

RETESALUTE

Azienda Speciale Consortile

*per la gestione delle attività di carattere
socio-assistenziale e di integrazione socio-sanitaria*

Servizio di Assistenza Domiciliare

CARTA DEI SERVIZI

QUESTA CARTA DEI SERVIZI....

A CHI È RIVOLTA

La Carta dei Servizi è rivolta alle persone che usufruiscono del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD), ma anche a tutti coloro che desiderano conoscere che cosa offre questo servizio per rispondere ai bisogni delle persone in condizione di fragilità.

A cosa serve

La Carta dei Servizi:

- **offre informazioni** sul Servizio di Assistenza Domiciliare dell'Azienda Speciale *Retesalute*;
 - **rappresenta l'impegno concreto** a rispettare diritti, regole e standard di qualità dichiarati;
 - **coinvolge i cittadini** nel processo di miglioramento e di sviluppo della qualità del servizio;
- in sintesi, è un **patto** tra gli utenti e chi eroga il servizio.

Quali informazioni offre

La Carta dei Servizi riporta, con un linguaggio chiaro e semplice, una serie di informazioni importanti sul Servizio di Assistenza Domiciliare, quali:

- **Qual è il servizio offerto:** presenta le finalità ed i principi a cui si ispira il servizio.
- **A chi si rivolge e come si può accedere:** specifica a quali persone è destinato il servizio e le modalità di accesso.
- **Le modalità di funzionamento:** descrive il modo in cui è organizzato il servizio, chi lo gestisce, quali operatori impiega, i loro compiti e orari.
- **I servizi offerti:** contiene la descrizione delle specifiche attività che il servizio di assistenza domiciliare svolge.
- **I livelli di qualità garantiti:** dichiara gli standard di qualità del servizio e gli impegni per il loro mantenimento e miglioramento.
- **Le procedure di reclamo:** indica le modalità per sporgere reclamo nel caso in cui la persona assistita ritenga che chi gestisce il servizio non abbia mantenuto gli impegni dichiarati in questa carta.
- **Il costo del servizio:** spiega i criteri per la partecipazione al costo da parte degli utenti.

Questa Carta dei Servizi viene pubblicata nel mese di gennaio 2010

Indice

PRESENTAZIONE	3
IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)	4
A CHI È RIVOLTO	5
QUANDO FUNZIONA	6
COME SI ACCEDE	7
CHE COSA OFFRE	8
GLI OPERATORI E I LORO COMPITI	9
QUANTO COSTA	9
GLI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	10
GLI IMPEGNI RICHIESTI AGLI ASSISTITI	11
CESSAZIONE DEL SERVIZIO	11
LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI E RECLAMI	12
INDIRIZZI, CONTATTI E ORARI DEL COORDINATORE SAD	13
INDIRIZZI, CONTATTI E ORARI DEI SERVIZI SOCIALI COMUNALI	13
RETESALUTE	16

PRESENTAZIONE

Con questa Carta del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD), l'Azienda Speciale Consortile RETESALUTE intende presentare il servizio che svolge per conto dei Comuni. Vuole farlo conoscere perché il cittadino e la famiglia possano utilizzarlo al meglio. Sapere infatti perché i Comuni lo hanno voluto, quali servizi offre, a chi è destinato, come e quando funziona, cosa bisogna fare per averlo o quanto costa, può aiutare a valutare ed a decidere se chiederlo o proporlo. Se inoltre, come persona e famiglia, conosco il servizio non solo posso chiedere che sia a mia misura, ad adattarlo alle mie esigenze, ma posso anche metterci del mio, a sentirmi coinvolto, ad aiutare chi mi sta aiutando affinché possa fare meglio. Un buon servizio è infatti quello che sento così tanto mio che partecipo a realizzarlo, a darmi delle risposte a quello che mi serve in quel momento della mia vita.

RETESALUTE vuole inoltre far conoscere il SAD che eroga perché siano chiari e definiti gli impegni che assume e di cui rende conto. Impegni che io, come cittadino o famiglia, posso controllare e reclamare sapendo che sono nel diritto di farlo.

Vuole infine farlo conoscere affinché anche i Comuni che hanno chiesto all'Azienda di gestirlo, abbiano elementi e siano nella condizione di valutare e controllare quanto la loro azienda produce, se e come funziona, se quanto fa è utile ai propri cittadini, e se, gestendo i servizi, è capace di mettere al centro la persona e la famiglia.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione di RETESALUTE

Ing. Marco Panzeri

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

CHE TIPO DI SERVIZIO È

Il SAD è un servizio assistenziale che aiuta le persone con problemi di non autosufficienza a svolgere le attività della vita quotidiana, affinché esse possano continuare a vivere nella propria casa e nel proprio ambiente di vita.

