio, adottando tutte le misure necessarie per evitare o ridurre il più possibile i disagi anche nell'eventualità di interruzione o di funzionamento irregolare del servizio.

PARTECIPAZIONE ED ASCOLTO

ASF agevola e promuove la partecipazione dei cittadini, è aperta ad ascoltare spunti ed osservazioni per il miglioramento della qualità delle proprie prestazioni.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

ASF si impegna ad erogare servizi secondo criteri di efficienza e di efficacia, utilizzando al meglio le proprie risorse in un'ottica di garanzia e di benessere per i cittadini.

SERVIZI EROGATI E STANDARD GARANTITI

ASSISTENZA DOMICILIARE – SAD

Il Servizio di Assistenza Domiciliare - SAD è finalizzato al mantenimento della persona in difficoltà nel suo quotidiano ambiente di vita e di relazione, in condizioni di massima autonomia e benessere possibili, nel rispetto delle diversità e delle caratteristiche individuali e familiari. Gli interventi privilegiano quindi l'ambito della vita quotidiana e del domicilio, evitando quanto più possibile forme di istituzionalizzazione, mantenendo e valorizzando le potenzialità cognitive, relazionali, psico-fisiche e di autonomia delle persone.

ATTIVITA' SVOLTA

Il Distretto Sociale Sud-Est Milano ha individuato **6 pacchetti assistenziali**, definiti in base alla quantità e qualità delle singole prestazioni e modulati sulle necessità e bisogni assistenziali della persona.

Tali pacchetti costituiscono i livelli essenziali di assistenza del Servizio di Assistenza Domiciliare del Distretto Sociale.

A seconda del bisogno espresso dal richiedente l'Assistente Sociale elabora con il destinatario un progetto di intervento individuando il pacchetto assistenziale più rispondente al bisogno.

A CHI SI RIVOLGE

Cittadini anziani ultrasessantacinquenni, adulti non autosufficienti a causa di patologie equiparabili a quelle geriatriche e cittadini disabili residenti nel territorio comunale.

COME E DOVE

Il cittadino che necessita del SAD o un suo familiare può rivolgersi al Segretariato Sociale del Comune di San Giuliano Milanese (via De Nicola 2). La richiesta è valutata dall'Assistente Sociale incaricata da ASF, che elabora il progetto con l'utente, concordando il pacchetto assistenziale più idoneo alla realizzazione del progetto stesso e segnalando il relativo costo. Il cittadino riceve un "voucher" sociale che riassume il progetto erogato, comprensivo di prestazioni e costi.

ATTIVAZIONE E DURATA

Il servizio è attivato entro 5 giorni dalla sottoscrizione del progetto individualizzato; in caso di manifeste situazioni di urgenza il servizio è erogato entro 48 ore dalla sottoscrizione del progetto stesso. In base alle necessità e ai bisogni riscontrati, si stabilisce con l'utente il termine del progetto assistenziale; l'eventuale scadenza della certificazione ISEE comporta la necessità di rinnovo del progetto.

COSTO

Il costo del servizio è proporzionale alla situazione economica dell'utente certificata attraverso l'ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente).

NOTIZIE UTILI

ASF garantisce:

- la collaborazione con il Comune, il servizio anziani dell'ASL, l'Assistenza Domiciliare Infermieristica, gli ospedali, i medici di base;
- la collaborazione con il Comune anche per l'organizzazione di interventi di trasporto ausili o per utenti portatori di handicap;
- la centralità della relazione con l'assistito come elemento di qualità della

prestazione;

- la professionalità degli operatori e le modalità di erogazione delle prestazioni;
- il coordinamento del servizio da parte dell'Assistente Sociale;
- l'impiego di operatori ASA (Ausiliari Socio-Assistenziali) qualificati;
- la riunione di équipe settimanale per il monitoraggio del progetto assistenziale;
- l'utilizzo degli ausili necessari per facilitare la mobilitazione e le attività.

Coloro che vivono in abitazioni con servizi igienici non adeguati hanno la possibilità di accedere all'utilizzo di una apposita vasca attrezzata presso la sede del servizio in via Baracca 8.

