



CONSORZIO
DOMICARE

CONSORZIO NAZIONALE DI IMPRESE SOCIALI



CARTA DEI SERVIZI CURE DOMICILIARI 2024

Cooperativa P.V. CARE Onlus

VIA CAVOUR, 36 – STRADELLA (PV)



PREMESSE

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 utenti/ clienti. La Carta dei Servizi si applica ai servizi di Assistenza Domiciliare Integrata (di seguito denominati ADI) erogati da Consorzio **DOMICARE** e **P.V. CARE Cooperativa Sociale Onlus** (di seguito, per brevità "la Cooperativa") e stabilisce i principi e le condizioni per la loro erogazione, impegnandosi formalmente con i propri Utenti/Clienti a rispettarle.

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

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

- garantisce la corretta applicazione al Contratto per l'erogazione delle prestazioni firmato con la **ATS di Pavia** (di seguito denominata ATS) per i servizi ADI;
- ricerca il confronto, la collaborazione e l'integrazione con i servizi socio-sanitari e assistenziali pubblici e privati dislocati sul territorio;
- definisce gli standard qualitativi e 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.

INDICE

- Premesse
- Principi sulla Carta dei Servizi
- Obiettivi dei Servizi
- Tipologia delle prestazioni
- Dove siamo
- Modalità di accesso
- Tempi di erogazione dei servizi
- Modalità e tempi massimi di attivazione del servizio
- Livelli di responsabilità e personale
- Diritti e doveri dell'Utente e della famiglia
- La misurazione della qualità e strumenti di valutazione della qualità percepita
- Reclami Suggerimenti ed elogi
- Questionario di gradimento del servizio

La Carta dei Servizi è a disposizione
di chiunque la richieda ed è distribuita presso:

Cooperativa P.V. CARE Onlus

Via Cavour, 36 – Stradella (PV)

tel. 0385 43685

email: stradella@consorziomicare.it

I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I servizi erogati dalla Cooperativa, in conformità all'art. 3 della Costituzione Italiana e nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, si uniformano ai seguenti principi generali:

Uguaglianza: il Servizio ADI risponde al principio di uguaglianza dei diritti delle persone, che si fonda 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 socio-economiche";

Imparzialità e continuità: la Cooperativa svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione. Il servizio pertanto è, compatibilmente con le risorse disponibili e nel rispetto della normativa vigente, svolto in modo regolare e continuo durante tutto l'anno, secondo un calendario che tiene conto delle esigenze del Cittadino e delle indicazioni fornite dalla ATS;

Diritto di scelta: il servizio, che assicura l'erogazione dell'assistenza socio-sanitaria integrata alle Persone che hanno diritto al "Voucher socio sanitario" erogato dalla ATS, prevede la possibilità di fruire, da parte del Paziente stesso, di eventuale assistenza medico specialistica, infermieristica, riabilitativa e di supporto agli altri operatori. Il Paziente pertanto è libero di scegliere o meno l'accesso ai servizi erogati dalla Cooperativa, in virtù dei principi di libertà di scelta sanciti dalla legge 328/2000;

Partecipazione: al fine di promuovere ogni forma di partecipazione del Paziente e della sua Famiglia, la Cooperativa garantisce un'informazione completa e trasparente sui servizi erogati ricercando la massima semplificazione delle procedure. Per tale motivo è promossa la partecipazione dei Soggetti fruitori del servizio anche mediante la possibilità di presentare richieste, osservazioni, reclami, proposte e suggerimenti in merito ai servizi offerti;

Efficienza ed efficacia: il servizio è organizzato in modo da impiegare nel modo più conveniente le risorse disponibili allo scopo di raggiungere la massima soddisfazione dei Pazienti e delle loro Famiglie, la valorizzazione professionale degli operatori e professionisti, adottando anche criteri di flessibilità e di innovazione. La Cooperativa s'impegna inoltre a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del Paziente e delle Famiglie, migliorando al contempo, la qualità dell'intervento.