Il Servizio consiste in un insieme di interventi di assistenza svolti da operatori specializzati al domicilio della persona assistita.

Nel realizzare questi interventi, viene dedicata attenzione alla relazione con la persona stessa, con i suoi familiari e con coloro che le prestano le cure necessarie.

QUALI SONO LE SUE FINALITÀ

Il SAD si propone di:

- provvedere alla mancanza di autonomia dell'assistito nelle sue personali necessità igienico-sanitarie e di relazione;
- mantenere e/o recuperare il benessere fisico e mentale della persona assistita;
- evitare o comunque ridurre i rischi di isolamento e di solitudine cui può andare incontro la persona.

QUALI PRINCIPI PERSEGUOE

Le attività del SAD e la sua modalità di gestione si ispirano ai seguenti principi:

- il rispetto della persona e della sua libertà nelle scelte di vita;
- la tutela della riservatezza;
- la professionalità e la qualità del servizio erogato;
- la flessibilità nella risposta ai bisogni individuali della persona e della famiglia;
- la chiarezza e la trasparenza nella comunicazione con tutte le persone coinvolte;
- la partecipazione degli utenti al progetto di intervento e alla sua valutazione.

COME OPERA

Il Servizio di Assistenza Domiciliare:

- opera a sostegno delle capacità e della autonomia ancora presenti nelle persone assistite, integrando - non sostituendo - la vicinanza dei familiari;
- personalizza gli interventi attraverso la definizione di un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), cioè di un programma composto da diverse attività di assistenza, costruito dall'Assistente Sociale con il coinvolgimento dei diretti interessati, sulla base dei loro bisogni individuali;
- prevede la collaborazione con altri servizi sociali, sanitari e socio-sanitari e il coinvolgimento di diverse figure professionali;
- promuove la valutazione periodica e la possibilità di ridefinire le prestazioni date.

A CHI È RIVOLTO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si rivolge a persone e famiglie che si trovano in particolari situazioni sociali e sanitarie, nello specifico a:

- **anziani** in condizioni di totale o parziale non autosufficienza;
- persone riconosciute **disabili** o temporaneamente non autosufficienti;
- **nuclei familiari** in difficoltà.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare dell'Azienda *Retesalute* può essere richiesto dai cittadini **residenti** nel territorio dei seguenti Comuni:

Airuno, Barzago, Barzanò, Brivio, Calco, Cassago Brianza, Cernusco Lombardone, Cremella, Imbersago, Lomagna, Merate, Montevecchia, Osnago, Paderno D'Adda, Robbiate, Sirtori, Unione dei Comuni della Valletta, Verderio Inferiore, Verderio Superiore e Viganò, che hanno affidato la gestione del Servizio all'Azienda Speciale Consortile *Retesalute*.



Le persone **non residenti** ma domiciliate nei Comuni sopra elencati, possono usufruire del SAD solo attraverso specifici accordi con il loro Comune di residenza.



Hanno **priorità nell'erogazione del servizio** e nella definizione delle fasce orarie:

- le persone sole, di qualsiasi età, rese gravemente inabili da infermità o da handicap, con priorità agli ultra-sessantacinquenni;
- le persone che vivono in famiglia, di qualsiasi età, rese gravemente inabili da infermità o da handicap, con priorità agli ultra-sessantacinquenni;
- tutte le altre situazioni di bisogno, anche temporanee.

A parità di esigenze ha la precedenza il cittadino con un reddito inferiore.

Tra le tipologie di prestazione richieste ha la precedenza l'intervento di igiene personale.



In situazioni particolari, sulla base della valutazione dell'Assistente Sociale del Comune, la Giunta Comunale può decidere di assicurare il SAD anche a persone che non hanno le caratteristiche indicate in questo paragrafo.

QUANDO FUNZIONA

Il Servizio di Assistenza Domiciliare funziona:

- per **tutto il corso dell'anno**, tranne i giorni festivi (non esistono cioè periodi di chiusura del servizio durante l'anno);
- con cadenza settimanale **dal lunedì al sabato**;
- tutti i giorni:
 - dal **lunedì al venerdì** dalle ore **7.00** alle ore **21.00**;
 - il **sabato** dalle ore **7.00** alle ore **13.00**.

