ABILITASOCIALE

COOP SOCIALE ABILITA ONLUS

CARTA DEI SERVIZI DELL' ASSISTENZA DOMICILIARE PRIVATA

Principi fondamentali della "Carta dei servizi dell' assistenza domiciliare privata gestita dalla Cooperativa Sociale Abilita Onlus

Osserviamo il principio di eguaglianza per tutti i propri utenti, che hanno diritto ad un trattamento imparziale, secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità.

Nello specifico L'Ente, nello svolgimento della propria attività, interamente rispetta le leggi comunitarie, nazionali, regionali e non intrattiene rapporti con chi non sia allineato con tali principi.

I Comportamenti Attesi

Dai principi espressi discendono comportamenti messi in atto nello svolgimento dell'attività della Fondazione nei confronti di tutti i portatori di interessi (personale, utenti, fornitori, pubbliche amministrazioni, contesto sociale)

Onestà e rispetto della Legalità,

Tutela della Sicurezza nei termini e secondo i dettami della normativa e del buon senso

Rispetto dell'Ambiente osservando le normative vigenti e ogni procedura atta a migliore le condizioni dello stesso

Riservatezza e tutela della privacy, assicurando in ogni settore, nessuno escluso, della propria attività il rispetto delle norme e delle regole in materia di riservatezza

Chiarezza e Trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

Partecipazione

Gli utenti possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami che possano aiutare a migliorare il nostro servizio.

Efficienza ed Efficacia

Ci impegniamo costantemente nel perseguire l'obiettivo del "miglioramento continuo" secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia servendosi delle migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.

Cooperativa Sociale Abilita Onlus

Sede Legale Via Provinciale Valle Calepio, 3 – Castelli Calepio –Bg

Sede Operativa – Via Padre Ravasi, 18 – Sesto San Giovanni – Mi

Sede Operativa – Via G.D'Annunzio, 33 – Monza - Mb

C.Fisc./ P. IVA – Regi.mpr BG – 03996960161 – REA BG 426426

Iscr. Albo Coop Soc nr C102247 info@abilitasociale.it

Continuità e Sicurezza del servizio

I servizi sono garantiti in modo continuativo e regolare in base al fabbisogno assistenziale dell'utente ed alla disponibilità del servizio. Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà dell'ente, fatto salvo quanto sopra, vi è l'impegno comunque a limitare al massimo i possibili disagi.

ABILITASOCIALE

COOP SOCIALE ABILITA ONLUS

Riservatezza

La Cooperativa Sociale Abilita Onlus garantisce ai propri assistiti riservatezza rispetto alle informazioni di cui viene a conoscenze durante tutte le fasi di erogazione del servizio. Tutti gli operatori impegnati nei servizi erogati sono strettamente teenuti al rispetto del segreto professionale.

I nostri obiettivi

Il servizio persegue obiettivi di miglioramento del benessere generale della persona con la finalità di aumentare la qualità dei servizi offerti nelle differenti aree di intervento: consentire di permanere il più possibile al proprio domicilio in condizioni di sicurezza; mantenere e/o recuperare adeguati livelli di vita autonoma al fine di evitare il ricovero in strutture residenziali a prezzi convenzionati e contenuti con il massimo della qualità esprimibile dal mercato;

CARTA DEI SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE

L'accesso al servizio

Tutte le richieste di assistenza domiciliare passano al vaglio del Responsabile Tecnico del servizio il quale, tramite visita domiciliare, verifica la tipologia di assistenza da erogare e il fabbisogno di ore di assistenza.
Servizi presso il domicilio dell'utente
Nell'ambito del progetto individualizzato le prestazioni erogate presso il domicilio dell'utente atttraverso il contributo e la partecipazione di professionisti del settore accreditati sono le seguenti:
cura ed igiene della persona, aiuto nel governo della casa, lavaggio e sistemazione della biancheria, preparazione pasti, accompagnamento e trasporto, espletamento di piccole attività, attivazione delle risorse di rete, attività di riabilitazione, assistenza infermieristica, pianificazione e controllo di dispensa farmaci, riabilitazione cognitiva

