

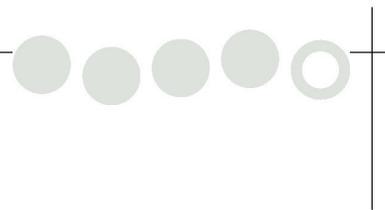
ISTITUTO IARD
FRANCOBRAMBILLA

**“Cinisello Balsamo – Città della
Salute”:
Verso la predisposizione e
attuazione del Piano Territoriale
degli Orari (lr 28-2004)**

*La fruibilità temporale dei servizi
sociali e sanitari*

Relazione finale
di Francesca Pozzi

Febbraio 2007



Indice

Premessa 1

Capitolo 1: “Cinisello Balsamo – Città della salute”

1.1 Le politiche temporali 3
 1.1.2 Il Progetto Pilota e il Piano Territoriale degli Orari 5

Capitolo 2: Servizi socio-sanitari di competenza dell’Asl

2.1 Il Consultorio Familiare 7
 2.1.2 Descrizione del servizio 7
 2.1.2 Fruibilità temporale e facilità di accesso ai servizi 10
2.2 Ufficio Protesi/Ufficio Presidio Incontinenti 12
 2.2.1 Descrizione del servizio 13
 2.2.2 Fruibilità temporale e facilità di accesso ai servizi 14
2.3 Ufficio Invalidi 15
 2.3.1 Descrizione del servizio 15
 2.3.2 Fruibilità temporale e facilità di accesso al servizio 16
2.4 Ufficio Anziani e Disabili 18
 2.4.1 Descrizione del servizio 18
 2.4.2 Fruibilità temporale e facilità di accesso al servizio 19
2.5 ADI – Assistenza Domiciliare Integrata 19
 2.5.1 Descrizione del servizio 20
 2.5.2 Fruibilità temporale e facilità di accesso al servizio 21

Capitolo 3: I servizi sociali di competenza del Comune di Cinisello Balsamo

3.1 Il Centro Ricreativo Estivo 23
 3.1.1 Descrizione del servizio 23



3.1.2	Fruibilità temporale e facilità di accesso ai servizi	25
3.2	Nidi comunali	26
3.2.1	Descrizione del servizio	27
3.2.2	Fruibilità temporale e facilità di accesso ai servizi	28
3.3	Lo Spazio Gioco	29
3.3.1	Descrizione del servizio	30
3.3.2	Fruibilità temporale e facilità di accesso al servizio	30

Capitolo 4: I servizi offerti dall’Azienda Municipalizzata

Farmacie

4.1	I servizi CUP erogati dall’AMF.....	33
4.1.1	Descrizione del servizio	33
4.1.2	Fruibilità temporale e facilità di accesso ai servizi	34
4.2	Altri servizi erogati dall’AMF	33

Capitolo 5: I servizi CUP erogati dall’azienda

ospedaliera

5.1	CUP (Centro Unificato Prenotazioni)	39
5.1.1	Descrizione del servizio	39
5.1.2	Fruibilità temporale e facilità di accesso ai servizi	40

Conclusioni	43
--------------------------	----

Nota metodologica	45
--------------------------------	----



Premessa

Il progetto pilota “Cinisello Balsamo - Città della Salute, verso la predisposizione e attuazione dei Piani Territoriali degli Orari (l.r. 28-2004)” prevedeva tra le sue fasi un’azione di tipo conoscitivo, funzionale alla definizione degli ambiti problematici in tema di fruibilità temporale dei servizi sociosanitari da parte delle donne *care-giver*.. Questa fase si è strutturata secondo due direttrici di analisi :

- l’offerta di servizi (effettuata tramite analisi secondaria ed interviste a testimoni interni ai servizi indagati);
- i bisogni dell’utenza (donne *care-giver*).

Fin dalla sua fase di progettazione l’attività conoscitiva è stata modulata su obiettivi di tipo operativo. La ricerca, infatti, ha fornito la base informativa:

- per l’individuazione di soluzioni organizzative in grado di modulare i servizi sui bisogni delle donne *care-giver*;
- per l’elaborazione delle linee strategiche finalizzate alla realizzazione del Progetto Pilota “Città della Salute” e alla successiva redazione del PTO da parte del Gruppo di Pilotaggio;

Il presente rapporto restituisce i principali risultati della ricognizione relativa all’offerta di alcuni servizi socio-sanitari presenti sul territorio di Cinisello Balsamo. Attraverso questo percorso di approfondimento sono stati definiti gli ambiti problematici in termini di fruibilità temporale e facilità di accesso dei servizi stessi da parte degli utenti, in particolare donne *care-giver* .In tal modo sarà possibile fornire una lettura integrata in chiave temporale della domanda e dell’offerta dei servizi presenti sul territorio di Cinisello Balsamo. In modo specifico i servizi oggetto di indagine sono:

- l’Ufficio Protesi/Presidio per Incontinenti, l’Ufficio Invalidi, l’ADI, l’Ufficio Anziani e Disabili e il Consultorio Familiare di competenza dell’Asl;
- il Centro Ricreativo Estivo, i nidi pubblici e lo Spazio Gioco di competenza del Comune di Cinisello Balsamo;
- il servizio di Centro Unificato per le Prenotazioni (CUP) per alcuni servizi sanitari, per il pagamento delle rette delle mense e dei nidi pubblici erogato dall’Azienda Municipalizzata Farmacie;
- il servizio CUP erogato dall’Azienda Ospedaliera.



L’obiettivo non è quello di pervenire ad un’analisi organizzativa di ciascun servizio, ma di ricostruire il punto di vista interno rispetto alle modalità di accesso alle prestazioni e di fruibilità temporale da parte di fasce d’utenza particolari, quali sono i *care-giver*.

Alla realizzazione dell’indagine hanno partecipato ricercatrici e collaboratrici dell’Istituto IARD: Simona Ballabio, Michela Frontini, Simona Guglielmi, Francesca Pozzi.

Al fine di coniugare gli obiettivi conoscitivi con quelli, prioritari, di tipo operativo, l’equipe ha lavorato in stretto raccordo con il Gruppo di Pilotaggio costituito nell’ambito del progetto “Cinisello Balsamo - Città della Salute, verso la predisposizione e attuazione dei Piani Territoriali degli Orari (l.r. 28-2004)”. In tale sede, infatti, sono stati discussi i principali risultati dell’indagine, al fine di individuare soluzioni innovative e/o implementare interventi nell’ambito delle politiche temporali in linea con i bisogni dei soggetti coinvolti.



Capitolo 1	“Cinisello Balsamo – Città della salute”
-----------------------------	---

Il territorio del Comune di Cinisello Balsamo, situato nell’*hinterland* nord di Milano, ha visto negli ultimi anni profonde trasformazioni sociali e produttive, e oggi è ormai un’area caratterizzata da un vasto e ramificato tessuto di attività terziarie.

L’indice di occupazione riferita al territorio oggetto di analisi, uno dei principali indicatori economici, mette in luce una situazione migliore rispetto alla media circoscrizionale, soprattutto in riferimento all’espansione dell’economia dei servizi, dopo la crisi della tradizionale industria che insisteva sull’area di riferimento.

Come l’intero territorio della Provincia di Milano, Cinisello Balsamo ha visto in questi ultimi anni una crescita dell’occupazione femminile, una progressiva destandardizzazione degli orari di lavoro, un aumento della mobilità e un crescente tasso di insediamento, anche temporaneo, di stranieri.

Il territorio presenta, inoltre, un’elevata densità abitativa, problemi legati al traffico e all’inquinamento, un lento processo di frammentazione a livello urbano, elementi che non contribuiscono al miglioramento della qualità della vita degli abitanti di Cinisello Balsamo.

1.1 Le politiche temporali

Le trasformazioni dei contenuti, delle condizioni, dei ritmi di lavoro e di vita coinvolgono il modo in cui l’individuo si rapporta allo spazio e ai tempi della città; la qualità della vita, indicatore considerato sempre più importante per misurare il grado e la capacità di convivenza reciproca su un territorio, si misura oggi anche in termini di quantità e qualità di tempo individuale a disposizione, poiché esso è sempre più vissuto e monetizzato in quanto risorsa scarsa.

Le trasformazioni sociali hanno modificato negli anni la struttura dei nuclei familiari e di conseguenza le relazioni di parentela a sostegno degli stessi; l’ingresso massiccio delle donne nel mercato del lavoro ha contribuito a determinare una situazione di difficoltà crescente nell’assunzione delle responsabilità familiari a livello individuale, a fronte di un processo parallelo di destandardizzazione dei modi e dei tempi di partecipazione al mercato del lavoro,



elementi che hanno reso sempre più indispensabile il supporto di una rete di servizi reale ed efficace per la cura di minori e anziani.

Come sottolinea Francesca Zajczyk in *Tempi di vita e orari della città*, “una città è vivibile, accogliente, amica di chi vive e ci lavora se restituisce tempo ai cittadini, ovvero se offre la possibilità a uomini e donne di conciliare tra loro il tempo di lavoro, il tempo della cura e della famiglia, il tempo per sé”.

Le politiche temporali nascono in Italia intorno alla metà degli anni Ottanta: la proposta di legge, elaborata dalle donne del PCI nel 1987, evidenzia come il tema della conciliazione fra tempi di vita e tempi di lavoro, e di conseguenza un diverso uso spaziale e temporale del territorio, non possa più essere affrontato solo a livello individuale, nella sfera privata, ma debba diventare un terreno di confronto pubblico e politico con l’obiettivo di raggiungere un miglioramento della qualità della vita degli individui.

A fronte di ciò le politiche temporali si sviluppano a partire dalle pratiche di vita dei cittadini considerando, come sottolinea il *Documento Direttore del Piano dei tempi e degli orari della città di Cremona*, le città come “cronotopi, cioè luoghi di tempi vissuti”.

Le possibilità, infatti, di conciliazione a livello individuale fra i tempi di vita e i tempi di lavoro sono strettamente correlate con la fruibilità temporale e con la facilità di accesso dei servizi e degli esercizi “di interesse pubblico” che un territorio è in grado di offrire ai suoi cittadini.

Nella progettazione e nell’implementazione di politiche temporali in primo luogo diviene dirimente ragionare, analizzare e confrontare le riflessioni dei diversi soggetti di riferimento coinvolti sulla flessibilità di orari e tempi che i servizi possono sperimentare, ma, in secondo luogo, diviene importante anche affrontare il tema dell’agevolazione del loro utilizzo da parte degli utenti, elaborando procedure operative più semplici, veloci e snelle per attivare le pratiche richieste.

Le politiche temporali hanno lo scopo, pertanto, di armonizzare tra loro i diversi sistemi di orario, di migliorare e facilitare gli accessi ai servizi, di razionalizzare per quanto possibile gli spostamenti, sempre più numerosi, dei cittadini sul territorio. I fini sociali di tali politiche si rivolgono al raggiungimento dei caratteri di equità e di uguaglianza nell’accesso ai servizi, realizzando concrete pari opportunità per le donne e gli uomini, tra i cittadini più avvantaggiati e quelli in situazioni di maggiore debolezza e fragilità.

Nelle condizioni di vita e di lavoro contemporanee, infatti, la gestione dei tempi e degli orari quotidiani è diventata un problema per molti cittadini, in modo particolare per quanto riguarda le donne, ormai per la maggior parte occupate, e per i *care-giver* che si assumono i preziosi compiti di cura, in contesti di vita che spesso mal sopportano o poco si preoccupano di favorire la conciliazione di tali compiti con gli impegni professionali o di altro tipo.



1.2 Il Progetto Pilota e il Piano Territoriale degli Orari

Il progetto pilota “Cinisello Balsamo – Città della salute” è finalizzato all’armonizzazione degli orari dei servizi pubblici e privati con gli orari di lavoro e di vita degli utenti, con particolare riferimento all’ambito socio-sanitario.

Il progetto nasce per definire il Piano Territoriale degli Orari della città, lo strumento operativo in grado di rispondere a specifici bisogni legati all’organizzazione dei tempi in particolari ambiti, supportando in tal modo l’implementazione delle politiche temporali con lo scopo di migliorare la qualità della vita del cittadino.

Il Piano Territoriale degli Orari (PTO) è uno strumento che considera centrale la dimensione temporale per regolare e implementare le politiche locali, influenzando e armonizzando i tempi e gli orari della città.

Il PTO, pertanto, ha un carattere sperimentale e si viene a definire su base negoziale, ovvero attraverso l’ascolto, l’analisi e il confronto tra i cittadini e i molteplici attori sociali, pubblici e privati che insistono sulla vita della città. Inoltre ha una connotazione propositiva, in quanto non è impositivo, ma diviene vincolante una volta approvato.

Il progetto pilota “Cinisello Balsamo – Città della salute” si pone tra gli obiettivi il miglioramento della qualità del tempo personale e della vita dei cittadini, con un’attenzione di riguardo al tema trasversale delle pari opportunità, attraverso la sperimentazione di criteri di flessibilità e semplificazione delle modalità di accesso di alcuni servizi socio-sanitari sul territorio, promuovendo così il diritto alla salute per la cittadinanza.