I giorni e gli orari effettivi di ciascun singolo intervento vengono definiti nel Piano di Assistenza Individualizzato e stabiliti dall'Assistente Sociale, in base al bisogno del richiedente.



COME SI ACCEDE

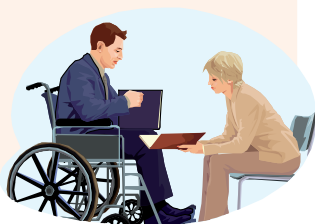
IL CONTATTO CON IL SERVIZIO SOCIALE DEL COMUNE

Per usufruire del Servizio di Assistenza Domiciliare occorre **rivolgersi al Servizio Sociale del proprio Comune di residenza**.

Chiunque intenda segnalare un bisogno di assistenza, sia che riguardi se stesso, o un familiare, o una persona/famiglia a lui nota, può:

- *contattare il Servizio Sociale o direttamente l'Assistente Sociale* (tramite telefono, fax o e-mail) per concordare un appuntamento;
- oppure *presentarsi negli orari di ricevimento* dell'Assistente Sociale.

L'indirizzo, i numeri di telefono, fax e gli orari di ricevimento del Servizio Sociale di tutti i Comuni soci di *Retesalute* sono riportati alle pagina 13-14 di questa Carta dei Servizi.



IL COLLOQUIO CON L'ASSISTENTE SOCIALE

Il giorno dell'appuntamento (oppure nell'orario di ricevimento) la persona che richiede il servizio effettua un **colloquio con l'Assistente Sociale**. Il colloquio serve a chiarire la propria situazione e ad esporre il proprio bisogno.

IL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO

Successivamente al colloquio, l'Assistente Sociale formula un **Piano di Assistenza Individualizzato**, cioè un programma di intervento nel quale sono specificate attività, tempi e modi del servizio che verrà effettuato.

L'Assistente Sociale quindi **condivide il piano d'intervento con il destinatario** del servizio e/o con i suoi familiari.

LA PRESENTAZIONE DELL'OPERATORE ASA E L'AVVIO DEL SERVIZIO

Una volta condiviso il piano d'intervento, l'Assistente Sociale **presenterà** alla persona destinataria del servizio e ai suoi familiari **l'operatore ASA (Ausiliario Socio-Assistenziale)** che effettuerà concretamente le attività di assistenza.

A questo punto il servizio al domicilio per la persona assistita può partire.

CHE COSA OFFRE

I concreti interventi che il Servizio di Assistenza Domiciliare offre - raggruppati per distinti tipi di bisogni - sono i seguenti:

TIPI DI BISOGNI	INTERVENTI SPECIFICI
IGIENE PERSONALE	• cure igieniche parziali e/o totali • alzata dal letto • vestizione • movimento degli arti invalidi • accorgimenti per una giusta posizione degli arti in condizione di riposo, utilizzo di ausili, corretta deambulazione
AIUTO NELL'ORGANIZZAZIONE E NELLA GESTIONE DELLA CASA	• pulizia ordinaria dell'alloggio della persona assistita, al fine di garantire un ambiente di vita igienico, nel rispetto delle abitudini e delle esigenze dell'utente, coinvolgendolo nelle attività domestiche per mantenere o recuperare l'autonomia
CURA DELL'ALIMENTAZIONE, PREPARAZIONE O FORNITURA DEL PASTO	• acquisto degli alimenti quando la persona non è in grado di procurarseli autonomamente, oppure quando è necessario aiutare nell'organizzazione degli acquisti (quantità/ qualità) • preparazione o fornitura del pasto, quando non è possibile coinvolgere l'utente o i familiari, o nel caso in cui la cucina non sia idonea
INTERVENTI IGIENICO- SANITARI DI SEMPLICE ATTUAZIONE	• controllo nell'assunzione dei farmaci ed effettuazione o cambio di piccole medicazioni, su prescrizione medica • prevenzione delle lesioni da decubito • cura del collegamento fra la persona assistita ed i servizi sanitari territoriali
PRESTAZIONI DI SEGRETARIATO SOCIALE	• informazioni su diritti e pratiche amministrative • informazioni riguardo ad altri servizi socio-sanitari del territorio
ATTIVITÀ TENDENTI A FAVORIRE LA VITA DI RELAZIONE	• contatto ed eventuale attivazione di servizi sanitari, sociali, culturali e ricreativi e delle strutture amministrative del territorio • contatto ed eventuale attivazione dei servizi pubblici di sostegno domestico (mense, lavanderie, ecc.) • accompagnamento dell'utente per visite mediche o altre necessità, quando costui non sia in grado di recarsi da solo e non possa provvedere con altri aiuti (familiari, volontari, ecc.) • accompagnamento della persona assistita in iniziative di socializzazione e/o di recupero



