

Carta dei Servizi

Introduzione

La predisposizione di una Carta dei Servizi vuole rispondere all'esigenza e alla volontà di una costante ricerca del miglioramento della qualità dei servizi. Attraverso obiettivi di standardizzazione e trasparenza delle procedure interne e di maggiore aderenza ai bisogni e alle aspettative degli Assistiti e delle loro famiglie si concretizza tale scopo.

La Carta dei Servizi si applica ai Servizi di Assistenza Domiciliare Privata erogati da 3RDM Soc. Coop. Sociale -CdS Assistenza Domiciliare- (di seguito, per brevità "Cooperativa"), che stabilisce i principi e le condizioni per la loro erogazione, impegnandosi quindi con i propri Clienti a rispettarle.

Questa iniziativa non vuole essere solo uno strumento di informazione. Essa si propone di creare un percorso di dialogo e momenti di verifica con tutti i Clienti finalizzati al costante miglioramento della nostra organizzazione.

La Carta dei servizi quindi, è lo strumento principale con cui la Cooperativa:

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

Chi siamo

La Cooperativa 3RDM Soc. Coop. Sociale è un'organizzazione che eroga servizi di assistenza domiciliare privata alla persona ed in supporto alla famiglia.

L'obiettivo che si pone il Centro di Assistenza Domiciliare Privata (di seguito CADP) è il miglioramento della qualità di vita delle persone. In particolar modo persone anziane sofferenti, persone portatrici di disabilità psicofisiche o colpite da differenti patologie.

La tutela della "salute" dell'individuo, compreso l'incremento delle abilità relazionali e delle autonome capacità di vita, costituiscono gli assi portanti dell'impegno sociale che la Cooperativa ha deciso di assumere come prioritario ed imprescindibile.



Dove siamo

La Cooperativa 3RDM Soc. Coop. Sociale -CdS Assistenza Domiciliare- è a Carpi (Mo), 41012, in Via Alghisi 3/A, tel 059/8756828 fax 059/8756828 e-mail info@cdsassistenza.it Pec 3rdm@pec.it, P.iva/C.f. 03847810367, REA MO – 422816.

Accesso

La Cooperativa 3RDM Soc. Coop. Sociale – CdS Assistenza Domiciliare, apre i propri uffici il Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 15.00 alle ore 19.00 e il Martedì, Giovedì (e Sabato su appuntamento), dalle ore 9.00 alle ore 13.00. Sempre disponibili su appuntamento nei restanti orari.

Negli altri giorni ed orari, la Cooperativa garantisce al Cittadino una reperibilità continua, 24 ore su 24 al seguente numero telefonico fisso 059/8756828 o mobile 366/9338999, garantendo inoltre la disponibilità di appuntamento presso i propri uffici al di fuori degli orari di apertura al pubblico.

Obiettivi della Carta dei Servizi

la Carta dei servizi è lo strumento principale con cui La Cooperativa:

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

Principi Fondamentali dell'Organizzazione

- **Uguaglianza:** tutti i Servizi erogati dalla Cooperativa 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 a 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:** la Cooperativa 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:** la Cooperativa s'impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi al fine di personalizzare l'intervento sulla base delle esigenze del richiedente;

- **Partecipazione:** la Cooperativa, 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:** la Cooperativa garantisce quindi 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, all'erogazione delle prestazioni, alla verifica dei risultati (soddisfazione del Cliente). Tutti gli operatori del Centro Servizi sono tenuti al rispetto del segreto professionale.

Bisogni

la Cooperativa eroga servizi che sappiano coniugare efficacia sociale ad efficacia economica puntando all'eccellenza nel suo settore. Esso opera agendo in funzione della prevenzione dei problemi socio assistenziali di cui è portatore il Cliente.

I tre livelli di bisogni su cui è stata elaborata la Carta dei Servizi sono:

- **Bisogni espliciti:** che il Cliente dichiara esplicitamente quando si mette in relazione con l'organizzazione di servizi;
- **Bisogni impliciti:** che il Cliente ritiene ovvio che debbano essere comunque soddisfatti e che quindi non dichiara e non richiede esplicitamente;
- **Bisogni latenti:** che il cliente non percepisce come bisogni sino a quando non ne scopre la soddisfazione.