Il progetto vede la partecipazione attiva di diversi soggetti presenti sul territorio di Cinisello Balsamo, disponibili a collaborare tra loro per monitorare la situazione presente, i diversi problemi e le numerose difficoltà che sorgono da parte dell’utenza nell’utilizzo dei servizi oggetto d’indagine, per individuare, infine, potenziali soluzioni innovative, percorsi che possono essere immaginati e realizzati solo attraverso una cooperazione collettiva.

La prima azione del progetto ha un carattere conoscitivo e mira a individuare, definire e descrivere gli ambiti problematici in tema di fruibilità temporale e di facilità di accesso di alcuni servizi socio-sanitari da parte degli utenti, per la maggior parte donne e *care-giver*, per poter individuare, in un secondo momento, possibili soluzioni innovative da parte del Gruppo di Pilotaggio, organo decisionale del progetto stesso.

Questa prima azione analizza l’offerta dei seguenti servizi presenti sul territorio di Cinisello:

- l’Ufficio Protesi/l’Ufficio Presidi per Incontinenti, l’Ufficio Invalidi, l’ADI, l’Ufficio Anziani e Disabili e il Consultorio Familiare;
- il Centro Ricreativo Estivo, gli Spazi Gioco del Comune e i nidi comunali;



- il Centro Unificato per le Prenotazioni (CUP) per alcuni servizi sanitari e il servizio CUP per il pagamento delle rette delle mense e dei nidi pubblici effettuato dall' Azienda Municipalizzata Farmacie;
- il servizio CUP presso l'Azienda Ospedaliera.

L'analisi farà riferimento alle difficoltà incontrate dagli utenti in merito alla fruibilità temporale e alle procedure di accesso dei servizi oggetto di indagine, prestando ascolto e attenzione alle esperienze, alle possibili indicazioni e proposte suggerite da testimoni privilegiati interni ai servizi e coinvolti in questa fase conoscitiva e descrittiva del progetto.



Capitolo 2	Servizi socio-sanitari di competenza dell'Asl
-----------------------------	--

I servizi oggetto di indagine della ricerca di competenza dell'Asl presentano due diversi target: gli anziani e le donne. Rispetto ai bisogni degli anziani faremo riferimento all'Ufficio Protesi/Presidi per Incontinenti, l'Ufficio Invalidi, l'Ufficio Anziani e Disabili e l'ADI; mentre per i servizi rivolti alla donne ci si soffermerà su quelli offerti dal Consultorio Familiare e specifici per l'età fertile, per la maternità e per la prevenzione e lo screening.

Per migliorare l'accessibilità ai diversi servizi di sua competenza e ridurre i tempi d'attesa, l'Asl ha predisposto alcuni interventi mirati sull'offerta, che si muovono in diverse direzioni: dall'aumento dei volumi di prestazioni ad un processo di integrazione del sistema delle offerte con l'omogeneizzazione dei sistemi unificati di prenotazione, dall'erogazione di prestazioni di semplice esecuzione senza l'obbligo della prenotazione ad un monitoraggio periodico delle diverse aree critiche che persistono o che si possono via via verificare.

2.1 Il Consultorio Familiare

Il Consultorio Familiare offre alle donne in età fertile e post fertile, molteplici servizi: le attività sanitarie di prevenzione dei tumori femminili (nello specifico esami per il pap test, attività ambulatoriale di senologia e l'effettuazione di visite di controllo e preventive), consulenze e visite per gravidanza, per contraccezione, per interruzione volontaria di gravidanza, accompagnata, su richiesta, da un percorso di approfondimento e supporto. Il “Percorso Nascita”, inoltre, accompagna le donne prima e dopo la maternità attraverso la preparazione al parto, attività di sostegno all'allattamento ed alla relazione mamma - bambino; sostegno psicologico e sociale nei cicli di vita e nelle relazioni familiari.

Gli indirizzi e le proposte di miglioramento nell'erogazione di tali servizi mirano a incentivare e rafforzare il raccordo con le strutture ospedaliere del territorio per rendere più efficace il ruolo preventivo ed educativo del consultorio e per rendere più facilmente accessibili i servizi stessi.



2.1.1 Descrizione del servizio

Sul territorio di Cinisello Balsamo sono presenti tre consultori, due ubicati in zone limitrofe al centro della cittadina, rispettivamente in via Terenghi e in via Friuli, e uno insediato in una zona periferica, in via Cinque Giornate.

L'utenza accede ad ogni tipo prestazione di cui necessita, dopo averla prenotata attraverso una richiesta telefonica diretta alla segreteria del consultorio negli orari di apertura al pubblico, uguali per tutti e tre i consultori; da questo punto di vista non esiste una diversificazione di orari per quanto riguarda le tre strutture.

Gli orari di apertura al pubblico sono: dal lunedì al venerdì la mattina dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e il pomeriggio dalle ore 14,00 alle ore 16,00 (con l'eccezione del venerdì).

Per le donne in età fertile il consultorio offre diverse prestazioni: il “percorso nascita”, l'esame di pap test e il servizio di ginecologia per la procreazione responsabile, l'interruzione volontaria di gravidanza, la consulenza psicologica e sociale per tutte le aree tematiche affrontate dalla donna, su richiesta della stessa o in raccordo con l'équipe consultoriale.

Il “percorso nascita” di sostegno, controllo e prevenzione durante la gestazione e subito dopo la nascita del bambino prevede le seguenti attività:

- corso di preparazione al parto, che si svolge solo in uno dei tre consultori presenti a Cinisello Balsamo, quello più centrale, ubicato in via Terenghi. Durante l'anno vengono organizzati cinque corsi bimensili;
- corso di massaggio infantile; momento mamma/gruppo 0-3 anni; spazio allattamento, servizi che vengono organizzati su consulenze individuali e piccoli gruppi. Nell'anno 2004 sono state erogate 2.734 prestazioni di questo tipo;
- possibilità di consulenze pediatriche rispetto a target specifici e visite domiciliari. Nell'anno 2004 sono state fornite 335 prestazioni di questa tipologia.

L'utenza è sia italiana che straniera: nel 2004 le donne italiane sono state 193, le donne straniere 191. I consultori familiari del distretto hanno seguito nel 2004 il 30,7% delle donne gravide e nel 2005 hanno registrato un aumento dell'utenza del 37% nelle attività del Percorso Nascita: in particolare, sono le donne straniere ad aver determinato l'aumento negli accessi. Il servizio di pap -test viene rivolto alle donne dai diciotto anni in poi, la visita avviene attraverso un'attività ambulatoriale concentrata in due o tre sedute settimanali per ciascuno dei tre consultori presenti sul territorio.

La tipologia della prestazione prevede l'esecuzione dell'esame, la consegna e la lettura del suo esito alla persona interessata; in caso in cui ci fosse un esito positivo viene attivato un contatto diretto con l'ambulatorio di colposcopia dell'Azienda Ospedaliera di San Gerardo, a Monza, per gli ulteriori accertamenti



del caso. Dal momento della richiesta di prenotazione da parte dell'utente trascorrono quindici o venti giorni per l'esecuzione dell'esame e circa venticinque giorni per ricevere l'esito.

Nell'anno 2004 i consultori presenti nel distretto di Cinisello Balsamo hanno registrato 2.333 prestazioni complessive per quanto riguarda l'esame di pap test; nel 2005 sono state 2.396. Secondo i dati a disposizione si registra una diffusa offerta sul territorio del distretto, caratterizzata da un accesso spontaneo delle donne e da un'assenza di screening programmati.

In un'ottica di miglioramento dell'accessibilità del servizio l'intenzione è quella di proporre un'azione condivisa fra le strutture coinvolte nell'offerta per verificare l'adeguatezza e l'appropriatezza della stessa.

Il servizio di ginecologia/programmazione responsabile/interruzione volontaria di gravidanza è rivolto a tutte le donne dai tredici anni in poi e prevede:

- visita e consulenza pre-concezionale;
- visita e consulenza per gravidanza fisiologica;
- visita e consulenza per gravidanza patologica, primo livello;
- visita e consulenza post partum;
- visite e consulenza per la contraccezione;
- inserimento e rimozione di IUD;
- visita e consulenza connessa alla certificazione dell'interruzione volontaria di gravidanza (IVG);
- visita e consulenza post IVG.

Il servizio ginecologico viene garantito in tutti e tre i consultori presenti sul territorio; la consulenza, fornita dal personale sanitario in servizio, è prevista durante l'orario di apertura al pubblico dei consultori, ovvero dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 nella mattinata e dalle ore 14,00 alle ore 16,00 nel pomeriggio, non è pertanto possibile accedervi durante l'ora del pranzo o nel tardo pomeriggio oppure ancora il sabato mattina.

L'attività di visita è invece concentrata in due o tre sedute ambulatoriali alla settimana per ogni sede. I tempi di attesa per riuscire a prenotare ed eseguire una visita sono di circa quindici o venti giorni, mentre non c'è attesa per le diverse consulenze.

Nel 2004 le prestazioni ginecologiche complessive erogate nel distretto sono state 4.963, in modo specifico sono state registrate 4.152 visite ginecologiche, nel 2005 invece sono state 4.842.

Nel 2004 nel distretto di Cinisello Balsamo sono state effettuate 392 prestazioni di IVG, e 209 sono le utenti tornate ad effettuare la visita post IVG; in questo caso la pratica dell'invito attraverso un appuntamento previsto già in sede di certificazione, invece che chiedere all'utente di prenotare in modo autonomo in un



secondo momento, ha consentito un considerevole aumento del ritorno delle utenti al servizio.

I dati rilevati internamente mostrano un crescente numero di ricorso all'IGV da parte di donne straniere rispetto a quelle italiane, anche se nello stesso periodo di riferimento è aumentato il numero delle donne straniere che chiedono visite e consulenze per utilizzare la contraccezione.

Infine, per le donne in età post fertile viene offerto un servizio di senologia per il controllo e la prevenzione dei tumori femminili, erogato solo da uno dei tre consultori presenti sul territorio di Cinisello Balsamo, quello ubicato in via Friuli, in un zona piuttosto centrale della cittadina.

La tipologia della prestazione presenta tempi di attesa più alti dei precedenti, che si aggirano, infatti, intorno ai trenta giorni, e prevede:

- consulenza sanitaria e informazione riguardo la prevenzione e la diagnosi precoce del rischio tumorale;
- visite preventive per la diagnosi precoce al tumore al seno;
- insegnamento dell'autopalpazione;
- prelievi citologici;
- prenotazioni, ove possibile, di esami radiografici ed ecografici prescritti da uno specialista;
- contatti, ove possibile, per la programmazione di eventuali ricoveri.

Nel 2005 le visite senologiche effettuate dai consultori del distretto di Cinisello Balsamo sono state 2.307; essi rappresentano una realtà consolidata nel territorio e attraverso una convenzione operano in modo efficace in stretto collegamento con il presidio ospedaliero Bassini; in tal senso rappresentano una realtà ambulatoriale a carattere preventivo rilevante del territorio di riferimento.

2.1.2 Fruibilità temporale e facilità di accesso ai servizi

I tre consultori familiari presenti sul territorio di Cinisello Balsamo hanno degli orari di apertura al pubblico rigidamente fissati: dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 nella mattinata e dalle ore 14,00 alle ore 16,00 nel pomeriggio.

L'intervista svolta nel corso di questa fase della ricerca al referente dei consultori familiari mette in luce, però, come nella pratica l'orario di apertura al pubblico sia più elastico, in quanto spesso succede che si ricevano utenti dalle ore 8,30 del mattino fino alle ore 17,00, fino a quando, cioè, un operatore sanitario si trova nel consultorio. I tre consultori familiari presenti sul territorio di Cinisello Balsamo, negli orari d'apertura al pubblico fissati garantiscono sempre l'accoglienza, la consulenza breve, l'orientamento ai servizi e la presa degli appuntamenti. Le visite e colloqui si effettuano su appuntamento, a parte Lo Spazio Adolescenti e lo



Spazio Allattamento ad accesso diretto negli orari previsti. Nella pratica, tuttavia, l’orario di apertura risulta più elastico, le visite ed i colloqui sono programmati fino alle 13 al mattino ed alle 17 al pomeriggio. La segreteria, se presenti gli operatori, risponde telefonicamente anche nella pausa pranzo.

Nonostante ciò l’organizzazione formale e garantita degli orari di apertura al pubblico rimane piuttosto rigida, a parte alcuni servizi specifici facilitanti l’accesso. In particolare non coinvolge sistematicamente le ore della fascia del pranzo, del tardo pomeriggio e del sabato, momenti spesso più facilmente liberi per una parte dell’utenza; presenta un’organizzazione che poco rispetta la flessibilità richiesta sul mercato del lavoro contemporaneo e dalla vita quotidiana complessivamente.

