



COMUNE DI CUGGIONO
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

LA QUALITÀ DEI SERVIZI

SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA – UFFICIO SERVIZI SOCIALI

SERVIZIO TELEASSISTENZA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio si rivolge a cittadini cuggionesi ultrasessantacinquenni quale strumento utile a favorire la permanenza dell'anziano presso il proprio domicilio e offre prestazioni di primo intervento per quelle persone che vivono sole o che sono in una situazione di rischio sanitario.

Il servizio prevede un'assistenza telefonica 24 su 24 e, in caso di emergenza, garantisce l'immediata e tempestiva segnalazione ai parenti ed eventualmente l'intervento urgente di un'ambulanza. Include inoltre un monitoraggio settimanale a tutti gli utenti al fine di controllare la loro situazione fisica e sanitaria e per offrire uno spazio di ascolto con le persone assistite.

Per l'attivazione del servizio di teleassistenza è necessaria una rete telefonica fissa che consentirà l'installazione di un apparecchio collegato al proprio telefono. Tramite questo apparecchio l'utente potrà effettuare direttamente la chiamata in caso di emergenza senza dover procedere alla composizione del numero telefonico.

Per effettuare la richiesta di attivazione del servizio di teleassistenza è necessario effettuare un colloquio (anche telefonico) con l'Assistente Sociale per la valutazione dei requisiti per l'accesso al servizio e per la compilazione dell'apposito modulo.

La tariffa mensile per il servizio di telesoccorso è stabilita periodicamente con un provvedimento della Giunta Comunale.

È inoltre prevista la fruizione in forma gratuita del servizio a favore dei residenti il cui valore dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) risulti inferiore alla soglia del "minimo vitale" così come definito dal vigente Regolamento Comunale per l'accesso ai servizi alla persona;

UFFICIO DI RIFERIMENTO

Ufficio Servizi Sociali

Palazzo Comunale Piano Ammezzato

Orari di apertura

da martedì a venerdì: 9.00 – 12.15 mercoledì e giovedì: 16.30 – 17.30

Contatti

Telefono: 02 97263.221-202

Email: serviziapersona@comune.cuggiono.mi.it

PEC: comune.cuggiono@postecert.it

Sito internet: www.comune.cuggiono.mi.it

MODULISTICA

La modulistica è disponibile nell'area "Modulistica" del sito internet del Comune di Cuggiono:

<https://comune.cuggiono.mi.it/menu/2308199/modulistica-servizi-sociali>

CANALI DI COMUNICAZIONE

- assistenza telefonica: tel. 02 97263.221-202

da martedì a venerdì: 9.00 – 12.15 mercoledì e giovedì: 16.30 – 17.30

- inviando una mail a: serviziallapersona@comune.cuggiono.mi.it

risposta entro 4 giorni lavorativi

- recandosi allo sportello:

da martedì a venerdì: 9.00 – 12.15 mercoledì e giovedì: 16.30 – 17.30

- prenotando un appuntamento:

telefonando al n. 02 97263.221-202 negli orari di assistenza telefonica

FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard
Accessibilità fisica	Ampiezza orario di apertura al pubblico	Garantire una apertura al pubblico per 4 giorni alla settimana e per almeno tre ore al giorno
Accessibilità multicanale	Presenza delle informazioni aggiornate e della modulistica sul sito – assistenza telefonica	Aggiornamento tempestivo dell'apposita sezione del sito istituzionale – garantire l'assistenza telefonica negli orari di ricevimento
Accessibilità multicanale	Possibilità di iscrizione a distanza e disponibilità della modulistica sul sito.	Garantire la iscrizione a distanza tramite invio modulo per email ed eventuale colloquio telefonico con l'assistente sociale. Modulistica scaricabile dal sito istituzionale
Tempestività	Tempi della comunicazione all'utenza degli esiti dell'istruttoria	Entro 5 giorni dal termine dell'istruttoria
Trasparenza	Tempistiche di risposta a richieste di informazione	Tempistiche di risposta immediate nel caso di contatto telefonico e presenza allo sportello e risposta – entro 4 giorni nel caso di richieste tramite email
Efficacia	Precedenza sulla base degli effettivi bisogni	Accesso prioritario a cittadini disabili e fragili