



CENTRO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

**Galleria Privata Dè Zoppetti,2
Saronno (VA) 21047
Tel. 3514071115**

CARTA DEI SERVIZI



Gentili Signore e Gentili Signori,

il documento che state per leggere è la “Carta dei Servizi” della Cooperativa Sociale **D.S. ASSISTENZA**, uno strumento che Vi consentirà di conoscere preventivamente le caratteristiche organizzative e funzionali del nostro C.A.D. Centro di Assistenza Domiciliare.

La Carta dei Servizi è uno strumento formulato a tutela del diritto alla salute ed all’informazione, che consente al Cittadino-Cliente di documentarsi sui servizi che eroghiamo, nonché di esercitare un controllo sulle modalità e sulla qualità delle nostre forme di assistenza.

La Cooperativa Sociale **D.S. ASSISTENZA**, ha redatto la propria Carta dei Servizi allo scopo di far conoscere i servizi messi a disposizione dei propri Clienti, i valori, lo stile e gli obiettivi che rappresentano il fondamento della nostra organizzazione: rispetto della dignità dell’Assistito e della sua Famiglia, rispetto del benessere della persona e dei bisogni ad essa correlati.

Con ciò ci auguriamo che la nostra Carta dei Servizi venga apprezzata come strumento informativo, di controllo e verifica dei servizi messi a disposizione della comunità, al fine di garantire, nel presente e nel futuro, una collaborazione reciproca e costruttiva, orientata ad una sempre migliore qualità di vita di tutti.

Per ogni ulteriore informazione siamo disponibili in sede a **Saronno, 21047, Galleria De Zoppetti 2 e sempre reperibili al numero 3514071115.**

La nostra e-mail è: **dsassistenzasaronno@hotmail.com**

La nostra pec è: **dsassistenzasaronno@pec.it**

Grazie per l’attenzione e buona lettura

Il Presidente

Data 11/05/2024

FREDY MANJARRES

INTRODUZIONE

La predisposizione di una Carta dei Servizi vuole rispondere all'esigenza e alla volontà di una costante ricerca del miglioramento della qualità dei nostri servizi.

La Carta dei Servizi di **D.S. ASSISTENZA**, - stabilisce i principi e le condizioni per l'erogazione dei servizi socio assistenziali e socio sanitari a favore di famiglie che hanno bisogno di un supporto per la gestione di un proprio caro anziano, malato, disabile o minore.

La nostra Carta dei Servizi non vuole essere solo uno strumento di informazione, ma si propone di creare un percorso di dialogo e momenti di verifica con tutti i Clienti finalizzati al costante miglioramento della nostra organizzazione. Essa è quindi lo strumento principale con cui **D.S. ASSISTENZA**:

