



PUNTO SERVICE
Cooperativa Sociale a r.l.

CARTA DEI SERVIZI SAD Peschiera Borromeo (MI)

Sede operativa :

PUNTO SERVICE COOP. SOCIALE a r.l.
Corso Magenta 63, 20123 Milano (MI)
Tel. 02.6460809 - Fax 02.48513312
e-mail: assistenzadomiciliare@puntoservice.org



INDICE

SEZIONE I	4
PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	4
<i>I Principi Generali</i>	<i>4</i>
<i>I Diritti degli Assistiti e i Doveri degli Operatori</i>	<i>5</i>
SEZIONE II	7
PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA	7
<i>Mission e Vision</i>	<i>7</i>
<i>L'esperienza</i>	<i>7</i>
<i>Le Certificazioni di Punto Service</i>	<i>8</i>
SEZIONE III	9
I SERVIZI DOMICILIARI	9
<i>L'Assistenza domiciliare rivolta ad Anziani, Minori e Disabili</i>	<i>9</i>
SEZIONE IV	11
LE MODALITA' OPERATIVE DEI SERVIZI EROGATI	11
<i>L'attivazione del Servizio</i>	<i>11</i>
<i>Le fasi della presa in carico</i>	<i>12</i>
<i>Gli orari e la durata</i>	<i>12</i>
<i>L'erogazione delle prestazioni</i>	<i>13</i>
<i>Il rinnovo o la chiusura degli interventi</i>	<i>15</i>
SEZIONE V	17
LA VERIFICA SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO OFFERTO	17
<i>Le modalità di verifica degli interventi erogati</i>	<i>17</i>
<i>Gli standard qualitativi</i>	<i>17</i>
<i>La valutazione del Servizio da parte degli Assistiti</i>	<i>19</i>
SEZIONE VI	20
SERVIZI AGGIUNTIVI PERIPHERALS	20
SEZIONE VII	21
SEDE OPERATIVA	21

SEZIONE I

Presentazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli Utenti, garantendo non solo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

La Cooperativa, nell'adottare la Carta dei Servizi, si assume, con un patto scritto, precisi impegni e doveri verso i clienti al fine di:

- migliorare costantemente i servizi resi;
- valutare e comprendere le aspettative degli Utenti;
- descrivere come intende espletare i servizi;
- instaurare un dialogo con gli Utenti per farli sentire parte integrante del sistema.

La Carta contiene quindi informazioni sui servizi forniti, sulle modalità di partecipazione dell'Utente al servizio e sugli standard di qualità, cui la Cooperativa intende uniformarsi. Viene sottoposta a revisione annuale e può essere aggiornata in base agli elementi emersi durante la gestione del servizio ed alle osservazioni di Committenti, Operatori, Utenti e Familiari coinvolti.

I principi generali

Il Servizio di Assistenza Domiciliare fonda la propria attività su alcuni principi generali:

Cura e assistenza. Ogni Utente deve essere assistito con premura, cortesia, disponibilità ed attenzione attraverso i trattamenti più idonei, eseguiti da personale specializzato, in modo da garantire le migliori condizioni di benessere, autonomia e salute.

Dignità. La dignità è inviolabile e deve essere tutelata. Gli operatori si rivolgono all'Utente osservando regole formali adeguate e rispettano la loro dimensione fisica, affettiva e l'ambiente di vita.

Uguaglianza, imparzialità ed equità. Il Servizio si impegna a garantire uniformità di trattamento, avvalendosi di criteri imparziali ed omogenei, senza distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche ed etnia ed attuando idonee iniziative per facilitare e semplificare l'accesso alle prestazioni.

Condivisione. E' assicurato il confronto tra Professionisti, Utenti, Famiglie e Committente (Comune di Milano), al fine di garantire progetti condivisi, di migliorare la fruibilità del Servizio e le relazioni tra i soggetti coinvolti.

Partecipazione. Il Servizio garantisce la partecipazione degli Utenti e degli organismi che tutelano i Diritti dei cittadini accogliendo i suggerimenti, le indicazioni e le proposte.

Continuità assistenziale. Il Servizio garantisce al Cittadino la continuità di assistenza e cura in collaborazione e con la supervisione costante dell'Assistente Sociale Responsabile del caso.

Flessibilità. Il Servizio, in conformità con i regolamenti e l'organizzazione interni, adotta forme di flessibilità in relazione al bisogno di ogni cittadino assistito.

Trasparenza. Il Servizio si impegna a garantire informazioni chiare e verificabili agli assistiti ed ai familiari.

Efficienza ed Efficacia. L'organizzazione delle attività è mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo del servizio.

I diritti degli assistiti e i doveri degli Operatori

Il rispetto dei Principi sopra elencati comporta la garanzia di precisi Diritti degli Utenti, dai quali conseguono i relativi Doveri degli Operatori del Servizio:

Diritto all'informazione. Ogni Utente ha il diritto di ottenere informazioni in modo semplice e chiaro sui propri diritti, sui servizi e sulle prestazioni erogate, sulle tariffe praticate e sulle modalità di presentare osservazioni sulla qualità dei servizi erogati. Ogni operatore porta il cartellino di riconoscimento in cui è esposta la propria identità e la propria mansione e qualifica.