Per facilitare la fruibilità temporale di tali servizi, le donne che sul territorio di Cinisello ne usufruiscono hanno richiesto di renderli accessibili anche al sabato mattina. Consapevole che la limitazione e la rigidità degli orari di apertura può costituire un problema per molte utenti, il referente dei consultori familiari intervistato ritiene che l’apertura del servizio il sabato mattina potrebbe venire incontro alle esigenze dell’utenza, mentre il prolungamento durante la giornata degli orari non risolverebbe queste difficoltà.

Tale ipotesi di soluzione, che sicuramente verrebbe apprezzata dalle utenti, non è nella realtà praticabile, in quanto le risorse del personale oggi esistenti non lo permettono. Come sottolinea il referente dei consultori familiari intervistato, per agevolare la possibilità di accesso del servizio potrebbe essere importante un maggior interesse e comprensione da parte delle imprese: le aziende potrebbero, infatti, essere flessibili su questo terreno e concedere senza troppi problemi il tempo necessario alla visita o al corso, per esempio quello di preparazione al parto, che una propria dipendente intende effettuare o seguire.

Un altro problema che spesso sussiste è quello relativo alla ricerca da parte dell’utenza di informazioni in merito a un problema specifico, nel caso dei consultori in genere l’utenza pone richieste coerenti con quanto il servizio può offrire, ma accade comunque che molte persone si rivolgano per chiedere informazioni su altri servizi.

Le difficoltà di fruibilità dei servizi oggetto di indagine non si rifanno solo al problema della conciliazione fra tempi e orari di vita e di lavoro, ma possono essere ricondotte anche alla fatica di recuperare le informazioni necessarie, di conoscere quali sono i diversi servizi e quale è quello a cui occorre rivolgersi.

In tal senso una proposta avanzata nel corso dell’intervista dal referente dei consultori familiari fa riferimento alla creazione e sperimentazione da parte dell’Asl di un ufficio dedicato a fornire informazioni dettagliate sui molteplici e numerosi servizi socio-sanitari presenti sul territorio.

Probabilmente in questo modo l’utente risparmierebbe il tempo della ricerca e verrebbe facilitato nel percorso di accesso ai servizi stessi. Una sperimentazione



di questo tipo è stata realizzata dall’Asl sul territorio di Monza, dove esiste un ufficio in grado di fornire le informazioni dettagliate sui diversi servizi esistenti, arrivando anche a indicare quale struttura comporta una lista di attesa minore.

Strettamente collegato al problema del reperimento delle informazioni necessarie per individuare il servizio di cui l’utente necessita, c’è il problema dell’invio: molto spesso le persone si avvicinano all’area dei servizi di cui hanno bisogno, ma faticano ad individuare quello specifico di cui sono in cerca. Un punto dove raccogliere le informazioni e poterle diffondere con facilità e in modo gratuito potrebbe servire anche per facilitare l’invio della persona verso la prestazione che richiede. Lo strumento informatico e l’uso della rete internet potrebbero facilitare questo percorso, ma non tutta l’utenza interessata utilizza ancora con facilità tali strumenti.

In tal senso il referente dei consultori familiari intervistato sottolinea come uno Sportello Sanità, ubicato nel centro della città, con orari di apertura flessibili, sarebbe in grado, telefonicamente e attraverso colloqui, di fornire tutte le informazioni di cui un utente potrebbe avere bisogno.

Un aspetto importante, per facilitare l’accesso ai servizi, quindi, è quello relativo alla comunicazione: spesso la gente non conosce l’esistenza di certe strutture, altre volte sa della loro esistenza, ma non è informata sulle attività che svolgono.

Con il consultorio questo problema qualche volta si verifica, forse perché i consultori hanno una storia particolare, nascono dal basso, dal movimento delle donne degli anni Settanta. Secondo il referente intervistato, potrebbe essere importante monitorare l’utenza, capire quale parte di donne non si riesce a raggiungere, quali sono i motivi, e diffondere nello stesso tempo, in modo semplice, quali sono i compiti di un consultorio e i servizi che offre.

2.2 Ufficio Protesi/Ufficio Presidio Incontinenti

L’Ufficio Protesi/Ufficio Presidio Incontinenti è rivolto a persone disabili che necessitano di prodotti per incontinenza, ausilii per diabetici e prodotti dietetici (celiaci, nefropatici); inoltre si erogano gli ausilii per persone disabili allettate e non.

L’Ufficio lavora a stretto contatto con le strutture ospedaliere presenti sul territorio di Cinisello Balsamo e si coordina con altre Asl regionali nel caso il paziente in cura abbia solo il domicilio in loco, ma la residenza altrove.

La sede di Cinisello Balsamo, che si trova in via Terenghi, zona abbastanza centrale della cittadina, è la struttura più grossa presente nel distretto; presso le sedi di Bresso, Cusano Milanino e Cormano certi servizi non sono erogati, vengono fornite le informazioni e la modulistica di riferimento, ma le pratiche vengono attivate e portate avanti solo nella sede di Cinisello Balsamo.



2.2.1 Descrizione del servizio

Il servizio si rivolge a tutti coloro che ne hanno bisogno, dai bambini agli anziani, anche se, come sottolinea il referente dell’Ufficio, intervistato nel corso della ricerca, il 70% dell’utenza è anziana.

Il servizio accoglie circa una cinquantina di pazienti al giorno e normalmente chi viene allo sportello è il diretto interessato, un parente o una badante solo nel caso di bambini o anziani troppo malati.

L’Ufficio Protesi è aperto al lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e un solo pomeriggio a settimana, il mercoledì, dalle 13,30 alle 15,30, su indicazione del Comune di Cinisello Balsamo.

Invece, l’Uffici Presidio Incontinenti, che condivide la stessa sede e gli stessi operatori responsabili dell’Ufficio Protesi, presenta un’apertura al pubblico ancora più ridotta: il martedì dalle ore 14,00 alle ore 15,30 e il giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

Ci si può mettere in contatto con entrambi gli uffici recandosi direttamente durante gli orari di apertura, oppure telefonando: una voce registrata, infatti, sarà in grado di fornire informazioni sia sui momenti in cui gli uffici sono aperti al pubblico, sia sugli orari, diversi dai precedenti, in cui è possibile parlare con un operatore. Nel caso però si contatti il servizio telefonicamente non è possibile lasciare un messaggio ed essere richiamati.

Lo strumento elettronico, ovvero l’e-mail, viene utilizzato sporadicamente dall’utenza: esiste la possibilità di usufruire di questo canale di accesso per avere informazioni e ricevere risposte a domande puntuali da parte degli operatori, ma attualmente ciò non accade se non saltuariamente, data anche l’elevata percentuale di utenti anziani.

La struttura operativa del servizio vede coinvolte due operatrici in grado di gestire e portare avanti tutte le procedure di competenza dell’Ufficio e una terza persona che si occupa in modo specifico nell’inserimento dei dati per ciascun utente nel sistema webcare, che consente a particolari pazienti di andare direttamente in farmacia e ritirare il necessario per la cura.

L’Ufficio Protesi/Ufficio Presidio Incontinenti fornisce, in modo completamente gratuito, le seguenti prestazioni sanitarie:

- erogazioni forniture proteiche;
- servizi per ventilazione polmonare (attivazione degli ordini di acquisto o noleggio e manutenzione di attrezzature per la ventilazione polmonare);
- servizi per diabetici (inserimento dei diabetici nel sistema di webcare per la fornitura di presidi per la misurazione della glicemia e per le iniezioni, ordinazioni di microdiffusori sottocutanei di insulina);



- servizi per incontinenza (accoglimento di richieste di ausilio per incontinenza);
- servizi per celiaci (erogazione di ricette mensili indicanti il tetto di spesa per prodotti senza glutine);
- servizi per stotomizzati (inserimento dei pazienti nel sistema webcare);
- servizi per insufficienti renali (inserimento nel sistema webcare della prescrizione di un quantitativo di prodotti in base al fabbisogno kilocalorico).

2.2.2 Fruibilità temporale e facilità di accesso al servizio

Gli orari di apertura al pubblico del servizio, che seguono uno schema piuttosto rigido, consentono un'apertura durante la fascia oraria del pranzo soltanto un giorno a settimana e non prevedono aperture nel pomeriggio, soprattutto nel tardo pomeriggio, e il sabato mattina. E' possibile ricevere informazioni telefoniche, attraverso un nastro registrato, e sapere così in quali momenti si può parlare con un operatore, ma può capitare che il personale sia impegnato o sia in un altro ufficio per completare una pratica e che quindi non risponda nessuno.

La decisione di aprire al pubblico il servizio anche il mercoledì pomeriggio a partire dalle ore 13,30 fino alle ore 15,30 è stata suggerita dal Comune di Cinisello Balsamo per facilitare le persone che lavorano e non hanno possibilità di recarsi durante la mattina all'Ufficio Protesi.

Non ci sono mai tempi di attesa troppo lunghi, anche se le pratiche hanno ciascuna un tempo diverso di registrazione e di esecuzione; pertanto può accadere che occorra aspettare il proprio turno. Il giorno di affluenza maggiore risulta essere il venerdì mattina, in concomitanza con il mercato nella zona.

Per evitare situazioni di tensione durante l'attesa del proprio turno è stato istituito un servizio di prenotazione con numeri in progressione, che vengono distribuiti poco prima dell'apertura al pubblico. Questa procedura è stata decisa internamente per facilitare l'accesso al servizio, in modo da non permettere agli utenti di prendere a fine mattinata il numero per poi ritornare al pomeriggio, passando magari davanti a chi, pur essendo arrivato prima, prende il numero solo all'inizio dell'ora di apertura pomeridiana.

Molte volte accade che l'iter burocratico che seguono le diverse pratiche si dilati nel tempo, con attese da parte dell'utente anche di due mesi: questi problemi sorgono, secondo il referente intervistato, in quanto i medici e gli specialisti non compilano in modo corretto la richiesta.

L'Ufficio Protesi/Ufficio Presidio Incontinenti segue una rigida procedura di certificazione che si rifà a norme e contenuti precisi: se le richieste mediche presentate dagli utenti non corrispondono alle indicazioni prescritte, gli operatori



allo sportello devono richiedere una certificazione ulteriore, e questo allunga i tempi di attesa per avviare la procedura in modo corretto.

In tal senso, come sottolinea il referente intervistato, è importante per l'Ufficio Protesi/Ufficio Presidio Incontinenti avere contatti diretti con i medici per velocizzare le operazioni di correzione e sistemazione delle richieste nel caso si presenti questa necessità. In tal modo si evita che l'utente sia costretto a ritornare dal medico e poi nuovamente allo sportello dell'ufficio. Non sempre però questo rapporto esiste e si consolida, più spesso è il paziente anziano o il *care-giver* che si deve occupare, muovendosi da un ufficio all'altro, di sistemare la propria pratica secondo i parametri sanitari e burocratici che gli vengono indicati.

Il servizio di webcare, organizzato attraverso la creazione di un servizio informatico tra la rete delle farmacie, è stato istituito dall'Asl per facilitare e velocizzare l'accesso all'erogazione delle prestazioni da parte dell'utenza e per diminuire il numero di volte in cui occorre recarsi presso le sedi distrettuali. In tal modo il paziente potrà ricevere le cure di cui necessita, durante il periodo di tempo indicato dal medico, recandosi direttamente in farmacia.

Mediamente, però, come sottolinea nell'intervista il referente dell'Ufficio, le persone tornano allo sportello due o tre volte durante il percorso della terapia, in quanto sorgono problemi relativi alle dosi, o alla tipologia del prodotto, ed è necessario un monitoraggio costante.

2.3 Ufficio Invalidi

L'Ufficio Invalidi lavora a stretto contatto con l'Ufficio Protesi/Ufficio Presidio Incontinenti e si occupa di accogliere e seguire nei diversi passaggi medici e burocratici le richieste di invalidità che vengono dall'utenza.

L'Ufficio Invalidi lavora anche in collaborazione con la Commissione di Verifica di via Zuretti, con il Ministero di Economia e Finanza, ma pure con altri uffici Invalidi della Provincia e della Regione, in quanto si occupa di utenti anziani ricoverati, per esempio, in case di riposo, quindi di persone che non hanno la residenza sul territorio, oppure viceversa prende in carico residenti che sono ospiti in strutture sanitarie o riabilitative ubicate in altre zone.

L'Ufficio Invalidi di Cinisello Balsamo ha sotto la sua competenza la popolazione di quattro comuni, si occupa quindi di tutte le pratiche che fanno riferimento a Bresso, Cusano Milanino e Cormano.

2.3.1 Descrizione del servizio



L'Ufficio Invalidi è ubicato in via Terenghi, zona abbastanza centrale di Cinisello Balsamo, nella stessa sede dell'Ufficio Protesi/Presidio Incontinenti. Questo aspetto può facilitare quegli utenti che per ragioni specifiche devono avvalersi di entrambi gli uffici: gli orari di apertura dell'Ufficio Invalidi, se pur ridotti e non perfettamente coincidenti, sono uguali in alcune fasce orarie a quelli dell'Ufficio Protesi/Presidio Incontinenti. Il primo è aperto al pubblico il martedì dalle ore 8,30 alle ore 12,30, il mercoledì dalle ore 13,30 alle ore 15,00, infine il giovedì mattina dalle ore 8,30 alle ore 11,00.