Riservatezza: La Cooperativa garantisce al Paziente la massima riservatezza rispetto alle informazioni di cui 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 e Professionisti operanti a qualsiasi titolo presso la Cooperativa sono tenuti al rispetto del segreto professionale.

OBIETTIVI DEI SERVIZI

Gli obiettivi che si intendono perseguire attraverso l'erogazione del servizio ADI sono i seguenti:

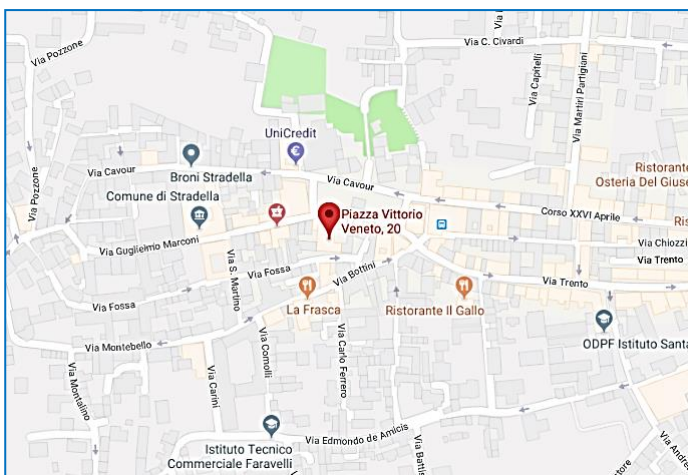
- adottare strumenti, in sinergia con la ATS, che aiutino ad identificare i bisogni espressi ed inespressi dei Pazienti, nella prospettiva di una costante attenzione tesa a favorire la salute intesa non soltanto come assenza di malattia, ma come un completo benessere fisico, psichico e sociale;
- promozione di risposte personalizzate in base ai bisogni specifici di ciascun Paziente, in piena coerenza con la metodologia operativa per progetti anziché per prestazioni;
- svolgere una funzione socio-sanitaria-assistenziale, di recupero/mantenimento, finalizzato ad evitare il più a lungo possibile l'istituzionalizzazione;
- far percepire alle Famiglie che non sono "sole" nell'affrontare le problematiche derivanti dalla presenza in casa di un congiunto in stato di bisogno;
- fornire formazione/informazione tecnico scientifica al fine di aiutare il caregiver a far fronte alle problematiche di tipo pratico (es. alimentazione, eliminazione urinaria e sfinterica, problemi comportamentali, insonnia, prevenzione della contenzione ecc).

TIPOLOGIA DEI SERVIZI

Le prestazioni erogate dalla Cooperativa rientrano fra le azioni ed interventi previsti nella normativa specifica e nel contratto sottoscritto fra la ATS e la Cooperativa.

In particolare, i Pazienti potranno fruire di:

- assistenza infermieristica domiciliare
- assistenza fisioterapica domiciliare
- assistenza socio-sanitaria domiciliare
- eventuale assistenza medico specialistica domiciliare.



DOVE SIAMO

La Sede Operativa è sita a
Stradella, in **via Cavour, 36**
tel. 0385.43685

e-mail:

stradella@consorziomicare.it

MODALITA' DI ACCESSO

La Sede Operativa è aperta nei seguenti giorni ed orari:

- dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00

Reperibilità telefonica 24h24, per 365 giorni l'anno

TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Tutti i servizi ADI della Cooperativa sono fruibili 7 giorni su 7 dalle ore 8:00 alle ore 18:00.

MODALITA' E TEMPI MASSIMI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il Cittadino a cui la ATS ha riconosciuto il diritto a fruire del Voucher socio sanitario si rivolge direttamente alla Cooperativa per l'erogazione del servizio ADI.

La cooperativa acquisisce dalla UVD il "Profilo Paziente o PAI" e, nei tempi sotto indicati, eroga il primo intervento al domicilio del Paziente stesso:

- entro 24 ore in caso di urgenze
- entro 48 ore dal momento della ricezione della richiesta dell'Utente

LIVELLI DI RESPONSABILITA' E PERSONALE

Il Responsabile della sede operativa della Cooperativa è responsabile del personale, della organizzazione dei servizi e della gestione dei reclami.