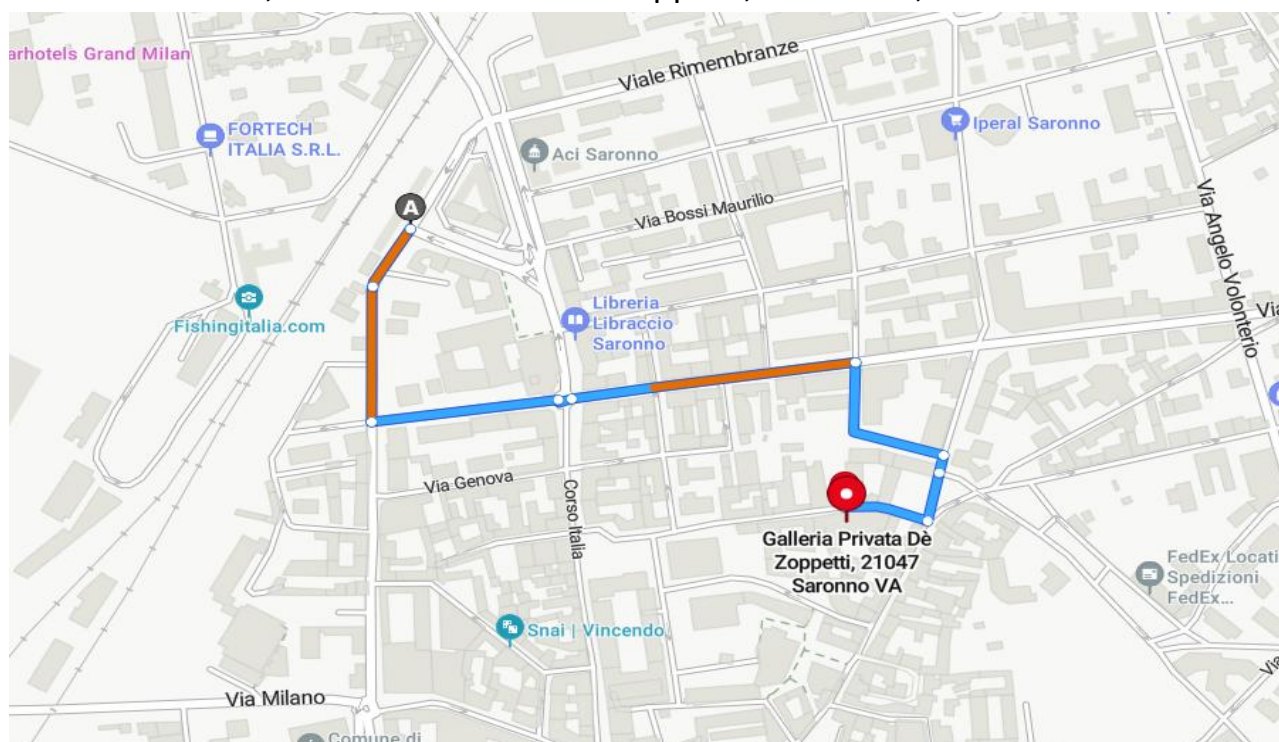
- garantisce la corretta applicazione del Patto con il Cliente;
- ricerca il confronto, la collaborazione e l'integrazione con i servizi socio-sanitari e assistenziali pubblici e privati dislocati sul territorio di Saronno e provincia;
- definisce gli standard quali-quantitativi, i metodi adottati per la verifica della qualità e dell'efficacia dei servizi prestati;
- Definisce gli strumenti di informazione, le modalità di partecipazione e le procedure di tutela del Cittadino.

CHI SIAMO

D.S. ASSISTENZA è un'organizzazione che eroga servizi di assistenza domiciliare privata alla persona ed alla famiglia. L'obiettivo che si pone **D.S. ASSISTENZA** è il miglioramento della qualità di vita dell'individuo, la tutela del benessere della Famiglia, della "salute", compreso il mantenimento delle abilità relazionali e delle autonomie residue di ogni Soggetto.

DOVE SIAMO

D.S. ASSISTENZA, si trova in Galleria De Zoppetti, 2 Saronno, 21047



D.S. ASSISTENZA apre i propri uffici nei giorni:

Lunedì mattina	9.00	13.00	Lunedì Pomeriggio	14.30	18.30
Martedì mattina	9.00	13.00	Martedì Pomeriggio	<i>Su Appuntamento</i>	
Mercoledì mattina	9.00	13.00	Mercoledì Pomeriggio	14.30	18.30
Giovedì mattina	<i>Su Appuntamento</i>		Giovedì Pomeriggio	14.30	18.30
Venerdì mattina	9.00	13.00	Venerdì Pomeriggio	14.30	18.30
Sabato	<i>Su Appuntamento</i>				

Negli altri giorni ed orari, la Cooperativa **D.S. ASSISTENZA** garantisce al Cittadino una reperibilità 24 ore su 24 al seguente numero: **3514071115**.

e-mail: **dsassistenzasaronno@hotmail.com**

OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è lo strumento principale con cui **D.S. ASSISTENZA**:

- ricerca il confronto, la collaborazione e l'integrazione con i servizi socio-sanitari e assistenziali pubblici e privati dislocati sul territorio di Saronno e Comuni limitrofi;
- garantisce al Cliente ed alla collettività un reale supporto di servizi integrati alla persona garantendo specifici livelli di affidabilità.