Il servizio non prevede la possibilità di ricevere informazioni personali su un utente attraverso il telefono, anche se gli operatori in casi estremi fanno alcune eccezioni; quindi telefonicamente è possibile ricevere solo informazioni generali, sugli orari, la modulistica o le procedure da completare.

La tipologia di prestazione fornita, in modo completamente gratuito, riguarda:

- accoglimento di richieste di invalidità;
- visita della commissione medica, composta dal Presidente (medico legale), dal medico rappresentante di categoria, dal medico specialista e dal segretario;
- invio del verbale di invalidità.

I tempi di attesa per quanto riguarda lo svolgimento della pratica sono piuttosto lunghi poiché rispettano un preciso iter medico-burocratico di controllo: per ottenere la visita della commissione incaricata occorre aspettare al massimo novanta giorni, per avere il verbale di invalidità occorrono al massimo di cinque mesi.

La struttura si poggia sul lavoro di due assistenti, di cui uno a termine, e di un collaboratore, e registra all'anno un incremento di domande che varia tra il 5% e il 10%, secondo le indicazioni del referente intervistato; nel 2005 le pratiche affrontate sono state circa 2.500.

2.3.2 Fruibilità temporale e facilità di accesso al servizio

Gli orari dell'Ufficio sono piuttosto rigidi e limitati nell'arco della settimana: non prevedono l'apertura al pubblico in fasce orarie più flessibili come quelle del tardo pomeriggio, di pranzo o del sabato mattina. Queste considerazioni tengono presente anche il fatto che è l'unico ufficio sul territorio di quattro comuni e che normalmente le persone che si recano allo sportello sono donne che lavorano o *care-giver*.

Secondo le parole del referente dell'Ufficio Invalidi intervistato, un problema di fruibilità temporale del servizio esiste, considerando che sono in maggioranza *care-giver* a recarsi allo sportello, ma non è possibile allungare l'orario di apertura in quanto la pratica di richiesta di invalidità comporta un lungo lavoro di back-office.



Per affrontare questo problema l'Ufficio Invalidi lavora a stretto contatto con l'ufficio amministrativo, dove è possibile ritirare o consegnare una domanda di invalidità o depositare documenti richiesti; l'ufficio amministrativo è aperto il lunedì, martedì, mercoledì dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e dalle ore 14,00 alle ore 15,00; il giovedì e il venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30.

Certamente in questo modo la possibilità di accesso al servizio da parte dell'utente aumenta, ma tale modalità non risolve appieno un problema di fruibilità temporale poiché ancora una volta l'organizzazione dell'orario è molto rigido e non sperimenta alcuna forma di flessibilizzazione.

In alcuni altri distretti l'Asl sta sperimentando percorsi di facilitazione per avviare le procedure di richiesta dell'invalidità, permettendo così di snellire la pratica burocratica, di diminuire il tempo di attesa necessario e di non richiedere più volte la presenza dell'utente allo sportello.

Secondo le parole del referente dell'Ufficio Invalidi intervistato, molti utenti si avvicinano al servizio senza conoscere bene quali siano le sue competenze: capita spesso, per esempio, che l'utente non sia invalido ma bisognoso di cura e sostegno – un utente che deve essere preso in carico dai servizi sociali. Questo, suggerisce l'intervistato, succede in parte per la mancanza di comunicazione corretta e diffusa delle funzioni del servizio e in parte per il fatto che le persone si aspettano molto dall'Ufficio Invalidi e fanno comunque un tentativo per cercare di ottenere un supporto, un aiuto.

Molte volte sono i medici di base che inviano gli utenti all'Ufficio, magari per chiedere un aggravamento di una invalidità già esistente, senza che ci siano i requisiti per poterla ottenere. Il referente dell'Ufficio Invalidi intervistato sottolinea come tale meccanismo da una parte illuda il paziente e dall'altra lo costringa a seguire un lungo iter medico-burocratico inutilmente.

Il rapporto di collaborazione in tal senso tra l'Ufficio Invalidi e i medici di base che piano piano si sta instaurando è sicuramente un modo per far fronte a queste difficoltà: dato che le procedure da seguire sono lunghe e abbastanza complesse, occorre che i medici le rispettino nei minimi dettagli, in modo che l'utente non debba ritornare una seconda volta da loro e che vengano suggerite solo alle persone che hanno i requisiti per ottenerle.

Secondo le parole del referente intervistato, per agevolare la fruibilità del servizio e ridurre i tempi di attesa potrebbe essere importante anche sviluppare e fortificare un rapporto di cooperazione con l'Ufficio Protesi/Presidio Incontinenza. A suo avviso i due servizi potrebbero essere unificati o integrati l'uno nell'altro, o ancora potrebbero trovare procedure di lavoro che riducano i passaggi burocratici richiesti all'utente.

Nello stesso modo si potrebbe procedere, secondo l'intervistato, a pratiche di snellimento delle procedure, che, dovendo rispettare tempi tecnici molto rigidi,



magari lasciano l'utente per un periodo piuttosto lungo senza un supporto che gli è concretamente indispensabile.

2.4 Ufficio Anziani e Disabili

L'assistenza agli anziani e ai disabili nel distretto di Cinisello Balsamo pone le sue basi nell'integrazione tra servizi sanitari e servizi sociali, cercando il coinvolgimento delle famiglie, delle associazioni, del volontariato. L'Ufficio Anziani e Disabili, come sottolinea il referente intervistato, è "l'ufficio delle connessioni", un punto di riferimento per diverse istituzioni e soggetti pubblici e privati. L'Ufficio Anziani e Disabili funziona anche come sportello informativo sui servizi presenti sul territorio e di *counseling* dedicato ai disabili, agli anziani, ai *care-giver* per il miglior utilizzo delle risorse disponibili.

2.4.1 Descrizione del servizio

L'Ufficio Anziani e Disabili è ubicato, assieme all'Ufficio Protesi/Presidio Incontinenti e all'Ufficio Invalidi, in via Terenghi a Cinisello Balsamo; questo aspetto facilita gli utenti interessati a tutti i precedenti servizi (per esempio, chi richiede l'indennità di accompagnamento di un anziano che viene erogata dall'Ufficio Invalidi), non costringendoli così a vagare nella città da un ufficio all'altro.

Gli orari di apertura al pubblico si concentrano dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00 (accesso previo appuntamento); c'è la possibilità di avere informazioni anche attraverso lo strumento elettronico, l'e-mail, o per telefono, ma non è stata sostituita la segreteria telefonica non più funzionante e quindi per ora non è possibile lasciare messaggi.

I colloqui vengono fissati su appuntamento: durano circa mezz'ora se sono colloqui di segretariato sociale, circa un'ora se sono colloqui di sostegno o di orientamento.

Le prestazioni che il servizio offre in modo totalmente gratuito sono le seguenti:

- colloqui di sostegno;
- colloquio di orientamento nella rete dei servizi;
- colloqui di consulenza sulle procedure per l'ottenimento di benefici di legge;
- coordinamento per l'UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale), per la valutazione dei bisogni dell'utente e la definizione degli obiettivi assistenziali;
- attività di segretariato sociale;
- visite domiciliari.

L'UVM è uno strumento di analisi e pianificazione integrata dei diversi interventi che si occupano della salute dell'anziano: per rispondere alle sue esigenze viene



portata a termine un'iniziale valutazione multidimensionale a cura di un'équipe multiprofessionale integrata sanitaria e socio-assistenziale. Tale équipe valuterà, secondo il modello multidimensionale, il bisogno di assistenza dell'utente per un utilizzo appropriato delle risorse disponibili.

Nel corso del 2005 nel distretto sanitario di Cinisello Balsamo sono stati trattati 1.910 utenti con attività di UVM. La commissione competente è composta dal responsabile ADI, dal medico dell'Ufficio Protesi e dall'assistente sociale di riferimento.

2.4.2 Fruibilità temporale e facilità di accesso al servizio

L'Ufficio Invalidi copre con gli orari di apertura al pubblico l'intera settimana lavorativa tradizionale, ma non comporta possibilità di accesso al servizio durante la fascia oraria del pranzo, nel tardo pomeriggio o il sabato mattina, momento in cui, però, molto spesso il personale dell'ufficio effettua le visite a domicilio per chi è impossibilitato ad andare in sede.

Per facilitare la fruibilità del servizio è stata posta fuori dall'Ufficio una cassetta delle lettere dove gli utenti che passano e trovano l'Ufficio chiuso possono lasciare il numero di telefono e i propri riferimenti. Questo sistema funziona, le persone depositano molti messaggi e vengono poi richiamati in un secondo momento dagli operatori.

L'Ufficio Anziani e Disabili eroga anche una consulenza per l'orientamento sui diversi servizi presenti sul territorio, molto spesso l'utenza non si rivolge allo sportello con una richiesta precisa e di diretta competenza dell'Ufficio Anziani e Disabili, ma è in cerca di informazioni, indicazioni, sostegno rispetto alle difficoltà in cui si trova. Gli operatori indirizzano tale utenza verso i diversi servizi, per lo più verso i servizi sociali del Comune.

Per raggiungere l'utenza potenziale, che potrebbe aver bisogno di sostegno, gli operatori dell'Ufficio Anziani e Disabili, in collaborazione con un'operatrice del Comune, stanno pensando di progettare corsi di formazione/informazione da rivolgere ai volontari dei centri di ascolto e delle associazioni, a badanti, a *care-giver*. I corsi dovrebbero insegnare l'educazione alla salute, ma anche approfondire la conoscenza della rete dei servizi territoriali, delle loro funzioni e attività. In tal modo si potrebbe raggiungere quella parte di potenziali utenti che attualmente è difficile intercettare.

Secondo il referente dell'Ufficio Anziani e Disabili intervistato, si potrebbero organizzare incontri programmati e regolari con i centri parrocchiali, i centri di ascolto e di volontariato e divenire così “un punto di riferimento anche per questi ambiti”.

Per facilitare l'accesso ai servizi e raggiungere i potenziali utenti a Bresso è nato in via sperimentale uno Sportello Anziani voluto e gestito dal Centro Sociale Anziani di Bresso. Un gruppo del Centro ha seguito corsi di formazione di



informatica e di educazione alla salute ed è ora in grado di collaborare con l’Ufficio Anziani e Disabili in modo continuativo e puntuale. Secondo il referente intervistato, questa potrebbe essere una sperimentazione “esportabile” anche sul territorio di Cinisello Balsamo.

2.5 ADI – Assistenza Domiciliare Integrata

Il servizio Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) si occupa di favorire la deospedalizzazione del paziente, di sostenere il suo recupero funzionale e il mantenimento della sua autonomia, supportando contemporaneamente il nucleo familiare.

Per svolgere tali funzioni l’Asl ha individuato possibili aree di miglioramento inerenti all’accesso e alla fruibilità del servizio, alla qualità della presa in carico, alla qualità delle prestazioni erogate, allo sviluppo dell’educazione sanitaria.

2.5.1 Descrizione del servizio

L’ufficio ADI si trova nello stesso edificio, in via Terenghi, in cui sono insediati gli uffici Protesi/Presidio Incontinenti, Anziani e Disabili, Invalidi: sotto questo aspetto l’utente è facilitato nello spostamento, in quanto i precedenti uffici sono strettamente collegati tra loro rispetto alle richieste di cui si occupano e sono fisicamente ubicati vicini.

Gli orari di apertura al pubblico dell’ufficio Assistenza Domiciliare Integrata coprono tutte le mattine dalle ore 8,30 alle ore 10,00 e un solo pomeriggio, il mercoledì, dalle ore 14 alle ore 15,00. L’utenza è costituita prevalentemente dai familiari dei pazienti e dalle badanti, *care-giver*.

E’ possibile fissare per telefono colloqui su appuntamento: questi rappresentano i momenti di incontro con l’utente in cui il personale dell’ADI viene a conoscenza della sua situazione, visiona la sua documentazione clinica, se è il caso contatta il medico di riferimento per raccogliere altre informazioni. L’iter prevede poi di fissare con l’utente una prima visita a domicilio, dopodiché viene attivato il servizio.

L’ADI eroga diversi servizi in modo gratuito:

- assistenza infermieristica a domicilio;
- assistenza riabilitativa a domicilio (fisioterapia);
- assistenza medica specialistica a domicilio, su richiesta del medico curante;
- verifica dell’idoneità e autorizzazione alla spesa per le cure palliative di pazienti oncologici.



Le cure palliative vengono effettuate da personale medico e infermieristico dei quattro enti coinvolti: l’Azienda Ospedaliera San Gerardo di Monza, il Multimedia, l’Associazione Vidas, la Fondazione Don Gnocchi. Nell’anno 2005 sono state avviate 155 autorizzazioni per le cure palliative.

Nel 2005 il servizio ADI ha ricevuto 660 richieste, solo a cinquanta casi non è stata erogata l’assistenza poiché le richieste non erano corrette e di competenza dell’ufficio.