GLI OPERATORI E I LORO COMPITI

Il Servizio di Assistenza Domiciliare viene realizzato attraverso il lavoro congiunto di tre diverse figure professionali:

- gli **Assistenti Sociali** dei Comuni consorziati, che definiscono il Piano di Assistenza Individualizzato con i familiari della persona assistita, verificano la realizzazione delle attività di assistenza indicate dal piano, valutano la rispondenza ai bisogni;
- il **Coordinatore** del servizio, che si occupa di tutti gli aspetti organizzativi e in particolare individua gli operatori che concretamente svolgono l'assistenza, provvede alle sostituzioni, comunica alle persone assistite ogni informazione utile al buon andamento del servizio;
- gli **Auxiliari Socio – Assistenziali** (ASA), che realizzano concretamente il Piano di Assistenza Individualizzato a favore delle persone assistite, mantenendo continui contatti con l'Assistente Sociale del Comune e il Coordinatore del servizio.

QUANTO COSTA

Il SAD prevede una compartecipazione al costo del servizio da parte degli utenti.

Il criterio di riferimento per la determinazione del costo a carico dell'utente è l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) della famiglia.

La tabella sottostante illustra le fasce ISEE e la relativa compartecipazione dell'utente al costo complessivo del servizio:

n. fascia	da euro	a euro	% compartecipazione
1	€ -	€ 5.957,00	esenzione
2	€ 5.957,01	€ 7.500,00	15%
3	€ 7.500,01	€ 9.500,00	25%
4	€ 9.500,01	€ 12.000,00	40%
5	€ 12.000,01	€ 15.000,00	60%
6	oltre	€ 15.000,00	80%



Vengono inoltre applicati i seguenti correttivi:

- Se l'anziano vive con i figli o con altri parenti (situazione che deve risultare anche dallo stato di famiglia), si considera come valida, al fine della determinazione della tariffa, la fascia ISEE che precede, come forma di riconoscimento dell'impegno del parente.
- Se l'anziano è titolare dell'indennità di accompagnamento (e in questo caso è tenuto a comunicarlo al Servizio Sociale comunale) si considera come valida al fine della determinazione della tariffa la fascia ISEE che segue, in quanto l'indennità di accompagnamento non è considerata nel calcolo dell'ISEE.
- Il criterio con cui si definisce la fascia più bassa (nel suo livello inferiore) è il valore della pensione minima INPS, che nel 2009 corrisponde a un ISEE di € 5.957,00. Il livello minimo viene quindi rivisto anno per anno e di conseguenza le altre fasce, con formula matematica e automatica. Il livello minimo così definito corrisponde anche al livello dell'esenzione dalla compartecipazione al costo del servizio.
- A chi decide di non presentare la dichiarazione ISEE, viene attribuito l'intero costo del servizio (100%).

GLI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Al fine di assicurare livelli adeguati di servizio, l'Azienda Speciale Consortile *Retesalute* dichiara - nella tabella seguente - alcuni fondamentali **standard della qualità**, cioè alcuni impegni concreti che l'Azienda assume verso i destinatari degli interventi, in merito alla qualità del Servizio di Assistenza Domiciliare.

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	STANDARD DELLA QUALITÀ
Visibilità ed accessibilità del Servizio	• Per ciascun intervento rivolto alla singola persona assistita, è previsto un Piano di Assistenza Individualizzato, definito tenendo conto della situazione e dei bisogni della persona stessa; • ogni segnalazione di insoddisfazione o reclamo da parte dei fruitori del servizio vengono accolti, ai fini del miglioramento del servizio stesso; • la privacy dei fruitori del servizio è tutelata in maniera completa, attraverso il trattamento riservato delle informazioni.
Accessibilità	• Al servizio si può accedere in ogni momento, attraverso presentazione di domanda e colloquio - in orari di ricevimento al pubblico - presso il Servizio Sociale comunale del proprio Comune di residenza; • il Coordinatore del Servizio di Assistenza Domiciliare è reperibile telefonicamente tutti i giorni (da lunedì a venerdì) da parte dei fruitori, per comunicazioni che riguardano l'organizzazione del servizio.
Continuità	• Il Servizio di Assistenza Domiciliare viene erogato regolarmente e con continuità per tutto il corso dell'anno, tranne i giorni festivi; • il Piano di Assistenza Individualizzato prevede sempre un piano di emergenza, in caso di sostituzione dell'operatore.
Tempestività	• Dal momento della condivisione del Piano di Assistenza Individualizzato all'avvio dell'intervento di assistenza trascorrono al massimo 5 giorni lavorativi; • il tempo massimo per sostituire un operatore impossibilitato a svolgere il proprio intervento è di 24 ore.
Competenza e professionalità	• Tutti gli operatori del Servizio di Assistenza Domiciliare sono in possesso di specifiche qualifiche professionali; • il piano annuale di formazione del personale del SAD prevede almeno 15 ore di formazione per operatore.
Flessibilità	• Per ciascun intervento di assistenza, esiste la possibilità di modifiche - sia permanenti che temporanee - al Piano di Assistenza Individualizzato in relazione al mutare dei bisogni della persona assistita.
Valutazione	• Esistono attività di valutazione partecipata del servizio, realizzate cioè attraverso rilevazioni periodiche del grado di soddisfazione dei fruitori del SAD.