I NOSTRI PRINCIPI ISPIRATORI

D.S. ASSISTENZA opera nel rispetto dei seguenti principi:

- Uguaglianza: tutti i Servizi erogati da **D.S. ASSISTENZA** tendono al “principio di uguaglianza dei diritti delle persone”, fondato sull’articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche”. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere ai bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell’offrire una serie di risposte che siano il più possibile “abito su misura” per il Cliente.
- Imparzialità e continuità: **D.S. ASSISTENZA** svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione a chiunque ne faccia richiesta.
- Diritto di scelta :**D.S. ASSISTENZA** s’impegna ad operare secondo criteri di massima flessibilità per l’erogazione dei servizi, al fine di personalizzare l’intervento sulla base delle esigenze del richiedente.
- Partecipazione: **D.S. ASSISTENZA** al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Clienti, garantisce un’informazione completa e trasparente sui servizi erogati ricercando la massima semplificazione delle procedure.
- Efficienza ed efficacia: l’erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia,

nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano i diretti fruitori del Servizio.

- Riservatezza: **D.S. ASSISTENZA** osserva il Regolamento dell'unione Europea 2016/679 in materia di privacy e tutela dei dati personali – GDPR
- Privacy: **D.S. ASSISTENZA** pertanto garantisce ai propri Clienti riservatezza rispetto alle informazioni cui si viene a conoscenza durante tutte le fasi di erogazione del servizio, dalla presa in carico/progettazione, alla erogazione delle prestazioni, alla verifica dei risultati (soddisfazione del Cliente). Tutti gli operatori di **D.S. ASSISTENZA** sono tenuti al rispetto del segreto professionale.



I NOSTRI CLIENTI

- Persone che pur essendo in condizioni di difficoltà mantengono la capacità di acquistare direttamente le prestazioni e i servizi necessari a soddisfare i propri bisogni socio assistenziali e sanitari
- Ogni persona o nucleo familiare al cui interno vi sia un componente bisognoso di assistenza presso il domicilio o presso strutture di ricovero/degenza (ospedali, case di riposo)
- Ogni Famiglia che, in alcuni momenti della giornata, ha la necessità di affidare alla custodia e tutela educativa di una babysitter il proprio bambino o minore
- Ogni Famiglia che vuole avvalersi di un aiuto esterno per il disbrigo di commissioni, segretariato sociale, governo della casa e tutte quelle incombenze legate alla vita quotidiana della famiglia stessa



I NOSTRI OPERATORI

Nella loro attività quotidiana gli operatori di **D.S. ASSISTENZA** perseguono:

- il rispetto della dignità della persona, della sua individualità e della sua autodeterminazione;
- la tutela del diritto alla domiciliarità, all'unità e serenità della famiglia, al pieno godimento dell'ambiente sociale, scolastico e lavorativo da parte di ogni componente della famiglia stessa.

I NOSTRI SERVIZI

L'erogazione dei servizi avviene a favore di Famiglie al cui interno vi siano adulti, anziani, malati, disabili, minori.

- L'erogazione del servizio a favore di Anziani avviene a seguito di stesura della Cartella Assistenziale Personale in cui sono contenute informazioni utili ad erogare un servizio efficace e di qualità
- In caso di necessità si può attivare un processo di confronto con il Medico curante, i servizi sociali pubblici o privati già presenti sul territorio.
- Tutte le prestazioni sono finalizzate a garantire la miglior qualità di vita possibile ad ogni membro della Famiglia
- **D.S. ASSISTENZA**, sulla base della sua particolare configurazione, interviene in modo flessibile e duttile adattando gli interventi di assistenza alla persona, alle variabili connesse alle esigenze della famiglia.