Il direttore Sanitario è responsabile delle attività sanitarie, di valutazione e miglioramento della qualità dei servizi.

Tutto il Personale della Cooperativa è qualificato in base al ruolo ricoperto ed è coperto da Assicurazione sulla Responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento della propria attività professionale.

Per tutto il Personale sono assicurati l'aggiornamento e la formazione costante, attraverso l'organizzazione periodica di corsi specifici che vertono sulle tematiche di maggior interesse ed attualità nel campo socio assistenziale e sanitario.

Ogni Operatore sarà inoltre munito di tesserino di riconoscimento.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE E DELLA FAMIGLIA

I DIRITTI:

- Il Paziente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose
- Il Paziente ha il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso al servizio
- Il Paziente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti
- Il Paziente ha il diritto di conoscere l'Operatore, il quale deve presentarsi al primo incontro, spiegare chi è e cosa può fare per lui
- Il Paziente ha diritto all'autodeterminazione, ossia di decidere per se stesso secondo le proprie convinzioni e volontà
- Il Paziente ha diritto di essere riconosciuto, essere chiamato per nome e cognome e essere trattato con il Lei
- Il Paziente ha il diritto di riconoscere l'Operatore attraverso la divisa ed un cartellino di riconoscimento chiaro e leggibile
- Il Paziente ha diritto ad avere risposte chiare e comprensibili riguardo il suo stato di salute
- Il Paziente ha diritto di vivere in un ambiente adeguato e confortevole, pertanto l'Operatore deve fare tutto ciò che è nelle sue possibilità al fine di garantirgli tale diritto
- Il Paziente ha il diritto di mantenere le sue relazioni sociali e familiari
- Il Paziente 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 Paziente ha il diritto di essere ascoltato con disponibilità ed attenzione
- Il Paziente 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 Paziente 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 Paziente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi

I DOVERI:

- Il Paziente ha il dovere di rispettare il Personale che eroga i servizi;
- Il Paziente ha il dovere di informare tempestivamente i Responsabili o gli Operatori della Cooperativa dell'intenzione di rinunciare al servizio di cui fruisce, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri Pazienti di usufruire dei servizi stessi.

LA MISURAZIONE DELLA QUALITA' E GLI STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA

La definizione di qualità con cui la Cooperativa eroga i servizi è quella secondo cui la qualità è "l'insieme delle proprietà di un prodotto o di un servizio che conferiscono ad esso la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite".

Il servizio, dunque, diventa un insieme di benefici che soddisfano i bisogni di cui sono portatori il Paziente e la sua Famiglia.

Per valutare ed auto-valutare la qualità del servizio erogato, la Cooperativa raccoglie le opportune informazioni utilizzando strumenti specifici:

- Interviste telefoniche;
- Intervista relazionale (direttamente presso il domicilio da parte di un Responsabile o delegato della Cooperativa);
- Somministrazione questionario di gradimento (inviato per posta o distribuito direttamente dagli Operatori);
- Raccolta e Gestione dei reclami, suggerimenti, elogi;
- Strumenti di valutazione dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi previsti dal Piano Assistenziale Individualizzato condiviso con la ATS ed il MMG (Medico di medicina generale)

RECLAMI – SUGGERIMENTI – ELOGI

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, suggerimento o elogio sotto qualsiasi forma (verbale o scritta) al Responsabile della Cooperativa.

La Cooperativa ha elaborato un apposito modulo "**reclami, suggerimenti, elogi**" per chiunque volesse segnalare il proprio parere in forma scritta. Il modulo, oltre ad essere disponibile presso la Cooperativa in **Piazza Vittorio Veneto, 20 a Stradella**, sarà distribuito al Paziente e suoi familiari al momento del primo accesso al domicilio.

Presso la Cooperativa è istituito un registro dei reclami, suggerimenti, elogi, ove gli stessi vengono trascritti ed archiviati in ordine cronologico.