GLI IMPEGNI RICHIESTI AGLI ASSISTITI

Retesalute chiede alle persone assistite ed ai loro familiari l'impegno affinché i rapporti con gli operatori del Servizio di Assistenza Domiciliare siano improntati:

- al reciproco rispetto;
- ad un comportamento corretto e dignitoso;
- ad un clima di serena e cordiale collaborazione.

Per un migliore svolgimento del servizio, la persona assistita deve attenersi a quanto segue:

- confermare le prestazioni che gli vengono erogate, firmando un apposito modulo;
- avvertire il Coordinatore del SAD e/o l'Ausiliario Socio-Assistenziale nel caso in cui si assenti temporaneamente dal proprio domicilio;
- non richiedere al personale prestazioni fuori dall'orario di lavoro, né prestazioni non previste nel piano assistenziale concordato;
- non richiedere al personale prestazioni in forma privata.

L'utente è tenuto al solo pagamento della quota di partecipazione al costo del servizio, quindi non deve alcun altro compenso economico al personale a lui preposto.



CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare può cessare in caso di:

- rinuncia al servizio da parte dell'utente e/o dei familiari;
- decesso o ricovero definitivo presso strutture residenziali, qualora i restanti familiari conviventi non necessitino ulteriormente del servizio stesso;
- venir meno dei requisiti e/o i motivi d'ammissione al servizio;
- non accettazione da parte dell'utente e/o dei suoi familiari delle prestazioni previste nel piano assistenziale concordato;
- mancanza di rispetto nei confronti del personale del servizio (aggressioni verbali, molestie, minacce, ecc.);
- ripetute assenze da parte della persona assistita durante l'orario del servizio senza avere preventivamente avvertito il Coordinatore o l'Ausiliario Socio-Assistenziale;
- mancato pagamento della quota oraria a carico dell'assistito, dopo un primo sollecito scritto.

LA TUTELA DEGLI UTENTI:

SEGNALAZIONI E RECLAMI

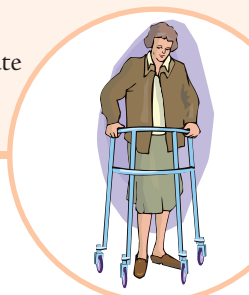
Cosa fare se non si è soddisfatti



Ogni persona che usufruisce del Servizio di Assistenza Domiciliare e che non fosse pienamente soddisfatta riguardo ad esso, può avanzare segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti critici; può anche sporgere reclamo se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti in questa Carta dei Servizi.

Segnalazioni e reclami possono essere presentati contattando il Responsabile dell'Area Anziani e Disabili dell'Azienda *Retesalute*:

- **direttamente, chiedendo un appuntamento per un colloquio** al numero di telefono 039/9285167. Per reclami di particolare gravità, il responsabile potrà chiedere alla persona di formalizzare per iscritto la segnalazione;
- **inviando una lettera di segnalazione o reclamo:**
 - all'indirizzo: RETESALUTE - P.zza Vittorio Veneto 2/3 - 23807 Merate
 - al fax 039.9901718
 - alla e-mail segreteria@retesalute.net



Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo

Le osservazioni ed i reclami, qualunque sia la forma nella quale vengono presentati, **verranno considerati con attenzione** ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio. Di fronte ad ogni segnalazione, il Responsabile dell'Area Anziani e Disabili dell'Azienda *Retesalute* compie un'indagine all'interno dell'organizzazione del servizio, attivando tutti i contatti che dovessero essere necessari, al fine di accertare la situazione segnalata. Se il responsabile riscontra che si è effettivamente verificato un disservizio, adotta i provvedimenti che giudica opportuni affinché la situazione di disagio non si ripeta in futuro ed introduce i correttivi adeguati a migliorare il servizio offerto.