FATTORI E STANDARD DI QUALITA'

Qualità per il cittadino	ASF garantisce
Soddisfazione dei cittadini fruitori del servizio e delle loro famiglie	Non meno del 70% dei fruitori e/o dei loro familiari soddisfatti della cortesia e competenza degli operatori
Permanenza della persona assistita presso il proprio domicilio	Istituzionalizzazione non superiore al 10% dei fruitori annuali del servizio

PASTI CALDI A DOMICILIO

Il Servizio prevede la fornitura a domicilio del pranzo caldo da lunedì a sabato. Nei giorni prefestivi viene fornito un pasto supplementare agli utenti che ne fanno specifica richiesta.

ATTIVITA' SVOLTA

I pasti sono preparati in un centro cottura esterno e sono consegnati caldi al domicilio dei cittadini che usufruiscono del servizio. La consegna avviene da lunedì a sabato tra le 11.30 e le 12.45. Il servizio è attivo tutto l'anno, tranne nei giorni festivi.

A CHI SI RIVOLGE

Anziani, disabili e adulti non in grado di provvedere autonomamente alla preparazione dei pasti, residenti nel territorio comunale.

ATTIVAZIONE E DURATA

A seguito della richiesta, entro due giorni lavorativi dall'espletamento delle pratiche necessarie all'attivazione. Il servizio è sospeso in caso di ricovero ospedaliero, in istituto o rinuncia dell'utente.

COME E DOVE

I cittadini possono richiedere il servizio presso la Segreteria sociale del Comune (Via De Nicola 2) che comunica tempestivamente la richiesta all'Assistente Sociale referente di ASF. In seguito all'attivazione del servizio, si acquistano i buoni pasto presso il Centro Polivalente di via Baracca 8, tutti i mercoledì dalle 9.30 alle 11.30.

COSTO

Il costo del buono pasto è stabilito in base a scaglioni di importo ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente). La certificazione ISEE deve essere consegnata in occasione della domanda di attivazione del servizio.

NOTIZIE UTILI

- E' possibile scegliere il proprio pranzo da menù stagionali che offrono diverse alternative;
- è possibile consegnare presso il Centro Polivalente di via Baracca 8, la dieta prescritta dal medico specialista per ottenere un menù personalizzato;
- sono rimborsati i buoni pasto acquistati e non utilizzati a causa di ricovero o decesso del fruitore nel caso di applicazione della tariffa massima.

FATTORI E STANDARD DI QUALITA'

Qualità per il cittadino	ASF garantisce
Soddisfazione dei cittadini fruitori del servizio e delle loro famiglie	Non meno del 70% dei fruitori e/o dei loro familiari soddisfatti della qualità dei pasti forniti
Puntualità nella consegna	Consegna garantita tra le ore 11,30 e le ore 12,45
Tempestività dell'intervento	Il servizio è attivato entro due giorni lavorativi dall'espletamento delle pratiche necessarie

INIEZIONI E MEDICAZIONI

Il Servizio prevede l'effettuazione di iniezioni e piccole medicazioni presso il Centro Polivalente Servizi alla Persona di via Baracca 8.

Per piccole medicazioni si intendono prestazioni non erogate dal Servizio Sanitario Nazionale.

A CHI SI RIVOLGE

Residenti e non residenti nel Comune di San Giuliano Milanese.

COME E DOVE

I cittadini possono richiedere il servizio presso il Centro Polivalente di via Baracca 8. E' necessario esibire il codice fiscale o il tesserino sanitario e consegnare copia della prescrizione medica della terapia da effettuare.

Coloro che per documentati motivi di salute necessitano di iniezioni e piccole medicazioni al proprio domicilio, possono concordare tali prestazioni contattando telefonicamente il Centro. L'erogazione del servizio a domicilio è subordinata alla disponibilità dell'infermiere professionale.

COSTO

Esistono tariffe differenziate per l'effettuazione del servizio presso il Centro di via Baracca o a domicilio. Il pagamento del servizio è contestuale all'effettuazione della singola iniezione o medicazione; per cicli di terapie è previsto l'acquisto anticipato di un tesserino con prestazioni a scalare.

NOTIZIE UTILI

Presso il Centro si somministra il vaccino anti influenzale solo dietro presentazione della prescrizione del medico curante.

