

CENTRO DI ASSISTENZA DOMICILIARE



Via Sant'Antonio, 2B - 15076 Ovada (AL)

TEL. 0143513553 – 3891268289

EMAIL lacarezzasoccoop@gmail.com

P.I. 02646580064

CARTA DEI SERVIZI

Gentili Signore e Gentili Signori,

il documento che state per leggere è la “La Carta dei Servizi” della Cooperativa Sociale La Carezza, 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 La Carezza, 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.

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

- ❖ ricerca il confronto, la collaborazione e l’integrazione con i servizi sociosanitari e assistenziali pubblici e privati dislocati sul territorio di Ovada e dei comuni dell’Ovadese e della Valle Stura;
- ❖ garantisce al Cliente ed alla collettività un reale supporto di servizi integrati alla persona garantendo specifici livelli di affidabilità.
- ❖ garantisce la corretta applicazione del Patto con il Cliente;
- ❖ definisce gli standard qualitativi e quantitativi, i metodi adottati per la verifica della qualità e dell’efficacia dei servizi prestati;

Grazie per l’attenzione e buona lettura.





CHI SIAMO

Il Centro di Assistenza Domiciliare “CAD La Carezza”, nato con lo scopo di garantire servizi di assistenza domiciliare privata ad integrazione di quanto già eroga l’Ente Pubblico sul territorio, è stato inaugurato il 10 maggio 2021.

Il suo ruolo è quello di accogliere le Famiglie, ascoltare le loro difficoltà e i loro bisogni e trovare insieme a loro il piano assistenziale più “su misura” possibile.

Il concetto cardine che muove La Carezza è la ferma convinzione che per chiunque si trovi in una situazione di fragilità, poter ricevere l’assistenza necessaria nella propria casa, senza dover lasciare i propri affetti e le proprie abitudini, sia un valore aggiunto.

Gli obiettivi che si pone sono:

- ❖ il miglioramento della qualità di vita dell’individuo
- ❖ la tutela del benessere e della “salute” della Famiglia
- ❖ il mantenimento delle abilità relazionali e delle autonomie residue di ogni Soggetto.

DOVE SIAMO

La Carezza si trova in Via Sant’Antonio 2 B ad Ovada (AL) in centro città, a 50 metri dalla zona pedonale del centro storico.

★ Per chi arriva in auto:

- ❖ a 350 metri parcheggio gratuito davanti al cimitero
- ❖ parcheggio gratuito Piazza Martiri della Benedicta,
- ❖ a 100 metri parcheggio a pagamento, davanti al comune in Via Torino
- ❖ a 350 metri parcheggio a pagamento, in Piazza XX Settembre;

★ Per chi arriva con i mezzi pubblici:

- ❖ a 350 metri fermate di tutte le linee dei pullman in Piazza XX Settembre
- ❖ dalla stazione ferroviaria partenza pullman per il centro città con fermata in Piazza XX Settembre.

ORARI DI APERTURA UFFICIO

Per garantire al Cliente e alla sua Famiglia la giusta riservatezza, CAD La Carezza lavora solo su appuntamento.

È attivo 7 giorni su 7 e h24 il servizio di reperibilità telefonica/WhatsApp al numero 3891268289.

I NOSTRI PRINCIPI ISPIRATORI

- ❖ Uguaglianza: tutti i Servizi erogati da La Carezza tendono al “principio di uguaglianza dei diritti delle persone”. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni, bensì nell’offrire una serie di risposte che siano il più possibile “abito su misura” per il Cliente.
- ❖ Imparzialità e continuità: La Carezza 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 Carezza 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: La Carezza 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 Carezza osserva il Regolamento dell’unione Europea 2016/679 in materia di privacy e tutela dei dati personali – GDPR Privacy. La Carezza, 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 all’erogazione delle prestazioni, alla verifica dei risultati (soddisfazione del Cliente).

CODICE ETICO

La Carezza segue un codice etico riassunto nei seguenti punti:

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

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. La Carezza, sulla base della sua particolare configurazione, interviene in modo flessibile e duttile adattando gli interventi di assistenza alla persona, tenendo conto delle 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, fisioterapica e podologica - erogata da operatore sanitario professionale in possesso dei relativi diplomi ed iscritto ai vari albi professionali previsti

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 socioassistenziali 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 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

Il target di riferimento è composto da tutti coloro che hanno necessità di ricevere servizi socioassistenziali e sociosanitari a domicilio. A titolo esemplificativo e non esaustivo:

- ❖ dimessi dall'ospedale che necessitano di continuità assistenziale a domicilio
- ❖ soggetti che necessitano di assistenza post-operatoria
- ❖ allettati
- ❖ persone colpite da ictus e/ patologie invalidanti
- ❖ persone con demenze importanti e/o decadimento cognitivo
- ❖ persone autosufficienti ma sole che necessitano di accompagnamento a commissioni e/o visite, esami, passeggiate
- ❖ persone che necessitano di un aiuto per reperire ausili

I NOSTRI OPERATORI

Nella loro attività quotidiana gli operatori del C.A.D. La Carezza perseguono il rispetto della dignità della persona, della sua individualità e della sua autodeterminazione.

In riferimento alla delicatezza dei servizi erogati, La Carezza, 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 La Carezza sono quindi assicurati sulla Responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività assistenziale e nell'erogazione di prestazioni professionali.

DIRITTI DEL CLIENTE

- ❖ 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 sé stesso secondo le proprie convinzioni e volontà
- ❖ 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

DOVERI DEL CLIENTE:

- ❖ 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 del C.A.D La Carezza dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, ai servizi e alle prestazioni programmate
- ❖ Il Cliente ha il dovere di pagare le prestazioni erogate e correttamente fatturate, entro i termini fissati nel patto tra La Carezza ed il Cliente stesso.



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.

La modalità di pagamento comunemente applicata è il bonifico bancario.

RECLAMI

La Carezza 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 del C.A.D. oppure in forma scritta libera, via mail oppure utilizzando l'apposito modulo.

Il Responsabile del C.A.D. dopo avere accolto il reclamo provvederà a verificare cause, effetti e circostanze; apporgerà tutte le misure correttive del caso e provvederà a rispondere in forma scritta entro 15 giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

CENTRO DI ASSISTENZA DOMICILIARE



Via Sant'Antonio, 2B - 15076 Ovada (AL)

TEL. 0143513553 – 3891268289

EMAIL lacarezzasoccoop@gmail.com