Di fronte ad una segnalazione scritta e firmata dalla persona che segnala, entro trenta giorni dalla segnalazione/presentazione del reclamo, il responsabile risponde in forma scritta alla persona interessata, per comunicare quanto ha riscontrato attraverso l'indagine e per chiarire gli eventuali cambiamenti apportati alla gestione del servizio.

INDIRIZZI, CONTATTI E ORARI DEL COORDINATORE SAD



Indirizzi e contatti

RETESALUTE – Azienda Speciale Consortile
Piazza Vittorio Veneto n. 2/3
tel. 039.9285167 – interno 22
fax 039.9901718
e-mail: coordasa@retesalute.net

Reperibilità telefonica:

tel. 340.3386720
Martedì, mercoledì e venerdì dalle 16.00 alle 17.00

orari di servizio

Giorni	dalle ore	alle ore
Lunedì	7,00	13,00
	14,00	17,00
Martedì	7,00	13,00
Mercoledì	7,00	13,00
Giovedì	7,00	13,00
	14,00	17,00
Venerdì	7,00	13,00

INDIRIZZI, CONTATTI E ORARI DEI SERVIZI SOCIALI COMUNALI

COMUNE DI AIRUNO

Via Pizzagalli Magno n. 4
Tel. 039.9943222 fax 039.9943429
APERTURA AL PUBBLICO:
mercoledì dalle 10.30 alle 12.30

COMUNE DI BARZAGO

Via Roma n. 2
Tel. 031.860227 fax 031.874215
APERTURA AL PUBBLICO:
giovedì dalle 16.30 alle 17.30

COMUNE DI BARZANÓ

Viale Manara n. 13
Tel. 039.9213021 fax 039.9211125
APERTURA AL PUBBLICO:
lunedì dalle 17.00 alle 18.30
martedì, giovedì e venerdì dalle 09.30 alle 13.00

COMUNE DI BRIVIO

Via Vittorio Emanuele II n. 22
Tel. 039.5320114 fax 039.5321385
APERTURA AL PUBBLICO:
martedì dalle 09.00 alle 12.30
BEVERATE DI BRIVIO:
giovedì dalle 08.30 alle 10.00

COMUNE DI CALCO

Via C. Cantù n. 1
Tel. 039.9910010 fax 039.9288232
APERTURA AL PUBBLICO:
lunedì dalle 11.00 alle 12.00
giovedì dalle 15.00 alle 16.00

COMUNE DI CASSAGO BRIANZA

P.zza Italia Libera n. 2
Tel. 039.921321 fax 039.9211009
APERTURA AL PUBBLICO:
martedì dalle 09.00 alle 12.30
e dalle 17.00 alle 19.00
giovedì dalle 10.30 alle 12.30

COMUNE DI CERNUSCO LOMBARDO

P.zza Enrico De Cernusco n. 1
Tel. 039.9902314 int. 5 fax 039.9902585
APERTURA AL PUBBLICO:
mercoledì dalle 09.00 alle 12.00
sabato (2° e 4° del mese) dalle 09.00 alle 12.00

COMUNE DI CREMELLA

P.zza Don Severino Colombo n. 1
Tel. 039.9211049 fax 039.955216
APERTURA AL PUBBLICO:
lunedì dalle 14.30 alle 17.30

COMUNE DI IMBERSAGO

Via Castelbarco n. 1
Tel. 039.9920198 fax 039.9920920
APERTURA AL PUBBLICO:
venerdì dalle 10.30 alle 12.00

COMUNE DI LOMAGNA

Via F.lli Kennedy n. 20
Tel. 039.9225126 fax 039.9225135
APERTURA AL PUBBLICO:
mercoledì dalle 16.00 alle 18.00
sabato dalle 10.00 alle 12.00

COMUNE DI MERATE

P.zza degli Eroi n. 3
Tel. 039.5915342 fax 039.9900683
APERTURA PUBBLICO:
lunedì martedì e giovedì dalle 09.00 alle 12.00
e dalle 15.30 alle 16.30
mercoledì e venerdì dalle 09.00 alle 12.00

COMUNE DI MONTEVECCHIA

Via B. Donzelli n. 9
Tel. 039.9930060 fax 039.9930935
APERTURA AL PUBBLICO:
lunedì dalle 15.00 alle 16.00
mercoledì dalle 12.00 alle 13.00