L’ADI lavora a stretto contatto con i dottori di medicina generale che fanno richiesta di un servizio piuttosto che di un altro – ciò che viene erogato dall’ADI dipende dalla loro indicazione clinica. Esistono pertanto costanti e continui rapporti e confronti sanitari sulla salute del paziente tra gli infermieri dell’ADI e il medico che ha prescritto quel tipo di intervento.

L’ufficio Assistenza Domiciliare Integrata collabora ormai da anni anche con i servizi sociali del Comune: gli interventi ASA di igiene personale, per esempio, vengono fissati prima di un intervento ADI di medicazione attraverso un confronto quotidiano tra i due uffici di competenza.

I servizi ADI vengono erogati da infermieri diretti dipendenti dell’Asl oppure l’utente, attraverso un voucher socio-sanitario di durata mensile, può scegliere personale professionalmente qualificato appartenente a ditte convenzionate che erogano prestazioni sia infermieristiche sia fisioterapiche. L’ufficio fornisce all’utente il voucher e una brochure informativa attraverso la quale egli può contattare direttamente la ditta convenzionata che preferisce o perché già la conosce o in base alla disponibilità di tempo che offre.

L’ADI gestisce anche un ambulatorio infermieristico, aperto tutte le mattine, dove vengono effettuate prestazioni ad anziani in genere accompagnati da volontari: in questo modo vengono creati rapporti di scambio e comunicazione anche con questi ultimi.

2.5.2 Fruibilità temporale e facilità di accesso al servizio

Gli orari dell’ADI sono piuttosto standardizzati, l’ufficio è aperto tutti i giorni ma solo durante la mattina, copre un solo pomeriggio alla settimana e non contempla aperture al pubblico nel tardo pomeriggio, il sabato mattina e durante la fascia oraria del pranzo. Come già anticipato, un aspetto positivo è rappresentato dal fatto che ci sono momenti di apertura coincidenti con gli altri servizi ubicati nello stabile di via Terenghi, descritti nelle pagine precedenti.

Per affrontare le problematiche legate alla fruibilità temporale del servizio, come sottolinea il referente dell’ADI intervistato, si cerca di rendere un pochino più elastico l’orario di apertura al pubblico: se un utente si presenta fuori orario mentre il personale è ancora presente in sede viene accolto lo stesso e non rimandato a casa con l’indicazione di tornare in un altro momento.



Il personale dell'ufficio Assistenza Domiciliare Integrata, però, una volta terminato il lavoro di accoglimento degli utenti, si reca sul territorio per l'erogazione delle visite e delle prestazioni a domicilio; dato l'esiguità delle risorse, in ufficio non rimane nessuno. Per questo motivo non è possibile modificare o allungare l'orario di apertura al pubblico, se non in modo informale in alcuni momenti, che però non sono stabiliti precedentemente, ma dipendono dalle contingenze quotidiane.

Per quanto riguarda la facilità di accesso al servizio da parte dell'utente è importante sottolineare che l'ufficio si occupa della compilazione burocratica di ciascuna procedura richiesta, contattando direttamente per esempio l'Ufficio Protesi se necessario e cercando in tal modo di ridurre i passaggi burocratici a carico dell'utenza.

La fornitura del materiale, nei casi più comuni i pannoloni per anziani, non viene erogata dall'ADI, ma dalle farmacie: attraverso il sistema informatico *webcare*, l'ufficio consegna all'utente la documentazione necessaria per ritirare in qualsiasi farmacia ciò che gli occorre.

Non è previsto dal servizio la consegna a domicilio del materiale richiesto, quindi anche se le farmacie sono numerose e si trovano spesso vicino a casa, lo spostamento del materiale necessario è a carico dell'utente anziano o del *care-giver* che lo assiste.

Secondo il referente dell'ufficio Assistenza Domiciliare Integrata intervistato, può accadere spesso che allo sportello vengano presentate richieste non perfettamente coerenti con il servizio erogato: molte volte l'utente non presenta bisogni sanitari, il cui soddisfacimento è di competenza specificatamente dell'ADI, ma bisogni sociali.

In tal senso diviene importante implementare i rapporti con il settore dei servizi sociali del Comune, rapporti ormai consolidati da anni che permettono anche di portare avanti una prestazione complessiva di UVM a favore dell'utente anziano.

Molto spesso il personale ADI si trova ad affrontare situazioni problematiche e complesse, non tanto per quanto riguarda gli interventi sanitari richiesti, ma per il contesto familiare e complessivo in cui l'utente si trova a vivere.

Precedentemente all'interno della prestazione UVM era previsto uno psicologo, una figura di supporto, competente, in grado di sostenere la gestione delle situazioni più difficili. Questa possibilità non è stata confermata, ma secondo il referente dell'ADI intervistato, la figura dello psicologo svolgeva una funzione di sostegno al servizio molto importante e potrebbe essere ripristinata.



Capitolo 3	I servizi sociali di competenza del Comune di Cinisello Balsamo
-----------------------	--

I servizi sociali di competenza del Comune di Cinisello Balsamo analizzati in questo rapporto di ricerca sono i Centri Ricreativi Estivi, i tre nidi comunali, l’esperienza dello Spazio Gioco.

Sono servizi che supportano le famiglie, e in modo particolare le mamme lavoratrici e i nonni, nella gestione dei bambini e degli adolescenti, cercando di coprire i momenti temporali di maggior difficoltà per il nucleo familiare, i giorni lavorativi, ma anche i mesi estivi quando le scuole chiudono, ma i genitori continuano a lavorare.

3.1 Il Centro Ricreativo Estivo

L’esperienza dei Centri Ricreativi Estivi (C.R.E.) nasce a Cinisello Balsamo intorno agli anni Ottanta, rappresenta una realtà ormai di lunga tradizione e consolidata. I C.R.E. hanno registrato un aumento di utenza nel corso degli anni, supportando le famiglie nel gestire e accudire i bambini e i ragazzi che rimangono in città tutta l’estate o si muovono in periodi limitati.

L’esperienza negli anni ha funzionato molto bene per i bambini delle scuole elementari, ma adesso è in grado di coinvolgere sempre di più anche i ragazzi della scuola secondaria di primo grado.

I C.R.E. sono riusciti, infatti, a superare la resistenza mentale di questi ultimi rispetto al ritorno in un ambiente – la scuola – vissuto come obbligo per l’intero anno, anche attraverso una separazione tra le attività proposte ai bambini delle elementari e ai ragazzini delle medie.

3.1.1 Descrizione del servizio

I Centri Ricreativi Estivi vengono organizzati durante i mesi estivi, da quando termina la scuola, a giugno, a quando ricomincia, nel mese di settembre, per un totale di undici settimane. Quest’anno sono partiti il 19 luglio e termineranno il 1° settembre. Il servizio per i bambini delle scuole materne inizia con due settimane



di ritardo in quanto la scuola per l'infanzia termina la sua attività più avanti rispetto alle scuole primarie e secondarie. Rispetto ai comuni limitrofi Cinisello Balsamo è quello che organizza e garantisce la maggior durata temporale dei C.R.E.

Le attività sono rivolte a bambini e adolescenti con un'età compresa fra i 3 e i 14 anni e coprono un orario giornaliero che va dalle ore 7,30 alle ore 17,30, includendo quindi il servizio del pasto.

I C.R.E. organizzano diverse attività educative, ma soprattutto si dedicano ad attività di tipo ludico e ricreativo come giochi di animazione, momenti di canto, di danza e laboratori di educazione all'immagine. Vengono organizzate anche attività sportive come il nuoto, il calcio, la pallavolo, l'atletica e ci sono giornate dedicate ad escursioni nei parchi e nei boschi del territorio.

I C.R.E. vengono organizzati presso le scuole materne, primarie e secondarie del Comune. Nel dettaglio: per i bambini da 3 ai 6 anni vengono utilizzate le Scuole di Infanzia Papa Giovanni XXIII, Rinascita e Marconi; per i bambini dai 6 agli 11 anni le Scuole Primarie Buscaglia, Garibaldi; per i ragazzini dagli 11 ai 14 anni le Scuole Secondarie di Primo Grado Garcia Villas e C. Villa.

I dati statistici, aggiornati ai primi di luglio del 2006, registrano l'iscrizione di 689 utenti, un numero in progressivo aumento rispetto al 2005, dove risultavano 610 iscritti. I C.R.E. offrono anche un servizio di trasporto dei bambini da casa alle sedi a cui sono assegnati. Gli iscritti al servizio trasporto sono stati 137 nel 2006.

I C.R.E. cooperano con gli oratori presenti sul territorio per organizzare una serie di attività, come per esempio i tornei; quest'anno gli educatori degli oratori hanno avuto la possibilità di frequentare i corsi di formazione organizzati per i dipendenti della cooperativa che gestisce e organizza i C.R.E.

Verso la fine dell'anno scolastico vengono distribuite nelle scuole e consegnate agli alunni brochure informative sui diversi servizi per bambini e ragazzi organizzati durante i mesi estivi dal Comune di Cinisello Balsamo e dagli oratori. Vengono allegate al depliant la modulistica e le modalità di iscrizione. Alle famiglie che hanno mandato l'anno precedente i propri figli ai Centri Ricreativi Estivi il materiale viene spedito per posta direttamente a casa.

I Centri Ricreativi Estivi sono gestiti da una cooperativa attiva ormai da sei anni: il primo bando è scaduto dopo cinque anni, ma con il nuovo bando l'incarico è stato riconfermato alla stessa struttura, il cui operato viene giudicato positivamente.

Con il nuovo incarico la cooperativa ha aumentato i costi, che erano rimasti invariati per sei anni; tuttavia, dato che le rette per gli utenti sono state alzate solo di poco, il costo unitario a bambino supportato dal Comune è notevolmente aumentato.

Quest'anno si è verificata una situazione particolare: dato che le richieste di iscrizione pervenute superavano solo di poco il totale dei posti disponibili, il



settore competente è riuscito a far varare in consiglio comunale uno stanziamento economico extra in grado di coprire i costi delle poche richieste in esubero, in tal modo tutte le richieste pervenute sono state accettate.

3.1.2 Fruibilità temporale e facilità di accesso al servizio

I Centri Ricreativi Estivi nascono per far fronte alle difficoltà in cui si trova un nucleo familiare con figli (non vengono accettati i bambini sotto i tre anni) nel momento in cui la scuola finisce, ma i genitori continuano a lavorare.

L'orario di apertura dei C.R.E., che copre l'intera giornata dalla mattina molto presto (ore 7,30) fino al pomeriggio (ore 17,00), non prevede, però, un allungamento di orario e un'estensione al sabato mattina.

La fruibilità del servizio è settimanale e si possono acquistare “settimane/bambino” anche non contigue; questo permette una maggiore flessibilità nella gestione delle vacanze del bambino stesso che, per esempio, si trasferisce al mare una settimana con i nonni e successivamente torna in città. I dati aggiornati ai primi di luglio del 2006 registrano un totale di 3.169 “settimane/bambino” richieste.

Il servizio di trasporto per i bambini segue un tragitto con quindici fermate, è garantito e gratuito, in quanto le sedi dove si svolgono i C.R.E., geograficamente sparse sul territorio, sono molte meno del totale delle scuole esistenti ed alcuni ragazzi dovrebbero essere accompagnati, altrimenti non sarebbero in grado di raggiungere il posto.

Tale servizio consente a chi non ha la possibilità di essere accompagnato di frequentare lo stesso ed evita che i genitori, i nonni o chi designato si occupino di tale responsabilità, sgravandoli da un impegno che richiede tempo e “incastro” di orari.

Nei giorni compresi tra il 3 e il 16 maggio, nel caso di quest'anno, sono stati organizzati tre periodi di due o tre giorni ciascuno in cui, in base al grado di istruzione del bambino, potevano essere presentate le domande di iscrizione presso il Settore Socioeducativo del Comune.

Questa procedura di accesso ai servizi presenta, però, delle criticità: i genitori, in genere le madri, la maggior parte lavoratrici, devono recarsi presso l'ufficio del Settore Socioeducativo in giornate diverse se hanno due o più figli da iscrivere frequentanti scuole di grado di istruzione differente. Infatti, quest'anno dal 3 al 5 maggio era possibile iscrivere i bambini frequentanti la scuola d'infanzia, dall'8 all'11 maggio i bambini che vanno alla scuola primaria e infine dal 12 al 16 maggio i ragazzi che frequentano la scuola secondaria di primo grado.

L'ufficio preposto al ritiro delle domande segue un orario piuttosto rigido: dal lunedì al giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 16,00, il mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 18,00, infine il



venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00. L’apertura al pubblico dello sportello prevede l’estensione di orario al tardo pomeriggio solo una volta alla settimana, ma non prevede la fascia oraria del pranzo e il sabato mattina.

Questa situazione è complicata dal fatto che, in mancanza di criteri per la composizione di una graduatoria delle domande di iscrizione, prevale la regola per cui si tiene conto dell’arrivo cronologico delle domande stesse, ovvero le pratiche di iscrizione vengono ritirate assegnando una priorità cronologica di presentazione.