I Nostri Clienti

Persone che pur essendo in condizioni di difficoltà mantengono la capacità di acquistare direttamente, presso la Cooperativa, le prestazioni e i servizi necessari a soddisfare i propri bisogni socio assistenziali e sanitari;

Ogni persona o nucleo familiare residente nel territorio, al cui interno vi è un componente bisognoso di assistenza presso il domicilio o presso strutture di ricovero/degenza (ospedali, case di riposo);

Enti pubblici o privati che erogano servizi domiciliari, semi-residenziali o residenziali, di natura sanitaria, socio assistenziale o integrata. Tali Enti possono affidarsi la Cooperativa attraverso la stipula di convenzioni o contratti di appalto o sistemi di accreditamento.

I Nostri Operatori

Nella loro attività quotidiana gli operatori della Cooperativa perseguono:

- il rispetto della dignità della persona, della sua individualità e della sua autodeterminazione;
- la tutela del diritto alla domiciliarità, privilegiando interventi al domicilio della persona, al fine di mantenere il Cliente all'interno della sua famiglia e del suo ambiente sociale, scolastico, lavorativo.

I Nostri Servizi

L'erogazione dei servizi avviene a favore delle seguenti principali categorie: ANZIANI – MALATI – DISABILI: 

- L'erogazione del servizio avviene a seguito di un'accurata stesura della Cartella Assistenziale Personale in cui sono contenute informazioni riguardanti il Richiedente e l'Assistito con le specifiche necessità individuali;
- Il confronto con il medico curante, il personale di reparto, i servizi sociali pubblici già presenti sul territorio e la famiglia dell'assistito, completano la valutazione dell'intervento;
- Tutte le prestazioni sono finalizzate esclusivamente alla migliore permanenza dell'anziano, malato o disabile, nella struttura di ricovero e degenza, presso il domicilio dello stesso o in ogni altro luogo richiesto;
- la Cooperativa, sulla base della sua particolare configurazione, interviene in modo flessibile e duttile adattando gli interventi di assistenza alla persona, alle variabili connesse alle esigenze del Cliente e della sua famiglia.

L'intervento è organizzato entro poche ore dalla richiesta, tempo necessario per raggiungere il luogo dove erogare il servizio di assistenza. I servizi sono erogati per 24 ore su 24 e sette giorni su sette.

Erogabilità dei Servizi:

- a livello domiciliare;
- presso luoghi di ricovero, degenza e/o convalescenza.

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

- assistenza semplice (erogata da operatore non qualificato con esperienza almeno biennale in servizi di assistenza alla persona);
- assistenza qualificata (erogata da operatore qualificato e abilitato da specifico attestato pubblico o privato);
- assistenza infermieristica o fisioterapica (erogata da operatore sanitario professionale in possesso dei relativi diplomi ed iscritto ai vari albi professionali previsti);
- assistenza medica (erogata da operatore sanitario medico abilitato iscritto ordine professionale).

Caratteristiche degli interventi

La Cooperativa interviene nell'organizzazione di servizi di assistenza integrativa e/o sostitutiva a quella familiare. In tale collocazione di servizi sono individuate le seguenti aree:

- sociali;
- assistenziali;
- sanitarie.

Le aree sono distinte con le principali seguenti prestazioni

Sociali:

- compagnia;
- sorveglianza;
- controllo;
- attività ricreative.

Assistenziali:

- aiuto all'igiene personale;
- supporto psico-cognitivo;
- aiuto al pasto;
- aiuto alla vestizione;
- aiuto alla deambulazione;
- supporto assistenziale generico;
- prevenzioni.

Sanitarie:

- terapie intramuscolari;
- somministrazione medicinali;
- cura delle piaghe da decubito;
- assistenza alla fleboclisi;
- medicazioni;
- cambio di catetere;
- prestazioni infermieristiche e mediche;
- terapie riabilitative.

Diritti e Doveri del Cliente

I Diritti:

Sez.1

- 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.

Sez.2

- 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 per migliorare lo stato di salute dell'Utente stesso;
- 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.

Doveri:

- Il Cliente ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste;
- Il Cliente ha il dovere di informare tempestivamente i Responsabili della Cooperativa dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, ai servizi e prestazioni programmate, affinché possano

essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri Clienti di usufruire delle stesse prestazioni;

- Il Cliente ha il dovere di pagare le prestazioni erogate e correttamente fatturate, entro i termini fissati nel patto tra la Cooperativa ed il Cliente stesso.