COMUNE DI OSNAGO

Via Rimembranze n. 3
Tel. 039.9529924 fax 039.9529926
APERTURA AL PUBBLICO:
martedì dalle 14.30 alle 18.00
giovedì dalle 10.00 alle 12.30

COMUNE DI PADERNO D'ADDA

P.zza Vittoria n. 8
Tel. 039.9519284 fax 039.5134473
APERTURA AL PUBBLICO:
venerdì dalle 09.00 alle 13.00

COMUNE DI ROBBATE

P.zza della Repubblica n. 2
Tel. 039513221 fax 039513918
APERTURA AL PUBBLICO:
lunedì dalle 09.00 alle 12.30

COMUNE DI SIRTORI

P.zza Don A. Brioschi n. 14
Tel. 039.921501 fax 039.9215034
APERTURA AL PUBBLICO:
mercoledì dalle 09.30 alle 10.30

UNIONE DEI COMUNI DELLA VALLETTA

ROVAGNATE, Villa Sacro Cuore n. 24
Tel. 039.5311174 fax 039.5310005
APERTURA AL PUBBLICO:
martedì sabato dalle 10.00 alle 12.00
giovedì dalle 16.00 alle 18.00

COMUNE DI VERDERIO INFERIORE

Via Cesare Battisti n. 9
Tel. 039.510104 fax 039.513514
APERTURA AL PUBBLICO:
mercoledì dalle 09.00 alle 12.00