L'intervento è organizzato entro poche ore dalla richiesta da parte del Cliente e, comunque in base alle esigenze di ogni caso. I servizi sono erogati per 24 ore su 24 e sette giorni su sette.

I servizi sono erogabili a domicilio del Minore, dell'Assistito o della Famiglia, oppure presso luoghi di ricovero, degenza e/o convalescenza.

La distinzione dei tipi di assistenza/interventi è suddivisa in:

- Segretariato sociale, pulizia e riassetto dell'ambiente domestico (disbrigo di pratiche burocratiche, consegna farmaci e spesa ecc) – erogato da operatore opportunamente selezionato
- Assistenza semplice a favore di Anziani, Malati e Disabili - erogata da operatore non qualificato ma con esperienza nei servizi di assistenza alla persona
- Assistenza qualificata - erogata da operatore qualificato e abilitato da specifico attestato pubblico o privato
- Assistenza infermieristica erogata da operatore sanitario professionale in possesso dei relativi diplomi ed iscritto ai vari albi professionali previsti
- Servizio di trasporto e accompagnamento Disabili, Anziani o Malati.



Caratteristiche degli interventi:

D.S. ASSISTENZA organizza e gestisce servizi globali alla famiglia e, in tale collocazione, sono individuate le seguenti aree:

SOCIALI	ASSISTENZIALI	SANITARI
● segretariato ● pulizie e riassetto casa ● compagnia ● sorveglianza ● attività ricreative ● attività educative ● supporto psicologico ● baby sitter ● supporto ai compiti	● aiuto all'igiene personale ● aiuto al pasto ● aiuto alla vestizione ● aiuto alla deambulazione ● supporto assistenziale ● parrucchiera ● estetista ● podologo	● terapie intramuscolari ● terapie sottocutanee ● somministrazione farmaci ● cura piaghe da decubito ● assistenza alla fleboclisi ● medicazioni ● cambio di catetere ● terapie riabilitative

DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE – Per Cliente si intende ogni componente della Famiglia, sia esso in situazione di dipendenza o meno

I DIRITTI:

- Il Cliente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose

- Il Cliente ha il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso al servizio
- Il Cliente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti
- Il Cliente ha il diritto di conoscere l'Operatore, il quale deve presentarsi al primo incontro, spiegare chi è e cosa può fare per lui
- Il Cliente ha il diritto all'autodeterminazione, ossia di decidere per se stesso secondo le proprie convinzioni e volontà
- Il Cliente ha diritto di essere riconosciuto, essere chiamato per nome e cognome e essere trattato con il Lei
- Il Cliente ha il diritto di riconoscere l'Operatore attraverso la divisa ed un cartellino di riconoscimento chiaro e leggibile
- Il Cliente ha diritto di vivere in un ambiente adeguato e confortevole, pertanto, l'Operatore deve fare tutto ciò che nelle sue possibilità al fine di garantirgli tale diritto
- Il Cliente ha il diritto di mantenere le sue relazioni sociali e familiari
- Il Cliente ha diritto di essere aiutato, supportato e rispettato nei suoi tempi e nelle sue abitudini per lo svolgimento dei gesti quotidiani della vita come mangiare, lavarsi, vestirsi, dormire
- Il Cliente ha il diritto di essere ascoltato con disponibilità ed attenzione
- Il Cliente ha il diritto di essere assistito da personale competente, preparato ed umano che sa individuare correttamente i problemi e proporre le possibili soluzioni
- Il Cliente ha il diritto all'informazione su quali sono i comportamenti più adeguati per ottimizzare il suo stato di salute nel rispetto delle sue scelte e stile di vita
- Il Cliente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi

I DOVERI:

- Il Cliente ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste o che opera con qualunque mansione presso la famiglia
- Il Cliente ha il dovere di informare tempestivamente i Responsabili di **D.S. ASSISTENZA** dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, ai servizi e prestazioni programmate,
- Il Cliente ha il dovere di pagare le prestazioni erogate e correttamente fatturate, entro i termini fissati nel patto tra **D.S. ASSISTENZA** ed il Cliente stesso.

