

Carta dei Servizi



SEDE OPERATIVA: Corso Re Umberto 52D, 10128 Torino (TO)

SEDE LEGALE: Viale Libertà 24, 430443 Collecchio (PR)

Tel. 011 4298311 Cell. 3500306028

E-mail: torino@absassistenza.it

Sito web www.absassistenza.it

PEC: absassistenza@pec.it

C.F./P.IVA 02756550345

ABS Assistenza alla Famiglia è una Cooperativa Sociale 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

ABS Assistenza ha sede a:
Torino, Corso Re Umberto 52D

Tel 0114298311
Cell. 3500306028
PEC: absassistenza@pec.it
e-mail torino@absassistenza.it
www.absassistenza.it

ACCESSO

ABS Assistenza alla Famiglia Cooperativa Sociale apre i propri uffici dal **LUNEDI' al VENERDI dalle ore 9.00 alle ore 17.00**. Negli altri giorni ed orari, la Cooperativa garantisce al Cittadino una reperibilità continua, **24 ore su 24 al seguente numero telefonico 3500306028**

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.

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.

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.

PRINCIPI FONDAMENTALI

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.

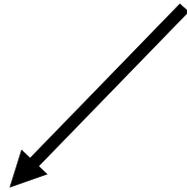
Diritto di scelta: la Cooperativa s'impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi al fine di personalizzare l'intervento sulla base delle esigenze del richiedente.

Riservatezza: la Cooperativa 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 ABS Assistenza sono tenuti al rispetto del segreto professionale.

I BISOGNI

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

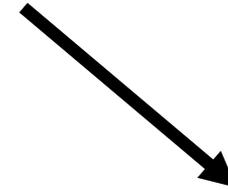
I tre livelli di bisogni su cui è stata elaborata la Carta dei Servizi sono:



Bisogni espliciti: che il Cliente
si mette in relazione con
l'organizzazione di servizi



Bisogni impliciti : che il
Cliente ritiene ovvio che
debbano essere comunque
dichiarati e non richiede
esplicitamente



Bisogni latenti: che il
cliente non percepisce
come bisogni sino a
quando non ne scopre la
soddisfazione

I NOSTRI CLIENTI

Persones 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 un componente bisognoso di assistenza presso il di ricovero/degenza (ospedali, case di riposo)

Enti pubblici o privati che erogano servizi domiciliari, semiresidenziali o residenziali, di natura o integrata. Tali Enti possono affidarsi la Cooperativa attraverso la stipula di convenzioni o di accreditamento

I NOSTRI OPERATORI

Nella loro attività quotidiana gli operatori di ABS Assistenza perseguono:

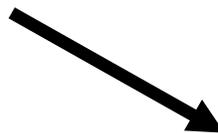
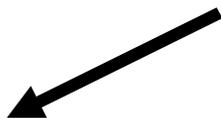
La tutela del diritto alla domiciliarità, privilegiando interventi al domicilio della persona, al fine di mantenere il Cliente all'interno della sua famiglia e del suo ambiente sociale, scolastico, lavorativo

Il rispetto della dignità della persona, della sua individualità e della sua autodeterminazione

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

il Richiedente e l'Assistito con le specifiche necessità individuali.

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.

ABS Assistenza, sulla base della sua particolare configurazione, interviene in modo flessibile e duttile

di assistenza alla persona, alle variabili connesse alle esigenze del Cliente e della sua famiglia.

Il confronto con il medico curante, il personale di reparto, i servizi sociali pubblici

e la famiglia dell'assistito, completano la valutazione dell'intervento

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.

I SERVIZI SONO EROGABILI:

a livello domiciliare

presso luoghi di ricovero, degenza e/o convalescenza

TIPOLOGIE ASSISTENZIALI

assistenza semplice anche in regime di
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

- compagnia
- sorveglianza
 - controllo
- attività ricreative

ASSISTENZIALI

- aiuto all'igiene personale
 - aiuto al pasto
 - aiuto alla vestizione
- aiuto alla deambulazione
- supporto assistenziale generico
- Prevenzioni presso luoghi di ricovero, degenza e/o convalescenza.