FATTORI E STANDARD DI QUALITA'

Qualità per il cittadino	ASF garantisce
Soddisfazione dei cittadini fruitori del servizio e delle loro famiglie	Non meno del 70% dei fruitori e/o dei loro familiari soddisfatti della qualità del servizio fornito
Tempestività dell'intervento	Presso il Centro Polivalente il tempo medio di attesa per la prestazione è inferiore ai 15 minuti

LAVANDERIA E STIRERIA

Il Servizio di Assistenza Domiciliare offre ai propri assistiti la possibilità di usufruire di un servizio di lavanderia e stireria. Il lavaggio è effettuato esclusivamente in lavatrice, ed è quindi dedicato a capi lavabili in acqua, ad esclusione di coperte o capi troppo voluminosi.

A CHI SI RIVOLGE

Possono usufruire del servizio di lavanderia e stireria gli assistiti del SAD o del Servizio Pasti a Domicilio.

COME E DOVE

Per usufruire del servizio di lavanderia e stireria, l'utente del Servizio di Assistenza Domiciliare e del Servizio Pasti a Domicilio può rivolgersi direttamente al Centro Polivalente Servizi alla Persona di via Baracca 8, concordando l'attivazione del servizio con l'Assistente Sociale. Solo in caso di comprovata necessità il ritiro e la consegna dei capi è effettuato a domicilio dell'assistito, a cura del personale del servizio, nei giorni e orari concordati preventivamente con l'utente.

COSTO

Il costo del servizio è stabilito in base agli scaglioni di importo ISEE.

FATTORI E STANDARD DI QUALITA'

Qualità per il cittadino	ASF garantisce
Soddisfazione dei cittadini fruitori del servizio e delle loro famiglie	Non meno del 70% dei fruitori e/o dei loro familiari soddisfatti della qualità del servizio fornito
Rispetto dei tempi	Osservanza dei giorni e orari concordati con gli utenti

SPORTELLLO INFORMATIVO

E' a disposizione dei cittadini uno Sportello Informativo dedicato a informazioni relative a:

- servizi resi da ASF quali l'attività di assistenza domiciliare e dei servizi accessori quali

i pasti caldi a domicilio;

- servizio infermieristico per iniezioni e piccole medicazioni presso il Centro Polivalente

Servizi alla Persona di via Baracca 8, o a domicilio.

Lo sportello informativo prevede inoltre servizi di supporto per:

- informazioni in merito alle procedure per la richiesta d'invalidità o per la richiesta di

aggravamento della stessa;

- informazioni in merito al servizio di teleassistenza effettuato dalla Provincia di

Milano;

- supporto alla compilazione della richiesta per la concessione della tessera di libera

Circolazione.

A CHI SI RIVOLGE

Cittadini del Comune di San Giuliano Milanese.

COME E DOVE

Lo Sportello Informativo è sito presso il Centro Polivalente Servizi alla Persona di via Baracca 8.

Il servizio è gratuito.

FATTORI E STANDARD DI QUALITA'

Qualità per il cittadino	ASF garantisce
Soddisfazione dei cittadini fruitori del servizio e delle loro famiglie	Non meno del 70% dei fruitori e/o dei loro familiari soddisfatti della qualità delle informazioni ricevute
Tempestività dell'informazione	Sono garantiti tempi d'attesa per ricevere informazioni allo sportello inferiori ai 15 minuti

DIRITTI DEI CITTADINI

INFORMAZIONE

ASF assicura il massimo impegno per garantire chiarezza, tempestività e facilità di accesso alle informazioni sulle prestazioni e sui servizi erogati e sui relativi standard. Per ottimizzare il raggiungimento di tali obiettivi vengono utilizzati canali efficaci e il più possibile fruibili dal maggior numero di cittadini. Particolare attenzione è data al linguaggio utilizzato per la comunicazione, privilegiando forme ed espressioni facilmente comprensibili.

Gli strumenti che ASF mette a disposizione per facilitare la comunicazione sono i seguenti:

Sportello Informativo

Per ricevere informazioni e per un primo orientamento nell'ambito dei servizi erogati da ASF, i cittadini possono rivolgersi allo sportello informativo, attivo presso il Centro Polivalente Servizi alla Persona di via Baracca, 8. Ci si può rivolgere agli operatori di sportello personalmente, per telefono, via fax o via e-mail.