In questo modo si crea da parte dell’utenza un fenomeno di “corsa all’iscrizione” per evitare l’esclusione dal servizio dei propri figli, data la limitatezza dei posti disponibili, una corsa all’iscrizione però vincolata dagli orari di apertura del servizio e dalla procedura appena descritta.

Presso l’ufficio Socioeducativo competente, vi è una sola operatrice che ritira le pratiche di iscrizione, nella prima giornata utile, soprannominata “mucchio selvaggio”, e viene supportata dall’aiuto di due operatori, ma la situazione rimane caotica, le code si formano lo stesso, creando disagi all’utenza.

3.2 Nidi Comunali

Una recente ricerca da titolo “Fatecelosapere” effettuata da Synergia sul territorio di Cinisello Balsamo, Cusano Milanino, Cormano e Bresso ha analizzato i servizi per le famiglie con bambini da 0 a 3 anni presenti nell’area dei quattro comuni.

L’indagine mette in luce come la scelta di cura del figlio piccolo è polarizzata fra due possibilità: per due terzi la famiglia allargata, ovvero con il supporto dei nonni, per un quarto il nido pubblico. La ricerca sottolinea, inoltre, che il ricorso del 24% al nido pubblico da parte di famiglie con bambini piccoli indica un’alta percentuale di utenza e quindi di apprezzamento del servizio.

Sul territorio di Cinisello Balsamo sono presenti quattro nidi comunali: tre a gestione diretta uno gestito dall’Azienda Multiservizi e Farmacie: Il Girasole, La Nave, La Trottola, e il Raggio di sole. Tre nidi sono collocati in una zona semi centrale della cittadina e un quarto è ubicato in periferia. La stessa ricerca, che ha raccolto 100 questionari nel Comune di Cinisello Balsamo, evidenzia come l’apprezzamento da parte delle famiglie per il servizio sia superiore a quello espresso negli altri territori, raggiungendo il 65,5%.

3.2.1 Descrizione del servizio

I quattro nidi comunali si rivolgono a tutti i bambini da 3 a 36 mesi, seguono un uguale orario di apertura che si rifà alla possibilità di scelta fra tre diverse fasce



orarie: il part-time, dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 13,30, il tempo pieno breve, dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 16,00, infine il tempo pieno lungo dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 18,00. E' possibile inserire i bambini in questa terza fascia solo presentando una dichiarazione che certifichi che i genitori lavorano tutto il pomeriggio, questo per consentire tale fruibilità oraria del servizio a chi ne ha effettivamente necessità.

Nell'anno scolastico 2005-2006 nei tre nidi in gestione diretta del comune il totale di bambini iscritti al part-time erano 41, al tempo pieno breve erano 99, infine quelli iscritti al tempo pieno lungo erano 58.

I tre nidi in gestione diretta hanno in totale una capienza di duecento posti, sempre tutti occupati, e raggiungono il 30% della popolazione di 0-3 anni di Cinisello Balsamo.

Al 1 dicembre del 2005 la lista d'attesa registrava 114 bambini iscritti – i posti disponibili sono sempre meno di quelli di cui il territorio avrebbe realmente bisogno.

Una volta all'anno, generalmente nel mese di maggio, viene aperta una graduatoria unica dove convergono le domande di iscrizione. L'ordine di priorità di ingresso nei nidi comunali viene stilato in base ai punteggi attribuiti all'ISEE, al numero dei genitori occupati, alla presenza di handicap e ad altre informazioni che vengono raccolte nel momento della compilazione della domanda.

La modulistica per le iscrizioni deve essere ritirata presso l'ufficio Nidi e riconsegnata al Protocollo, le famiglie in graduatoria e ammesse al servizio devono tornare una seconda volta all'ufficio Nidi per la firma di accettazione.

L'utenza che in genere si rivolge all'ufficio pone richieste coerenti con il servizio che viene offerto, anzi molto spesso ci arriva dopo aver valutato le diverse possibilità che sono disponibili sul territorio. In ogni caso le operatrici dello sportello sono in grado consigliare all'utente un po' confuso il servizio a lui più idoneo.

Alle famiglie che occupano le posizioni più alte della graduatoria viene data la possibilità di scegliere in quale nido mandare il proprio figlio, in genere viene scelto quello ubicato più vicino a casa, questo meccanismo vale fino ad esaurimento dei posti, successivamente il criterio della scelta cade.

Le rette pagate dagli utenti variano a seconda delle fasce ISEE e rappresentano circa un terzo dell'intera spesa a carico del Comune; la modulistica e l'importo esatto vengono spediti direttamente a casa delle famiglie che possono pagare tramite un bollettino in posta o in banca.

Da quest'anno i bambini che frequentano i nidi comunali sono stati suddivisi in due classi: da 3 a 12 mesi, e da 13 a 36 mesi. Questa decisione è stata presa per portare avanti un progetto pedagogico basato sulla convivenza e sul rapporto quotidiano tra bambini di età differenti.



3.2.2 Fruibilità temporale e facilità di accesso al servizio

I tre nidi comunali prevedono un orario di apertura al pubblico molto presto per quanto riguarda le mattine, che consente a chi ne ha bisogno di usufruire del tempo pieno lungo, ma che non prevede l'apertura il sabato mattina.

La ricerca “Fatecelosapere” di Synergia, citata precedentemente, mette in luce come una famiglia su sette (il campione è costituito da cento famiglie utenti) preferisca un orario di apertura concordato settimanalmente – una nuova domanda di flessibilità, quindi, già accolta da molti nidi privati.

Come sottolineano i referenti del servizio intervistati nella ricerca, incontra molte difficoltà nell'accesso ai nidi tutta quella parte di persone che lavorano con i turni, poiché la scelta dell'orario di frequenza non è in grado di soddisfare i bisogni destandardizzati e variabili di questo tipo d'utenza. E' infatti possibile in corso d'anno un solo cambiamento di fascia oraria di frequenza. E' comunque sempre possibile il passaggio al tempo pieno lungo, previa presentazione della documentazione richiesta..

Il servizio è attivo dalla seconda settimana di settembre per 42 settimane consecutive più 4 settimane di servizio estivo, ovvero fino alla terza settimana di luglio. Il mese di agosto rimane totalmente scoperto, anche se ormai il mercato del lavoro contemporaneo non lo considera a livello generalizzato il mese “delle ferie”. Le interruzioni durante l'anno si concentrano per due settimane nel periodo di Natale e per una settimana in quello di Pasqua, seguendo in questo caso il calendario delle scuole dell'obbligo.

La ricerca condotta sul territorio da Synergia mostra un alto gradimento da parte dell'utenza della possibilità dell'apertura del servizio per tutti i dodici mesi all'anno: se i nidi fossero aperti a luglio avrebbero 2/3 delle adesioni, se lo fossero anche ad agosto un terzo delle persone coinvolte dall'indagine iscriverebbero i loro bambini.

Per presentare la domanda di iscrizione al nido pubblico occorre certificare la propria residenza sul comune di Cinisello Balsamo, in questo modo la popolazione straniera non residente, una grossa parte, è esclusa dall'accesso al servizio.

La domanda di iscrizione può essere fatta solo durante un mese all'anno, in genere a maggio: questo vuol dire che i bambini nati, per esempio, nel mese di giugno, come sottolineano i referenti intervistati, possono entrare in graduatoria solo nel mese di maggio del successivo anno solare. Se vengono accettati, questi bambini inizieranno poi l'inserimento al nido il mese di settembre ancora seguente, quindi quando hanno già compiuto l'anno di età.

Negli anni passati venivano aperte due graduatorie all'anno, ma tale sistema è stato abolito in quanto la totalità dei posti disponibili veniva occupata a partire dal mese di settembre; tra gli iscritti alla seconda graduatoria venivano recuperati



pochissimi posti, che si liberavano durante l’anno, quindi risultava sostanzialmente inutile.

La decisione, presa nel 2006, di eliminare le tre classi di età, per mantenerne solo due ha provocato un miglioramento delle liste di attesa, secondo i referenti intervistati, facilitando l’accesso al servizio. Se, infatti, nel corso dell’anno si liberano posti nella classe 13-36 mesi, possono entrare bambini corrispondenti all’età, cioè una fascia più ampia della precedente, 24-36 mesi. Nella situazione precedente se si liberavano posti in quest’ultima classe era difficile trovare dei sostituti, poiché i genitori dei bambini in attesa, quasi prossimi all’iscrizione alla scuola materna, avevano trovato soluzioni di cura alternative ormai consolidate.

Un ulteriore miglioramento per quanto riguarda la gestione delle liste di attesa si è avuto recentemente: è oggi possibile, infatti, rifiutare un posto che si è reso disponibile in un nido pubblico lontano da casa (che comporta, per esempio, una difficoltà di accompagnamento per la famiglia del bambino) senza essere cancellati dalla lista d’attesa, al contrario di come avveniva prima, dove in pratica non c’era la possibilità di rifiutare un’offerta pena l’esclusione dalla graduatoria.

In ogni caso, come sottolineano i referenti intervistati, esiste una parte di utenza che non viene soddisfatta dal servizio e non presenta neanche la domanda di iscrizione poiché sa a priori, data la mancanza di posti disponibili, di non avere la possibilità di accedervi. Esistono molti nidi privati sul territorio di Cinisello Balsamo con costi che all’incirca partono dall’equivalente della retta massima per i nidi pubblici e molte famiglie data la situazione descritta si rivolgono a loro per la cura dei propri figli.

3.3 Lo Spazio Gioco

Lo Spazio Gioco nasce sul territorio di Cinisello Balsamo su indicazione del Comune, il quale realizza tale servizio per la cura dei bambini dai 18 mesi ai 3 anni come un’opportunità per le donne anche non lavoratrici (o i nonni o altre figure di cura designate) che desiderano avere del tempo libero dai compiti di accudimento dei piccoli durante la mattina.

Questo aspetto è particolarmente importante perché prevede la possibilità di “liberare del tempo” agli adulti coinvolti nei compiti di cura, non solo per dedicarlo alla propria occupazione, ma anche con la possibilità di utilizzarlo per altre attività, favorendo la possibilità di ritagliarsi un po’ di “tempo per sé”.

3.3.1 Descrizione del servizio



Lo Spazio Gioco si rivolge a bambini dai 18 ai 36 mesi; è consentita la presenza dell'adulto, ma non è richiesta obbligatoriamente, in quanto i piccoli utenti sono accuditi da educatori professionali.

Il servizio vede un orario di apertura al pubblico che copre tutte le mattine, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 13,00.

E' attivo dalla seconda settimana di settembre per 42 settimane successive più 4 settimane di servizio estivo, fino alla terza settimana di luglio. Le interruzioni durante l'anno sono di due settimane durante il periodo natalizio e di una settimana durante quello pasquale.

Lo Spazio Gioco presenta una disponibilità di 54 posti, sempre tutti occupati, e al 1 dicembre 2005 registrava una lista di attesa di 114 bambini.

Da pochi anni esiste una graduatoria per accedere al servizio, data la grande richiesta da parte dell'utenza, la domanda di iscrizione e la conseguente graduatoria seguono gli stessi criteri e lo stesso iter di quelli adottati per gli asili nido comunali.

3.3.2 Fruibilità temporale e facilità di accesso al servizio

Lo Spazio Gioco presenta dal punto di vista della fruibilità temporale del servizio problemi maggiori rispetto ai nidi comunali. L'orario di apertura al pubblico non prevede il sabato mattina e neanche il pomeriggio, e inizia l'attività al mattino un'ora dopo quella dei nidi, alle ore 8,30 invece che alle ore 7,30.

Non prevede per legge la possibilità della somministrazione del pasto e il momento del sonno per i bambini che lo frequentano.

Come suggerisce il referente responsabile intervistato, esistono problemi e difficoltà relativi alla fruibilità dello Spazio Gioco, in quanto nella realtà il servizio accoglie per la maggior parte figli di genitori lavoratori che sono stati esclusi, per mancanza di posti, dalla graduatoria degli asili nido. In tal caso lo Spazio Gioco “tampona” e risolve il problema della cura del bambino per il periodo della mattina, ma lascia scoperto il pomeriggio.

I referenti intervistati mettono in luce come l'orario di apertura sia incompatibile anche con gli orari di un genitore lavoratore part-time: infatti, generalmente non è il genitore che accompagna o viene a prendere il bambino, ma altre figure dedicate alla sua cura.

Nonostante venga garantita una certa flessibilità di orario in entrata e in uscita, lo Spazio Gioco per indicazioni di legge non ha la possibilità di estendere la sua fruibilità temporale da parte dell'utenza e può rimanere aperto al massimo quattro ore. A Cinisello Balsamo è stata fatta un'eccezione, prolungando l'orario di apertura a quattro ore e mezza.

Secondo la ricerca “Fatecelosapere” condotta da Synegia sul territorio di Cinisello Balsamo esiste un problema di comunicazione e diffusione di informazione sui



servizi alternativi al nido pubblico, compreso lo Spazio Gioco. Solo il 14,1% delle famiglie coinvolte nell'indagine conoscono il servizio e l'hanno anche utilizzato, il 72,8% lo conosce e non l'ha mai usato, e infine il 13% dichiara di non conoscerlo affatto.