RECLAMO

- L'eventuale reclamo scritto è raccolto dal Responsabile di Cooperativa il quale provvede a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta entro un massimo di 10 giorni lavorativi dalla segnalazione stessa. I reclami scritti devono riportare nome, cognome e generalità poiché quelli pervenuti in forma anonima non sono presi in considerazione.
- In caso di reclamo verbale, il Responsabile ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti tranne che per i reclami che si presentano di semplice soluzione, ove la risposta sarà immediata e verbale.

Ogni reclamo archiviato nell'apposito registro sarà reso disponibile all'attività di verifica del Responsabile Qualità della Cooperativa o dalla ATS.

SUGGERIMENTI

- I suggerimenti pervenuti alla Cooperativa in forma scritta, oltre ad essere segnalati sull'apposito registro, avranno risposta scritta entro 30 giorni dal loro ricevimento.

ELOGI

- Gli elogi pervenuti alla Cooperativa in forma scritta, oltre ad essere segnalati sull'apposito registro, saranno riferiti alla persona interessata entro dieci giorni dal loro ricevimento



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Gentilissimo/a Signore/Signora,

abbiamo bisogno della Sua collaborazione per migliorare il nostro servizio, la preghiamo di rispondere alle domande con sincerità segnalando la Sua preferenza contrassegnando con una crocetta le valutazioni che ritiene più opportune.

La valutazione 1 corrisponde a basso gradimento, la valutazione 5 corrisponde ad un alto gradimento.

Il questionario viene compilato in data __ / __ / __

<input type="checkbox"/>	dall'assistito	<input type="checkbox"/>	con l'aiuto di familiari o conoscenti
<input type="checkbox"/>	da un familiare	<input type="checkbox"/>	con l'aiuto di un operatore
<input type="checkbox"/>	altro (specificare) _____		

INFORMAZIONI GENERALI

SESSO	Maschio	<input type="checkbox"/>	Femmina	<input type="checkbox"/>	Età assistito	<input type="text"/>
NAZIONALITA'	Italiana	<input type="checkbox"/>	Straniera	<input type="checkbox"/>		
SCOLARITA'	Nessuna	<input type="checkbox"/>	Sc. obbligo	<input type="checkbox"/>	Sc. Superiore	<input type="checkbox"/> Laurea <input type="checkbox"/>

DOMANDE

1) E' SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI CHE RICEVE DA CHI SVOLGE IN CASA SUE LE PRESTAZIONI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE?

1 2 3 4 5 non saprei

2) GLI OPERATORI HANNO SODDISFATTO LE SUE ESIGENZE?

1 2 3 4 5 non saprei

3) E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO CHE LE E' STATO OFFERTO A DOMICILIO (orari, turnazione del personale ecc.)?

1 2 3 4 5 non saprei

4) COME VALUTA LA TEMPESTIVITA' DEL SERVIZIO NELL'AFFRONTARE I PROBLEMI PIU' IMPORTANTI CHE SI SONO PRESENTATI DURANTE IL PERIODO DI ASSISTENZA

1 2 3 4 5 non saprei

5) RITIENE CHE I PROFESSIONISTI CHE LE HANNO PRESTATO ASSISTENZA L'ABBIANO SAPUTA ASCOLTARE CON DISPONIBILITA' ED ATTENZIONE?

1 2 3 4 5 non saprei

6) RITIENE DI ESSERE STATO ASSISTITO CON PREMURA E COMPETENZA?

1 2 3 4 5 non saprei

7) GLI OPERATORI CHE LE HANNO PRESTATO ASSISTENZA SONO SEMPRE STATI BEN RICONOSCIBILI ATTRAVERSO IL CARTELLINO DI IDENTIFICAZIONE?

1 2 3 4 5 non saprei

8) RITIENE DI ESSERE STATO RISPETTATO NELLA SUA PRIVACY, TEMPI ED ABITUDINI DI VITA?

1 2 3 4 5 non saprei

OSSERVAZIONI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO:

La ringraziamo per la sua disponibilità
Consorzio DOMICARE
Cooperativa P.V. Care Onlus – Stradella (PV)