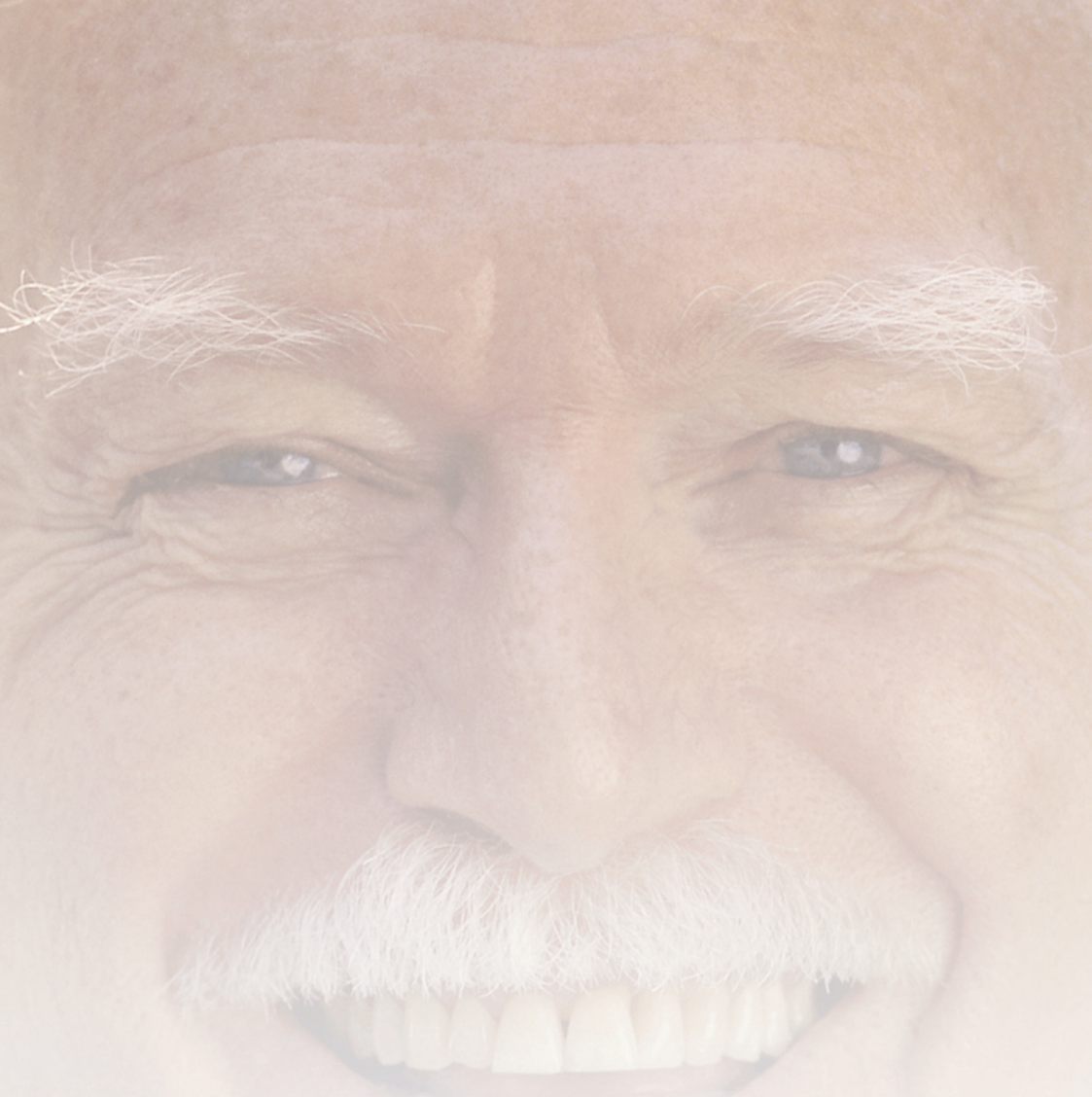
COMUNE DI VERDERIO SUPERIORE

Viale Rimembranze n. 2
Tel. 039.590591 fax 039.513845
APERTURA AL PUBBLICO:
giovedì dalle 09.00 alle 12.00

COMUNE DI VIGANÒ

Via Risorgimento n. 24
Tel. 039.921391 fax 039.92139315
APERTURA AL PUBBLICO:
lunedì, mercoledì e venerdì
dalle 09.30 alle 13.00





Questa Carta dei Servizi è stata approvata dall'Assemblea Consortile di *Retesalute* in data 29 ottobre 2009

Verrà sottoposta a revisione ed aggiornamento periodico

Tutte le informazioni contenute in questa Carta dei Servizi sono trattate in maniera più approfondita nel documento Linea Guida del SAD di *Retesalute*.

Chiunque fosse interessato a saperne di più riguardo i temi trattati, può richiedere la consultazione della Linea Guida scrivendo a: segreteria@retesalute.net, oppure richiedendola direttamente a *Retesalute*, al numero di telefono 039/9285167.

RETESALUTE - Azienda Speciale Consortile

Il Servizio di Assistenza Domiciliare di cui tratta questa Carta dei Servizi è gestito dall'Azienda Speciale Consortile *Retesalute* di Merate.

Retesalute è un'azienda costituita il 18 Luglio 2005 dai Comuni dell'Ambito distrettuale di Merate e dalla Provincia di Lecco. I Comuni consorziati sono:

Airuno, Barzago, Barzanò, Brivio, Calco, Casatenovo, Cassago Brianza, Cernusco Lombardone, Cremella, Imbersago, Lomagna, Merate, Montecchia, Monticello Brianza, Olgiate Molgora, Osnago, Paderno d'Adda, Robbiate, Sirtori, Verderio Inferiore, Verderio Superiore, Viganò e dall'Unione dei Comuni della Valletta (Perego, Rovagnate e Santa Maria Hoè).

Retesalute è un ente dotato di personalità giuridica e di autonomia gestionale, che per conto dei Comuni soci gestisce - in forma associata - servizi alla persona e alla famiglia.

Retesalute è inoltre l'ente capofila per la realizzazione del Piano di Zona, che è lo strumento di programmazione triennale delle attività sociali e socio-sanitarie integrate nell'Ambito distrettuale di Merate.

***Retesalute* considera proprio mandato fondamentale la gestione unitaria ed integrata dei servizi alla persona e alla famiglia per i Comuni consorziati.**

La gestione unitaria si realizza attraverso l'attuazione della programmazione zonale e la gestione associata dei servizi che i singoli Comuni conferiscono all'Azienda; il mandato dei Comuni è di raggiungere l'unitarietà degli interventi e delle attività, attraverso la loro diffusione su tutto il territorio, con uguali criteri di accesso, contenuti uniformi e analoghi livelli di qualità.

La gestione integrata si realizza attraverso il superamento della suddivisione delle attività in singole aree o categorie di utenti, per una gestione integrata dei servizi alla persona e alla famiglia.

L'integrazione si realizza inoltre nei confronti delle attività e dei servizi erogati dal comparto sanitario, dalle agenzie educativo - formative e dalle politiche attive del lavoro, nell'ottica di un servizio globale alla persona, in particolar modo a favore delle persone più fragili.



RETESALUTE

Azienda Speciale Consortile

Piazza Vittorio Veneto 2/3 - 23807 Merate (LC)
Tel. +39 039.928.51.67 - Fax +39 039.990.17.18
www.retesalute.net - segreteria@retesalute.net