Capitolo

4

I servizi offerti dall’Azienda Municipalizzata Farmacie

I servizi oggetto d’indagine della presente ricerca offerti dall’Azienda Municipalizzata Farmacie (AMF) sul territorio di Cinisello Balsamo comportano il servizio CUP (Centro Unificato Prenotazioni) per la prenotazione/disdetta di visite ed esami specialistici erogati dell’Azienda Ospedaliera San Gerardo e per il pagamento dei ticket¹ (le peculiarità del “punto” CUP presente presso il Presidio Ospedaliero Bassini verranno analizzate nel successivo capitolo). Gli utenti che ne fanno uso sono generalmente i *care-giver* e le donne, ormai nella maggioranza impegnate anche sul mercato del lavoro contemporaneo.

4.1 I servizi CUP erogati dall’AMF

I servizi CUP erogati dall’AMF sul territorio di Cinisello Balsamo, che vedono coinvolte nove farmacie, permettono all’utenza un risparmio di tempo per quanto riguarda la prenotazione e il pagamento del ticket per alcune prestazioni sanitarie. Questo servizio consente all’utente di recarsi alla farmacia competente ubicata più vicina ai propri spostamenti, senza doversi recare presso l’Azienda Ospedaliera o in altri uffici addetti.

4.1.1 Descrizione del servizio

Per prenotare/disdire visite ed esami specialistici e/o per pagare il ticket, occorre presentarsi con impegnativa del medico e carta regionale dei servizi/tessera sanitaria presso le seguenti farmacie e negli orari indicati:

¹ Diverse sono le modalità di offerta del servizio prenotazione/disdetta di esami e visite specialistiche erogati dell’Azienda Ospedaliera. Sul territorio di Cinisello Balsamo è possibile prenotare presentandosi di persona sia agli sportelli CUP dell’Ospedale Bassini (rif. capitolo successivo) sia presso le farmacie presenti sul territorio collegate in rete, consentendo ai cittadini di usufruire di un servizio il più possibile vicino a casa. Inoltre, esiste la possibilità di prenotare telefonicamente; anche questa modalità di accesso verrà esplorata nel capitolo 5.



- comunale numero 1, viale Rinascita: il lunedì dalle ore 15,30 alle ore 19,00, dal martedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,30 alle ore 19,00;
- comunale numero 2, largo Milano: dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30;
- comunale numero 3, via Marconi: dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30;
- comunale numero 4, via Gran Sasso: dal lunedì al venerdì dalle ore 15,30 alle ore 19,30;
- comunale numero 5, viale Testi: dal martedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30;
- comunale numero 6, via Monte Grappa: dal martedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30;
- comunale numero 7, via XXV Aprile: dal martedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30;
- comunale numero 8, viale Romagna: dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30;
- comunale numero 9, via Brunelleschi: dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30.

I dati statistici raccolti dal 1 ottobre 2005 al 16 marzo 2006 registrano nelle farmacie comunali competenti 4.521 contatti del servizio CUP, intendendo come contatti le prestazioni sanitarie richieste e le ricerche di tali prestazioni.

Le Farmacie non effettuano prenotazioni telefoniche, ma solo per via telematica.

Per disdire ed ottenere il rimborso delle prestazioni precedentemente richieste occorre darne comunicazione 72 ore prima della data dell'appuntamento. Per chiedere il rimborso occorre presentarsi agli sportelli CUP presso il Presidio Ospedaliero Bassini (rif. capitolo successivo) con la ricevuta originale dell'avvenuto pagamento.

4.1.2 Fruibilità temporale e facilità di accesso al servizio

La fruibilità temporale del servizio CUP presso le farmacie comunali di Cinisello Balsamo è limitata da vincoli di orario abbastanza rigidi: il servizio non è attivo il sabato, nella fascia oraria del pranzo, mentre è attivo nel pomeriggio fino alle ore 19,00 o 19,30 solo in due farmacie comunali: la numero 1, viale Rinascita, e la numero 4, via Gran Sasso, entrambe ubicate nella zona centrale della città.

In una sola farmacia comunale, la numero 1, il servizio è attivo tutto il giorno (eccetto il lunedì mattina); infatti è la farmacia che presenta, secondo i dati, nell'intervallo temporale che va dal 1 ottobre 2005 al 16 marzo 2006, il più alto numero di contatti (2.061), e il maggior numero di assistiti: 1.772 (ogni assistito



può richiedere più prestazioni). Nel solo mese di aprile 2006 la stessa farmacia ha registrato 395 contatti e 345 assistiti, numeri che segnalano un'attività più intensa delle altre.

Le nove farmacie comunali che erogano il servizio CUP non sono insediate uniformemente sull'intero territorio di Cinisello Balsamo; in ampie zone non è possibile trovare farmacie addette a tale servizio, per esempio nella parte della cittadina estesa verso i confini di Monza. Ciò è dovuto al fatto che le farmacie pubbliche, le uniche ad erogare il servizio CUP, sono collocate sulla base di una pianta organica che tende a coprire tutto il territorio insieme alle farmacie private .

Secondo le referenti del servizio intervistate nella ricerca, esistono ancora delle aree di criticità rispetto al servizio CUP erogato dalle farmacie comunali: innanzitutto gli operatori addetti dovrebbero conoscere tutte le prestazioni erogate dai presidi dell'Azienda Ospedaliera e ciò non è semplice; inoltre può succedere che il personale delle farmacie disincentivi l'utente in quanto considera il servizio un "fastidio" per il lavoro della farmacia stessa. Infine spesso l'utente perde più tempo servendosi di questo servizio poiché le farmacie non hanno la strumentazione hardware adeguata per la gestione in automatico delle anagrafiche (non hanno cioè la possibilità di connettersi ad una banca dati centralizzata) e sono costrette ad inserire nuovamente dal principio i dati completi della persona richiedente.

Un altro aspetto che, secondo le referenti del servizio intervistate, potrebbe essere incentivato è quello della conoscenza del servizio stesso, molto spesso i cittadini non sanno della sua esistenza, o sanno che esiste il servizio solo nelle farmacie in cui è attivo ormai da anni, ma non in quelle in cui è partito da poco tempo.

4.2 Altri servizi erogati dall'AMF

Presso la farmacia comunale numero 4, in via Gran Sasso, in una zona piuttosto centrale di Cinisello Balsamo, dal martedì al venerdì solo al mattino è possibile effettuare gli esami del sangue relativamente a livelli di colesterolo, trigliceridi e glicemia.

Inoltre, viene anche offerto un servizio per il pagamento delle rette per i nidi pubblici, i cui orari di apertura al pubblico sono: tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 12,00, il martedì e il mercoledì pomeriggio dalle ore 14,00 alle ore 17,30.

Il pagamento delle rette per le mense è possibile negli stessi giorni ed orari tranne il martedì pomeriggio. Le iscrizioni alla refezione scolastica si aprono nel periodo compreso tra il 2 maggio e il 31 luglio.

I pagamenti delle rette di mense e nidi possono essere effettuati presso gli uffici della AMF (siti in Via Carducci) oppure in posta o in banca.





Capitolo 5	I servizi CUP erogati dall'azienda ospedaliera
-----------------------------	---

Dei numerosi servizi erogati dall’Azienda Ospedaliera San Gerardo di Monza quello che diviene oggetto d’analisi in questo rapporto di ricerca è il servizio CUP (Centro Unificato Prenotazioni) per la prenotazione/disdetta di esami e visite specialistiche, offerto sul territorio di Cinisello Balsamo, oltre che dalle farmacie comunali (come illustrato nel precedente capitolo), anche dal Presidio Ospedaliero Bassini. La scheda seguente illustra le principali caratteristiche del servizio.

Azienda Ospedaliera San Gerardo:

Servizio di prenotazione e disdetta visite ed esami specialistici e pagamento ticket

E’ possibile prenotare/disdire visite ed esami specialistici erogati dall’Azienda Ospedaliera a carico del Servizio Sanitario, cioè con impegnativa del Medico e Carta Regionale dei Servizi/Tessera Sanitaria, sia telefonicamente che presentandosi di persona agli sportelli CUP - Centro Unificato di Prenotazione – presso l’ospedale Bassini o presso le nove farmacie collegate al CUP ospedaliero.

IL CUP e quindi anche le farmacie collegate possono prenotare/disdire visite ed esami specialistici presso tutte le sedi dell’Azienda Ospedaliera San Gerardo, in questo senso è utilizzato il termine CUP, centro unificato di prenotazione.

- ***Prenotazione/disdetta telefonica***

Comporre il numero telefonico **199144114**, attivo dal lunedì al venerdì non festivi, dalle ore 8.00 alle ore 16.00 –

Occorre avere impegnativa del Medico e Carta Regionale dei Servizi /Tessera Sanitaria.

- ***Prenotazione/disdetta di persona e pagamento ticket***

E’possibile presentarsi agli sportelli **CUP** - Centro Unificato di Prenotazione

presso l’Ospedale Bassini, Via Gorki, 50. Lo sportello è attivo dal Lunedì al Venerdì non festivi dalle ore 7.30 alle ore 18.00. Occorre avere impegnativa del Medico e Carta Regionale dei Servizi /Tessera Sanitaria.

- ***Prenotazione/disdetta di persona e pagamento ticket***

presso le nove **farmacie** collegate al CUP dell’Azienda Ospedaliera, occorre presentarsi con impegnativa e carta regionale dei servizi/tessera sanitaria negli orari definiti da ogni



singola farmacia,(vedi paragrafo i servizi offerti dall'Azienda Municipalizzata farmacie)

- **Per prenotare/disdire Radiografie, Ecografie, Risonanze magnetiche, Tac, OPT, Mammografie, occorre presentarsi personalmente al**

Servizio Radiologia - presso l'Ospedale Bassini Via Gorki, 50 - piano terra -
dal Lunedì al Venerdì non festivi dalle ore 8.30 alle ore 16.00 con impegnativa del Medico e Carta Regionale dei Servizi/Tessera Sanitaria.

- **Per effettuare esami del sangue ect.**

Occorre presentarsi al *Laboratorio Analisi - Punto Prelievo*, senza prenotazione presso l'Ospedale Bassini Via Gorki, 50 -

dal Lunedì al Venerdì non festivi dalle ore 7.30 alle ore 9.30,
con impegnativa del Medico e Carta Regionale dei Servizi/Tessera Sanitaria.

- **Per prenotare/disdire visite psichiatriche occorre rivolgersi al**

Centro Psico Sociale – CPS, Via Monte Grappa, 3 tel. 02 618559/832

Per disdire ed ottenere il rimborso occorre darne comunicazione 72 ore prima della data dell'appuntamento utilizzando una delle seguenti modalità:

- chiamando il **199144114**, dal Lunedì al Venerdì non festivi, dalle ore 8.00 alle ore 16.00
- presentandosi agli sportelli CUP, presso il Presidio Ospedaliero Bassini, Via Gorki ,50 dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.00
- presentandosi presso le farmacie collegate al CUP ospedaliero negli orari indicati.

Per chiedere il rimborso occorre presentarsi agli sportelli CUP presso l'Ospedale Bassini con la ricevuta originale dell'avvenuto pagamento.

- **E' possibile prenotare/disdire visite ed esami specialistici in**

Libera Professione - scegliendo il Medico di Fiducia e pagando l'intera Tariffa utilizzando una delle seguenti modalità:

- **Telefonando al n. 02 61765333** dal Lunedì al Venerdì dalle ore 16.00 alle ore 18.00
- Presentandosi direttamente al **CUP Poliambulatori Libera Professione presso l'Ospedale Bassini**, 2° piano,

dal Lunedì al venerdì non festivi dalle ore 16.00 alle ore 18.00

- Presentarsi al CUP dell'ospedale Bassini dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.00.

- **Ritiro referti**

E' possibile ritirare i referti di esami del sangue o radiologici presso la portineria dell'Ospedale, tutti i giorni della settimana, dalle ore 8.00 alle ore 22.00.



5.1. CUP (Centro Unificato Prenotazioni)

Il servizio CUP permette la prenotazione/disdetta di esami e visite specialistiche, attraverso una presenza fisica allo sportello o l'uso del telefono, e il pagamento dei relativi ticket. Sia la prenotazione telefonica sia quella di persona agli sportelli, permettono di prenotare/disdire visite ed esami specialistici erogati in tutte le sedi dell'Azienda Ospedaliera.

Tale servizio dovrebbe comportare per gli utenti un risparmio di tempo e minori spostamenti sul territorio. L'utenza che principalmente ne fa uso è costituita dai cosiddetti *care-giver*.

5.1.1 Descrizione del servizio

Il servizio CUP erogato dal Presidio Ospedaliero Bassini è situato in via Gorki, in una zona non periferica ma ai margini della parte centrale della cittadina.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 18,00, ma non tutte le prestazioni sanitarie si possono prenotare attraverso gli sportelli: alcune visite specialistiche ed esami diagnostici si prenotano direttamente negli ambulatori dei reparti.