La Carta dei Servizi

La presente Carta è a disposizione presso lo sportello informativo di via Baracca 8. Nella Carta sono riportate specificatamente tutte le informazioni concernenti le modalità di accesso e di erogazione dei servizi forniti e dei loro standard di qualità. Le informazioni contenute saranno periodicamente riviste e aggiornate.

Sito Internet

L'aggiornamento continuo delle informazioni sui servizi erogati è garantito dal sito internet di ASF (www.asfsangiuliano.it).

Materiale informativo

A supporto dei servizi erogati, ASF rende disponibile presso lo sportello informativo e sul sito web aziendale materiale informativo, notizie, opuscoli, volantini ecc.

TUTELA

Reclami

I cittadini possono segnalare eventuali disservizi o sporgere reclami o rispetto al servizio erogato, se riscontrano che questo si discosta da quanto enunciato.

I reclami possono essere presentati recandosi presso lo sportello informativo di via Baracca 8 e compilando un apposito modulo, oppure attraverso una e-mail di segnalazione indirizzata a: servizi.assistenziali@asfsangiuliano.it; in entrambi i casi il cittadino riceverà una risposta da ASF, entro 20 giorni dalla comunicazione.

ASF si impegna ad analizzare i reclami ricevuti per adottare specifiche azioni di miglioramento degli standard e delle modalità di erogazione dei servizi.

Valutazione dei servizi

ASF si impegna ad effettuare verifiche periodiche sul rispetto degli standard di qualità definiti.

Inoltre, per poter disporre di informazioni dirette sulla qualità percepita dai cittadini/utenti sui servizi erogati e sulla corrispondenza ai loro bisogni, ASF svolge rilevazioni periodiche che consentono di verificare il livello di soddisfazione e di poter misurare nel tempo le variazioni percepite per ciascun servizio.

Il monitoraggio è effettuato richiedendo agli utenti e/o ai loro familiari la compilazione di un apposito questionario, disponibile presso lo sportello informativo di via Baracca 8. ASF provvederà inoltre a recarsi presso il domicilio degli utenti impossibilitati a raggiungere la sede per effettuare interviste dirette.

Distretto Sociale Sud-Est Milano e A.S.S.E.MI.

La legge 328/2000 (legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali) ha introdotto un nuovo soggetto territoriale nella pianificazione delle politiche sociali e nell'erogazione dei servizi: il Distretto Sociale.

Il Distretto Sociale Sud Est Milano è composto da nove Comuni: Carpiano, Cerro al Lambro, Colturano, Dresano, Melegnano, San Donato Milanese, San Giuliano Milanese, San Zenone al Lambro e Vizzolo Predabissi.

Dal 1 luglio 2009 si è costituita l'Azienda Sociale Sud Est Milano – A.S.S.E.MI. che ha come obiettivo quello di promuovere un sistema integrato di politiche e di servizi per il cittadino attraverso un percorso di integrazione e di collaborazione tra i diversi Comuni e tra questi e le organizzazioni del privato sociale del territorio.

In coerenza con quanto definito ASF eroga, per conto del Comune di San Giuliano Milanese, le prestazioni che le sono state affidate con specifico contratto di servizio.

SEDE E CONTATTI ASF

Presidente	Mario Medda	presidenza@asfsangiuliano.it
Direttore Generale	Giuliano Masina	direzione@asfsangiuliano.it
Assistente Sociale:	Daniela De Paoli	servizi.assistenziali@asfsangiuliano.it

Direzione e Amministrazione ASF:

Via San Remo, 3 - 20098 - S. Giuliano Milanese (MI)

Tel. 02 9840908 Fax 02 98241728

Centro Polivalente Servizi alla Persona e SAD - Servizi di Assistenza Domiciliare:

via Baracca, 8 - 20098 - S. Giuliano Milanese (MI)

Tel.: 02 98242088 Fax: 02 98247750

Orari di apertura:

Lunedì 9.30 – 11.30

Martedì 16.30 – 18.00 su appuntamento

Mercoledì 9.30 – 11.30

Venerdì 9.30 – 11.30



Ultimo aggiornamento: febbraio 2011