Impegni e garanzie

Per garantire una buona erogazione dei servizi è stato individuato un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento che permettono ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Quando il fattore di qualità garantito non viene rispettato, gli utenti del servizio possono presentare reclamo

- Competenze del personale Possesso delle qualifiche professionali adeguate 100% trasparenza e orientamento al cittadino
- Costante aggiornamento della Carta dei Servizi Annuale o secondo necessità

Cooperativa Sociale Abilita Onlus

Sede Legale Via Provinciale Valle Calepio, 3 – Castelli Calepio –Bg
Sede Operativa – Via Padre Ravasi, 18 – Sesto San Giovanni – Mi
Sede Operativa – Via G.D'Annunzio, 33 – Monza - Mb
C.Fisc./ P. IVA – Regi.mpr BG – 03996960161 – REA BG 426426
Iscr. Albo Coop Soc nr C102247 info@abilitasociale.it

- Indagini qualitative/quantitative di soddisfazione degli utenti almeno una rilevazione all'anno

I rapporti con i nostri utenti

L'ascolto degli utenti

L'ascolto dei/delle cittadini/e e degli utenti del Servizio di assistenza domiciliare della Ripartizione distretti è un impegno prioritario per il servizio. Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del nostro servizio e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con i nostri utenti, abbiamo previsto diverse forme di ascolto:

a) rilevazioni periodiche della soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento del servizio da parte di utenti e familiari.

b) analisi di tutti i suggerimenti, reclami e delle segnalazioni pervenute al servizio;

c) verifica del rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi;

La valutazione del servizio

I risultati delle indagini di soddisfazione dei servizi, utili ai fini Della formulazione dei piani di miglioramento saranno riportati nell'allegato A "I risultati dell'indagine di soddisfazione dei/delle cittadini/e".

I suggerimenti e i reclami

I suggerimenti ed i reclami sulla qualità delle prestazioni fornite vanno presentati per iscritto e devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.

"I Recapiti e gli orari"

Entro 15 giorni dal ricevimento di reclami e suggerimenti verrà fornita risposta scritta ai/alle cittadini/e. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 15 giorni lavorativi sarà

I diritti e i doveri

a. Il personale dell'Assistenza domiciliare deve garantire, per l'accesso ai servizi assistenziali, equità di trattamento ai cittadini e alle cittadine , rispettare la dignità personale e la riservatezza della persona assistita;
b. Trattare la persona assistita secondo criteri di obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia in qualsiasi situazione;
c. Fornire alla persona assistita un'informazione tempestiva ed esauriente e formulata in un

linguaggio comprensibile;
d. erogare le prestazioni in modo continuo e regolare.

L'utente da parte sua deve:

i. tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale delle/degli operatori;
ii. rispettare o disdire tempestivamente gli appuntamenti fissati per le prestazioni e i colloqui, così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste;
iii. richiedere solo le prestazioni dovute;
iv. pagare l'importo dovuto secondo i tempi e le modalità previste dall'Ente Erogatore così come indicati negli accordi contrattuali e in fattura;
v. attivare in misura adeguata le proprie risorse, vale a dire familiari, amici.

Caratteristiche degli interventi

Le caratteristiche essenziali dei servizi erogati dalla Cooperativa Sociale Abilita Onlus

Sociali-Assistenziali

Compagnia
Sostituzione integrazione badante
Sorveglianza e controllo
Attività ricreative interne ed esterne
Commissioni esterne
Aiuto all'igiene
personale Aiuto al pasto
Aiuto alla vestizione
Aiuto alla deambulazione
Supporto assistenziale generico
Prevenzioni