CONTROLLO QUALITA'

D.S. ASSISTENZA effettua costanti controlli rispetto all'adeguatezza e qualità dei servizi erogati.

Le modalità di controllo qualità avviene attraverso l'implementazione di procedure interne e l'utilizzo di specifici strumenti di valutazione quali:

- ✓ intervista relazionale (presso la nostra sede di Saronno o presso il luogo di intervento)
- ✓ questionario di gradimento
- ✓ scheda monitoraggio reclami-suggerimenti-elogi



COSTO DEI SERVIZI

Il costo dei servizi applicato al Cliente viene sempre comunicato prima dell'inizio del servizio ed è onnicomprensivo di ogni onere diretto o indiretto.

Generalmente la quantificazione del costo dei servizi avviene sulla base della tariffa oraria di intervento.

In caso di prestazioni/servizi il costo è proposto non sulla base del tempo impiegato, ma sulla tipologia dell'intervento.

Le modalità di pagamento comunemente applicate sono:

- saldo in ufficio
- bonifico bancario

Sono possibili eventuali riduzioni di costi e/o particolari servizi accessori, sulla base di particolari convenzioni o accordi con Enti pubblici e privati nonché altre attività commerciali.

CODICE ETICO

D.S. ASSISTENZA segue un codice etico riassunto nei seguenti punti:

- 1) Fornire al cliente informazioni ampie, trasparenti e complete sui servizi offerti;
- 2) Informare preventivamente il Cliente sul costo dei servizi;
- 3) Erogare i servizi puntualmente e tempestivamente;
- 4) Garantire attenzione, cura e riservatezza nei confronti di tutti i componenti della Famiglia;
- 5) Garantire una costante reperibilità telefonica;
- 6) Progettare servizi nel rispetto dei bisogni della Famiglia;
- 7) Offrire garanzie sull'adeguata qualifica ed esperienza degli operatori;
- 8) Garantire adeguata copertura assicurativa degli operatori per eventuali danni causati durante il servizio;
- 9) Assicurare la continuità del servizio
- 10) Assicurare un'efficace e tempestiva analisi e gestione dei reclami.

RECLAMI



D.S. ASSISTENZA ha adottato un protocollo interno grazie al quale assicura una corretta gestione dei reclami/suggerimenti /elogi avanzati dal Cliente/famiglia. Il protocollo viene consegnato al Cliente al momento dell'inizio del servizio.

I reclami, suggerimenti o elogi possono essere presentati in forma verbale presso la sede in Galleria De Zoppetti, 2 Saronno 21047, oppure in forma scritta libera, via mail oppure utilizzando

l'apposito modulo.

Il Responsabile di **D.S. ASSISTENZA**, dopo avere accolto il reclamo, provvede a verificare le cause, effetti e circostanze; apportare tutte le misure correttive del caso ed a predisporre risposta scritta entro 15 giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

COPERTURA ASSICURATIVA

In riferimento alla delicatezza dei servizi erogati, **D.S. ASSISTENZA** tutela la propria attività con adeguata copertura assicurativa per responsabilità civile conto terzi tramite contratto con primaria compagnia.

Tutti gli operatori che erogano servizi in nome per conto di **D.S. ASSISTENZA** sono quindi assicurati sulla Responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività assistenziale e nell'erogazioni di prestazioni professionali.

**Quando curi una malattia puoi vincere o perdere,
quando ti prendi cura di una persona, vinci sempre!"**

(Patch Adams)

**D.S. Assistenza Società Cooperativa Sociale
Saronno- Galleria De Zoppetti, 2 CAP 21047
CF. 04010580126 P.IVA 04010580126**

Cell. 3514071115. Tel. 0277096285