Costo dei Servizi

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

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

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

Le modalità di pagamento comunemente applicate sono:

- saldo in ufficio (assegno o contante);
- bonifico bancario.

Sono possibili eventuali riduzioni di costi e/o particolari servizi accessori, sulla base di particolari convenzioni o accordi (ad interesse locale e/o nazionale) con Enti pubblici e privati nonché altre attività commerciali e/o editoriali.

Qualità dei Servizi

La Cooperativa segue un codice etico riassunto nei seguenti punti:

- *Fornire al cliente informazioni ampie, trasparenti e complete sui servizi offerti;*
- *Informare preventivamente il Cliente sul costo dei servizi;*
- *Erogare i servizi puntualmente e tempestivamente;*
- *Garantire attenzione, cura e riservatezza sia all'assistito che ai familiari;*
- *Garantire una costante reperibilità telefonica;*
- *Progettare servizi nel rispetto dei bisogni del cliente;*
- *Offrire garanzie sull'adeguata qualifica ed esperienza degli operatori;*
- *Garantire adeguata copertura assicurativa degli operatori per eventuali danni causati durante il servizio;*
- *Assicurare la continuità del servizio;*
- *Assicurare un'efficace e tempestiva analisi e gestione dei reclami.*

Controllo della Qualità dei Servizi

La Cooperativa effettua periodici controlli sui servizi erogati per verificarne l'adeguata prestazione in conformità agli standard enunciati in fase di "presa in carico".

Le modalità di controllo sui servizi viene predisposta immediatamente dopo la "presa in carico" e si svolge su tre tipi di livelli:

- l'assistente (in quanto erogatore della prestazione assistenziale);
- l'assistito/familiare (in quanto soggetti beneficiari del servizio assistenziale);
- il contesto (in quanto osservatore diretto o indiretto dei servizi erogati).

L'interfaccia dei livelli permette un continuo monitoraggio dei servizi erogati che consente alla Cooperativa un rapido correttivo nelle eventuali necessità.

Strumenti di valutazione della qualità percepita dal Cliente.

Gli strumenti che racchiudono le caratteristiche più funzionali alla rilevazione della qualità percepita dal cliente nel processo di erogazione del servizio sono:

- intervista relazionale (presso il Centro Servizi, presso il luogo di assistenza o altro);
- questionario di gradimento (inviato per posta).

L'intervista relazionale può avvenire telefonicamente (su appuntamento), in occasione di visite domiciliari di controllo (sempre su appuntamento) o presso la sede della Cooperativa.

Il questionario di gradimento prevede un'intervista di sondaggio, costituita da una serie di domande a cui il Cliente risponde assegnando un giudizio di assenso o dissenso.

Reclami

La procedura per l'accoglienza dei reclami da parte del Cliente, prevede che tale attività sia di esclusiva competenza del Responsabile della Cooperativa.

Al Responsabile compete quindi la raccolta presso il registro dei reclami, di tutte le lamentele avanzate in fase di erogazione o a conclusione del servizio erogato.

I reclami vengono archiviati presso l'apposito registro e seguono un ordine cronologico di raccolta.

Il cliente che presenta volontà di effettuare un reclamo può farlo attraverso due modalità:

1. forma scritta;
2. forma verbale.



Il Responsabile della Cooperativa, dopo avere accolto il reclamo scritto, provvede a verificare ed apportare tutte le misure correttive al disservizio evidenziato dal Cliente ed anche a predisporre risposta scritta al Cliente entro 10 giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

Segue l'archiviazione del reclamo nell'apposito registro.

Nel caso in cui il reclamo avanzato dal Cliente, sia espresso in forma verbale, compete al Responsabile della Cooperativa la compilazione dell'apposito registro su cui segnala il tipo di disservizio, le azioni correttive adottate e l'archiviazione del reclamo nell'apposito registro.

Copertura Assicurativa

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

Tutti gli operatori che erogano servizi di assistenza alla persona, sono quindi assicurati sulla Responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività assistenziale e nell'erogazioni di prestazioni professionali.

Assistenza Domiciliare

Carpi (Mo), 06/02/2019

Il Presidente