Per quanto riguarda il presidio ospedaliero Bassini non è possibile prenotare attraverso il servizio CUP: esami radiologici, ecografie, tac, mammografie, esami di medicina riabilitativa e terapia fisica, elettrocardiogrammi, e infine esami che competono al Centro Sterilità.

Come nel caso delle prenotazioni effettuate presso le Farmacie Comunali, per disdire la prenotazione è indispensabile informare il servizio 72 ore prima, presentandosi personalmente allo sportello CUP, oppure telefonando. Solo in caso di avvenuta disdetta viene assicurato il rimborso del ticket, presentandosi agli sportelli CUP presso il Presidio con la ricevuta originale dell'avvenuto pagamento.

I dati statistici relativi al mese di maggio 2006 registrano 9.262 assistiti e 16.255 richieste di prestazioni sanitarie presso il servizio CUP, in funzione nel presidio ospedaliero Bassini.

Presso il servizio CUP non esistono percorsi di accesso facilitato per alcun tipo di utenza, il sistema fornisce in automatico la prima opzione disponibile, con l'indicazione della data e dell'ora; se questa possibilità non è gradita all'utente è possibile richiedere lo spostamento dell'appuntamento.

Come già accennato, la prenotazione/disdetta può avvenire anche tramite telefono, componendo il numero 199144114, attivo dal lunedì al venerdì non festivi, dalle ore 8.00 alle ore 16.00. Anche in questo caso, occorre avere impegnativa del Medico e Carta Regionale dei Servizi /Tessera Sanitaria.



5.1.2 Fruibilità temporale e facilità di accesso al servizio

Gli orari di apertura al pubblico del servizio CUP coprono l'intera giornata, iniziando presto al mattino e prolungandosi fino alle ore 18,00 nel pomeriggio. Garantendo l'orario continuato, offrono un servizio per l'intera giornata, ma non prevedono il sabato mattina né alcuna flessibilità rispetto al tardo pomeriggio.

Gli orari di maggior affluenza sono, secondo i referenti del servizio intervistati, il mattino dalle ore 10,00 alle ore 11,00 e il pomeriggio dalle ore 14,30 alle ore 15,30.

Per far fronte al problema della fruibilità temporale e di accesso alle prestazioni sanitarie, l'Azienda Ospedaliera ha cercato di creare un meccanismo di decentramento della rete in due direzioni.

Innanzitutto verso l'interno ha informatizzato alcuni ambulatori, che sono diventati ad accesso diretto. L'utente in questo modo può recarsi direttamente all'ambulatorio per prenotare la prestazione e recarsi al servizio CUP per il pagamento del ticket, solo se necessario, in un secondo momento. Il presidio ospedaliero Bassini è la struttura che possiede il maggior numero di sportelli decentrati rispetto agli altri presidi dei comuni limitrofi. Nella zona dove si trova il servizio CUP sono stati affissi numerosi manifesti per comunicare questa possibilità data all'utente.

In secondo luogo l'Azienda Ospedaliera ha decentrato verso l'esterno attraverso il servizio erogato dall'Azienda Municipalizzata Farmacie.

Non esistono per il servizio CUP percorsi facilitanti l'accesso, differenziati in base alle fasce di età o alle caratteristiche socio-demografiche dell'utente, ma sono attivi solo protocolli differenziati rispetto alla malattia. Le procedure non sono pensate e progettate sul paziente, e le sue peculiari caratteristiche, ma sulla malattia di cui il paziente è affetto. Ci sono pertanto percorsi facilitanti l'accesso di tipo diagnostici-terapeutici, essenzialmente legati all'oncologia o a malattie croniche come il diabete.

Anche rispetto al servizio CUP, quindi, l'accesso è diversificato solo in base alla malattia, con la possibilità di assegnare diversi livelli di urgenza ad alcune richieste di prestazioni, possibilità non presa in considerazione rispetto alle condizioni sociali e di vita del paziente.

I dati raccolti dall'Accettazione Bassini nel corso del 2005, attraverso sessantasei interviste, mettono in luce un livello di buon gradimento da parte dell'utenza della cortesia e competenza del personale addetto, della chiarezza delle informazioni ricevute, dell'adeguatezza degli ambienti in cui si svolge il servizio.

I dati rilevano, infatti, un buon grado di soddisfazione globale del funzionamento del servizio. L'unico aspetto che viene considerato più critico dagli utenti coinvolti nell'indagine è quello relativo alla segnaletica riguardante il servizio, e di conseguenza alla diffusione di comunicazione e informazioni per raggiungere lo sportello.



Un'altra indagine di monitoraggio portata avanti dall'ambulatorio Bassini ha visto la distribuzione agli utenti di questionari in cui veniva chiesta una valutazione soggettiva e anonima rispetto al servizio CUP di cui aveva usufruito. Le analisi e le conseguenti distribuzioni di frequenza sono state effettuate sui 624 questionari restituiti.

Quasi il totale delle persone coinvolte nell'indagine ha nazionalità italiana, la maggior parte sono donne, gli utenti coinvolti presentano un grado di istruzione piuttosto basso, meno della metà è diplomato e solo circa il 10% è laureato.

Tra le persone intervistate quasi la metà non ha mai utilizzato il servizio telefonico di prenotazione delle prestazioni, ma tra chi, invece, l'ha usato l'apprezzamento non è molto alto. Circa il 10% si ritiene “per nulla soddisfatto”, appena sotto il 10% si ritiene “poco soddisfatto” e “soddisfatto così così”, gli “abbastanza soddisfatti” sono di poco superiori al 10%.

La situazione cambia abbastanza per quanto riguarda le prenotazioni effettuate direttamente allo sportello: più del 30% si dichiara “abbastanza soddisfatto” e una percentuale all'incirca simile al di sopra del 10% si dichiara rispettivamente “poco soddisfatto” e “molto soddisfatto”.

Tra gli utenti intervistati in merito all'organizzazione dei servizi di accettazione amministrativa e di pagamento ticket si registra circa un 30% di “abbastanza soddisfatti”, anche se le aree di criticità rimangono, in quanto una parte degli utenti, sempre superiore al 10%, si ritiene rispettivamente “per nulla soddisfatto”, “poco soddisfatto”, “soddisfatto così così”.

Le aree di miglioramento di fruibilità e di accesso al servizio sembrano essere ancora molte, a partire dall'aspetto importante della comunicazione rispetto alla sua esistenza e alle sue funzioni, fino ad arrivare all'erogazione delle prestazioni stesse.





Conclusioni

Il presente rapporto ha analizzato alcuni servizi socio-sanitari presenti sul territorio di Cinisello Balsamo dal punto di vista della loro fruibilità temporale e della facilità di accesso da parte dell’utenza, nel nostro caso rappresentata generalmente da donne, madri lavoratrici e dai *care-giver*.

La ricognizione precedentemente sviluppata ha proposto una lettura delle caratteristiche temporali dell’offerta dei servizi presi in considerazione e ha inoltre focalizzato l’attenzione sui punti di forza e sugli aspetti di criticità che ciascuno di essi presenta dal punto di vista della congruenza tra accessibilità al servizio e bisogni di conciliazione fra tempi di lavoro e tempi di vita.

Il presente rapporto di ricerca ha cercato di approfondire per ciascun servizio alcune dimensioni che caratterizzano e concretizzano l’accessibilità allo stesso: gli orari di apertura al pubblico, il numero di canali di accesso, la localizzazione o la delocalizzazione della sua ubicazione, la semplicità o la complessità delle procedure, l’accesso all’informazione.

La presente relazione descrittiva ha cercato di mettere in luce, quando concretamente esistenti, percorsi di facilitazione di accesso per anziani e persone che presentano difficoltà o problemi.

Un aspetto importante delle politiche temporali è quello di garantire l’equità dell’accesso tra diverse categorie di lavoratori e fasce sociali differenti. Percorsi di accesso facilitanti o che in forma diversa tengano conto delle condizioni socio-demografiche dell’utente sono alla base della progettazione di politiche temporali urbane. In tal senso il rapporto di ricerca evidenzia un’area di criticità, poiché troppo spesso l’utente è considerato dal punto di vista della malattia e non del paziente, dell’ordine in cui viene presentata la pratica e non delle condizioni sociali e oggettive in cui tale persona si trova.

Nello svolgimento dello studio sono state messe in luce le soluzioni innovative adottate per migliorare l’accesso da parte dell’utenza e per raggiungere quella parte di utenza potenziale da parte del servizio, o suggerite (in modo diretto o indiretto) dal personale interno al sistema di offerta.

Sono state infatti adottate alcune importanti misure per rispondere alle esigenze di flessibilità dei cittadini che dimostrano il diffondersi, tra i diversi soggetti coinvolti nel progetto “Cinisello Balsamo – Città della salute”, di una certa sensibilità rispetto al problema della conciliazione dei tempi sociali e individuali con quelli urbani.



Sicuramente numerose sono ancora le aree di criticità e i problemi vissuti dall'utenza nell'accesso ai servizi studiati, poiché analizzare e riorganizzare gli orari di apertura al pubblico dei servizi e ridurre i tempi di attesa per ottenere una prestazione o per il proprio turno allo sportello sono passaggi complessi e difficili da realizzare. Ma spesso, quando interventi di questo tipo non sono inseriti in un piano integrato finalizzato al coordinamento degli orari della vita della città, permangono molteplici difficoltà dovute alla frammentarietà e alla dispersione delle soluzioni innovative progettate e realizzate.

Un tale percorso può essere portato avanti solo se vede il coinvolgimento reale e attivo dei diversi soggetti coinvolti nella vita quotidiana urbana: i cittadini residenti, gli abitanti temporanei presenti in città, le imprese e le diverse realtà produttive, gli enti locali, le istituzioni. Il progetto pilota “Cinisello Balsamo – Città della salute” rappresenta, in tal senso, un importante terreno di sperimentazione per trasformare in risorsa e opportunità la multidimensionalità dei problemi legati al tema della riorganizzazione dei tempi e degli spazi urbani.



Nota metodologica

Le modalità di rilevazione

Le caratteristiche in termini di fruibilità temporale dei servizi oggetto di indagine sono state ricostruite attraverso

- documentazione fornita dai soggetti istituzionali coinvolti (Comune, ASL, AO, AMF) relativa a struttura organizzativa interna, orari di erogazione, buone pratiche,
- interviste in profondità a testimoni (responsabili del servizio)

La tabella seguente riporta, per ciascun servizio esaminato, il tipo di documentazione raccolta e analizzata.

ASL

Target	Servizi/Uffici esaminati	Referente	Documentazione
Care Giver Anziani	Ufficio Protesi /Ufficio Presidi per Incontinenti	D.ssa Marilisa Rusconi	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione ASL (Bilancio Sociale,...) • Scheda Servizio • Intervista/Colloquio a referente
	Ufficio Invalidi	D.ssa Gloria Monti	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione ASL (Bilancio Sociale,...) • Scheda Servizio • Intervista/Colloquio a referente
	Ufficio Anziani e Disabili	--	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione ASL (Bilancio Sociale,...) • Scheda Servizio • Intervista/Colloquio a referente
	ADI	D.ssa Borellini	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione ASL (Bilancio Sociale,...) • Scheda Servizio • Intervista/Colloquio a referente
Donne in età fertile	Consultorio Familiare	--	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione ASL (Bilancio Sociale,...) • Scheda Servizio • Intervista/Colloquio a referente



Comune di Cinisello Balsamo – Servizi Prima Infanzia

Target	Servizi/Uffici esaminati	Referente	Documentazione
Care Giver Prima infanzia	Centro Ricreativo Estivo	D.ssa MariaLuisa Motta	<ul style="list-style-type: none"> • Quadro sinottico orari • Ricerca 'Fatecelo sapere' • Questionario ad utenti che usufruiscono del servizio part-time • Intervista/Colloquio a referenti
	Nidi /Spazi gioco	D.ssa Nicoletta Beretta	

Azienda Municipalizzata Farmacie

Target	Servizi/Uffici esaminati	Referente	Documentazione
Care Giver	CUP servizi sanitari	D.ssa Negri Simonetta	<ul style="list-style-type: none"> • Dati in formato spss (tipo di prenotazione, giorno e ora del contatto) • Quadro sinottico orari di apertura
Care giver infanzia	CUP – pagamento mensa e nidi		

Azienda Ospedaliera

Target	Servizi/Uffici esaminati	Referente	Documentazione
Care Giver	CUP	D.ssa Giovanna Cioffi Dott. Andrea Sala	<ul style="list-style-type: none"> • Dati relativi all'affluenza agli sportelli • Brochure di informazioni dettagliate circa le modalità di prenotazione/disdetta (dove, come e quando) • Report customer satisfaction pazienti A.O • Intervista/Colloquio a referenti

L'aggiornamento dei dati

La documentazione è stata raccolta nei mesi di maggio, giugno e luglio 2006. Il rapporto di ricerca è stato ultimato nel mese di settembre 2006; pertanto i dati riportati sono aggiornati a quella data.