Socio-Sanitarie

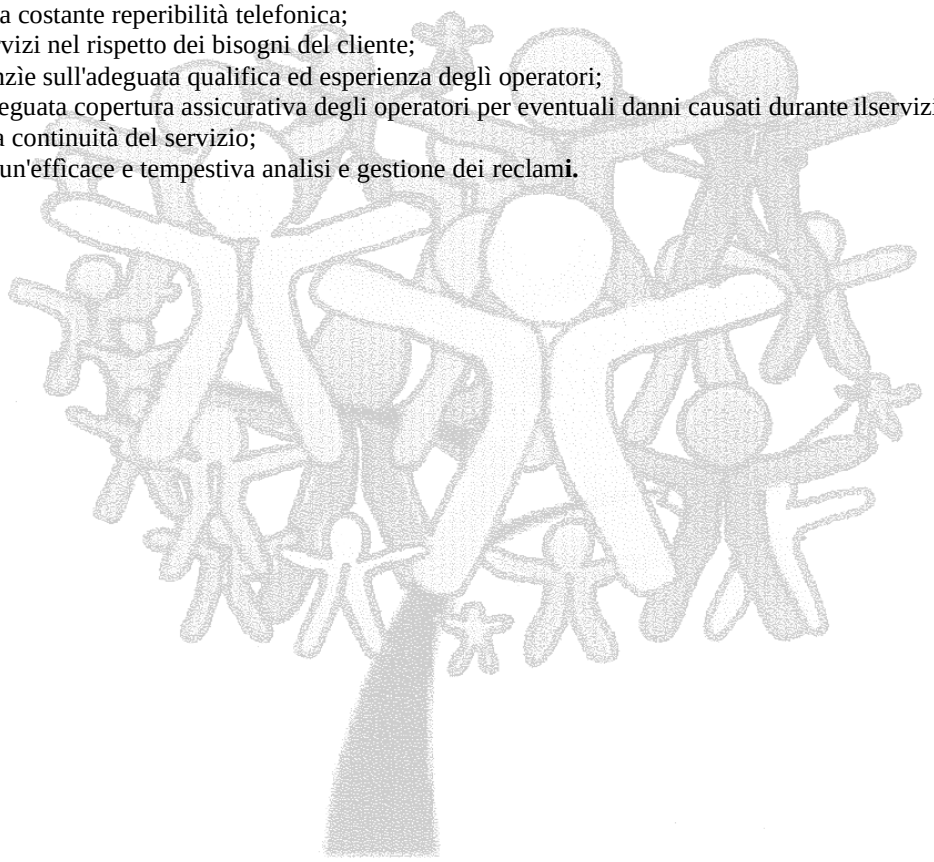
Assistenza Specialistico Geriatrica
Assistenza Specialistico Fisioterapica
Assistenza Specialistico Cognitiva
Riabilitazione Terapeutico Occupazionale
Riabilitazione Motoria Fisioterapica
Assistenza Specialistico Infermieristica
Assistenza Specialistico Psicologica

ABILITASOCIALE

COOP SOCIALE ABILITA ONLUS

Qualità dei servizi

Il nostro servizio viene erogato seguendo un preciso codice etico che segue i seguenti presupposti
1) Fornire al cliente informazioni ampie, trasparenti e complete sui servizi offerti,
2) Informare preventivamente ìl cliente sul costo dei servizi;
3) Erogare i servizi puntualmente e tempestivamente,
4) Garantire attenzione, cura e riservatezza sia all'assistito edai familiarì;
5) Garantire una costante reperibilità telefonica;
6) Progettare srvizi nel rispetto dei bisogni del cliente;
7) Offrire garanzìe sull'adeguata qualifica ed esperienza deglì operatori;
8) Garantire adeguata copertura assicurativa degli operatori per eventuali danni causati durante ilservizio;
9) Assicurare la continuità del servizio;
10) Assicurare un'efficace e tempestiva analisi e gestione dei reclam**i.**



Cooperativa Sociale Abilita Onlus

Sede Legale Via Provinciale Valle Calepio, 3 – Castelli Calepio –Bg
Sede Operativa – Via Padre Ravasi, 18 – Sesto San Giovanni – Mi
Sede Operativa – Via G.D'Annunzio, 33 – Monza - Mb
C.Fisc./ P. IVA – Regi.mpr BG – 03996960161 – REA BG 426426
Iscr. Albo Coop Soc nr C102247 info@abilitasociale.it