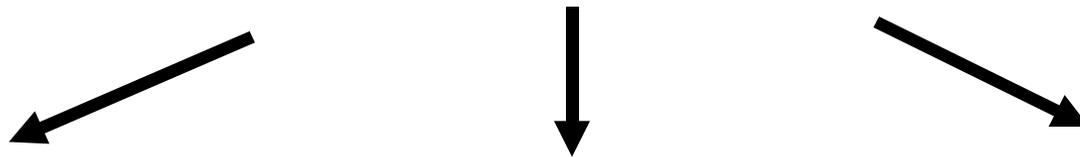
SANITARIE

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

CONSULENZA ALLA FAMIGLIA PROCURATRICE D'AIUTO

La Procuratrice d'aiuto è una figura professionale prevista dal CCNL servizi di ausilio familiare.

E' una professionista esperta nella consulenza e supporto a famiglie che hanno la necessità di ricevere corrette informazioni sul come prendersi cura dei propri cari.



La Procuratrice d'aiuto può consigliare soluzioni efficaci e supportare la famiglia, direttamente o tramite professionisti selezionati. Può fornire informazioni utili su diritti fiscali, sanitari, sussidi, ecc.

La Procuratrice d'aiuto può fornire utili informazioni attraverso un piano di assistenza personalizzato e indirizzare la famiglia verso la soluzione più funzionale ed economica.

La Procuratrice d'aiuto può fornire tutti i supporti necessari di prima necessità e di monitoraggio della persona, aggiornando i del proprio caro.

SERVIZI OFFERTI DALLA PROCURATRICE D'AIUTO

Analisi del bisogno

informazioni (sanitarie, assistenziali, sociali e organizzative) relative alla Persona da assistere, coadiuvando la Famiglia nell'individuazione dell'effettivo bisogno da soddisfare

Piano di assistenza individuale

A seguito di uno specifico sopralluogo presso il domicilio destinato all'assistenza, del contesto sociale e sanitario circostante e della eventuale documentazione sanitaria, viene redatto

con le aspettative del Cliente e della Persona da assistere. .

Supporto di inserimento

Qualora il Cliente opti per una soluzione riconducibile al lavoro domestico (colf, badante, babysitter, ecc.), la Procuratrice d'aiuto fornisce il proprio supporto professionale finalizzato al corretto inserimento del medesimo e con sopralluogo cadenzato. In questo periodo, le Parti possono avvalersi di supporti specialistici.

CAF

certificazioni uniche, modello contributi del personale domestico, sollevando di fatto la Famiglia dall'essere un datore di lavoro

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 diritto di essere riconosciuto, essere chiamato per nome e cognome e essere trattato con il Lei

Il Cliente ha il diritto di mantenere le sue relazioni sociali e famigliari

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 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 di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi

Il Cliente ha il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso al servizio

DIRITTI DEL CLIENTE

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 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

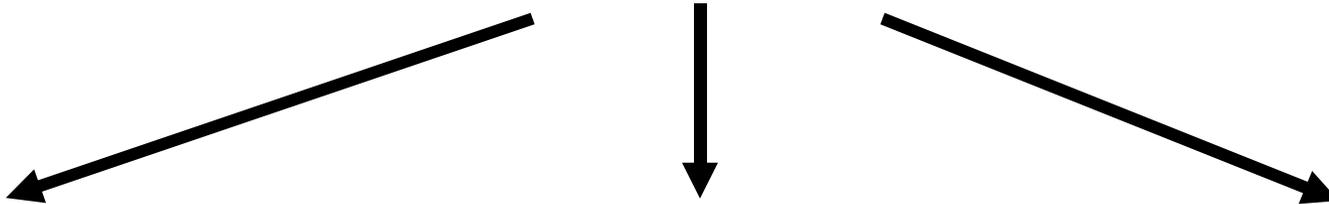
Il Cliente ha il diritto all'autodeterminazione, ossia di decidere per se stesso secondo le proprie convinzioni e volontà

Il Cliente ha 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 essere ascoltato con disponibilità ed attenzione

DOVERI DEL CLIENTE



Il Cliente ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste

Il Cliente ha il dovere di informare tempestivamente i Responsabili

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

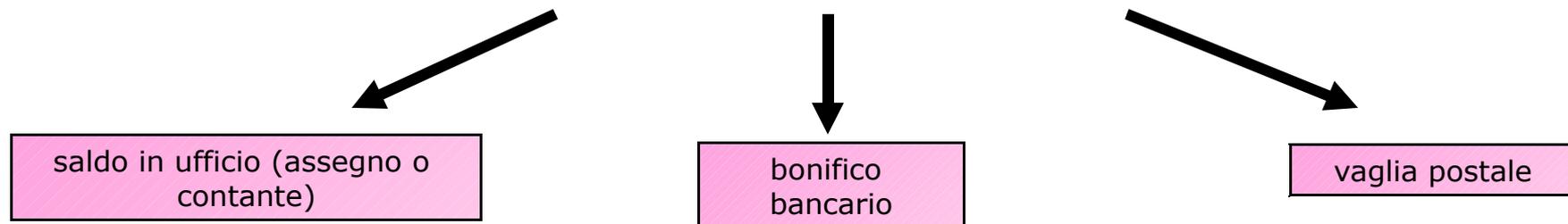
COSTO DEI SERVIZI

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:

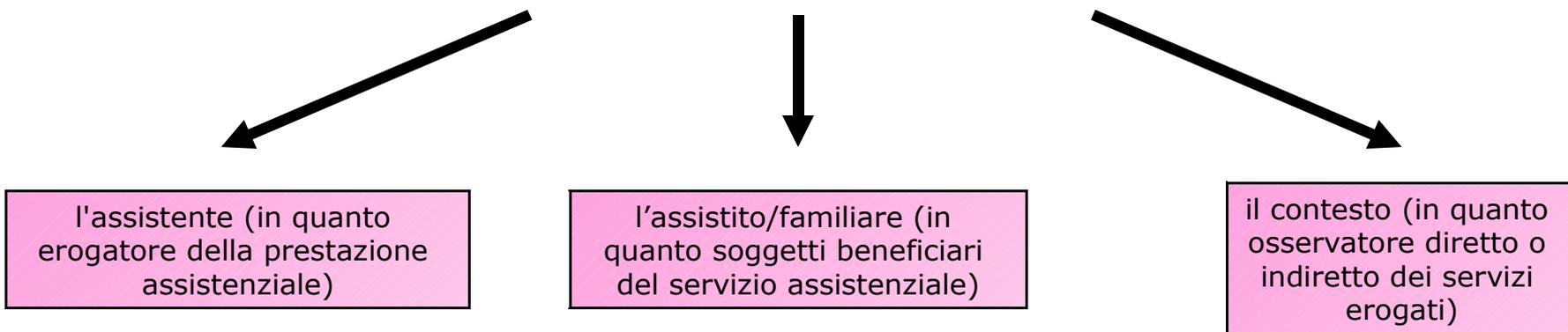


Sono possibili eventuali riduzioni di costi e/o particolari servizi accessori, sulla base di particolari convenzioni o accordi (ad interesse locale e/o nazionale) con Enti pubblici e privati nonché altre attività commerciali e/o editoriali.

MONITORAGGIO 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'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.

CODICE ETICO

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.*

I RECLAMI

La procedura per l'accoglienza dei reclami da parte del Cliente, è 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: in forma SCRITTA o in 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 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 adottare 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

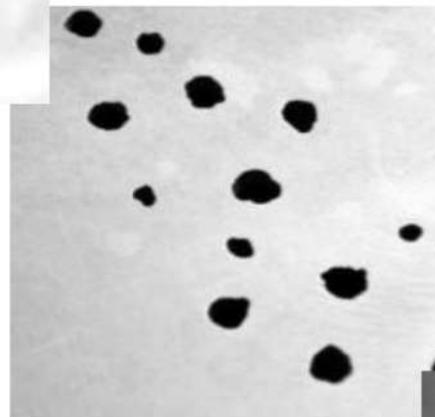
AIUTO



PROFESSIONALE



ASSISTENZA



ANZIANI

FORMAZIONE



BADANTI