Diritto ad un trattamento personalizzato. Ogni forma di attività e intervento sono finalizzati ad assicurare all'Utente un'assistenza specifica con un alto grado di personalizzazione, sensibile alle esigenze e alla specificità di ognuno, derivante da età, sesso, nazionalità, cultura, religione.

Diritto al rispetto della propria intimità. Ogni Utente ha diritto in ogni circostanza al rispetto e che non sia offeso il proprio sentimento di pudore. E' dedicata pertanto una particolare cura alla conservazione della sfera personale e intima della persona.

Diritto alla riservatezza. Ogni Utente ha diritto alla riservatezza di tutti i dati e le informazioni di carattere personale, relativi a patologie e ogni circostanza che Lo riguardi; tali informazioni sono protette dal rispetto delle normative vigenti in materia di privacy.

Diritto di partecipazione. L'Utente può contribuire con osservazioni, proposte e suggerimenti alla definizione della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate e alla personalizzazione degli stessi.

Diritto al reclamo. Ogni Utente o Familiare hanno diritto a presentare osservazioni, segnalazioni e reclami, che saranno sollecitamente esaminate dai responsabili di riferimento. Le segnalazioni ed i suggerimenti degli utenti o dei loro familiari riceveranno una risposta entro 7 giorni dal loro ricevimento.

SEZIONE II

Presentazione della Cooperativa

Punto Service Cooperativa Sociale a r.l. è stata costituita a Vercelli nel 1989 da un gruppo dirigente proveniente da un'esperienza decennale nel settore ed ha iniziato ad operare in ambito Socio-Assistenziale e Socio-Educativo nel Gennaio 1990. La Società, con Sede legale a Caresanablot (VC) in Via Vercelli 23/a, è iscritta all'Albo delle Cooperative Sociali istituito con L.R. del Piemonte n° 18/94 ed è iscritta all'Albo Società Cooperative istituito presso il Ministero delle attività produttive (D.M.23.6.2004).

Mission & Vision

La nostra Mission - Realizzare un modello di impresa innovativa, semplice e dinamica che, grazie ad una struttura riproducibile, permette di coniugare concretamente la soddisfazione di tutti gli attori coinvolti con il successo sul mercato del centro-nord Italia.

La nostra Vision - Essere riconosciuti Leader in Italia nella proposta di servizi innovativi e nella capacità di rispondere alle esigenze dei Committenti e degli utenti grazie allo sviluppo del valore delle persone e all'efficacia degli strumenti organizzativi predisposti. Ovunque operiamo.

L'esperienza

La Cooperativa ha una consolidata esperienza nel campo socio-assistenziale e sanitario ed è presente sul territorio attraverso la gestione di Servizi residenziali e domiciliari. Per il suo fatturato e la sua organizzazione aziendale, si colloca tra le prime dieci aziende del settore a livello nazionale.

Le certificazioni di Punto Service

Punto Service ha sempre fatto della costante ricerca della qualità il suo punto di forza. La massima soddisfazione del Cliente viene assicurata tramite la personalizzazione dei servizi offerti con soluzioni non standardizzate, ma studiate in base ai bisogni dell'Utente e l'impiego di personale altamente qualificato. La Cooperativa è in possesso delle seguenti Certificazioni: Certificazione UNI EN ISO 9001:2008, Certificazione Etica, SA 8000:2008, Certificazione ISO 14001:2004, che attesta l'applicazione di un sistema di gestione ambientale.

SEZIONE III

I servizi domiciliari

L'Assistenza domiciliare rivolta ad Anziani, Minori e Disabili



è il marchio utilizzato da Punto Service per la gestione dei servizi di assistenza domiciliare (S.A.D.) e assistenza domiciliare integrata tramite Voucher (A.D.I.).

E' un servizio rivolto a tutte le persone che, per qualsiasi forma di inabilità fisica o psichica anche temporanea, non riescono a far fronte in modo autonomo alle proprie esigenze fondamentali di tipo domestico, igienico-sanitario o sociale, pur non necessitando di un ricovero.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare permette di raggiungere i seguenti **obiettivi**:

- evitare ricoveri e ospedalizzazioni non strettamente necessari, offrendo una reale alternativa all'istituzionalizzazione;
- garantire tutte quelle prestazioni, che consentano la permanenza dell'assistito all'interno del proprio ambiente;
- utilizzare delle strategie preventive in grado di consentire il recupero o il mantenimento dell'autonomia residua;
- favorire le dimissioni protette dalle strutture ospedaliere;
- favorire la partecipazione alla vita sociale e culturale, coinvolgendo nelle iniziative previste i parenti, i vicini e i volontari.

Le **prestazioni assistenziali** includono:

- igiene personale (cavo orale, igiene intima, spugnature a letto, lavaggio capelli e barba, taglio unghie ove consentito);
- bagno settimanale a letto o in vasca/doccia;
- alzata, vestizione e messa a letto;
- prevenzione lesioni da decubito;
- assistenza nella deambulazione e mobilizzazione semplice;
- preparazione e aiuto nell'assunzione dei pasti;
- controllo nell'assunzione dei farmaci;
- igiene ambientale e riordino biancheria;

- attività di orientamento volta all'integrazione sociale;
- Disbrigo di piccole commissioni, spesa, pratiche burocratiche
- Servizi socio assistenziali o educativi di gruppo

SEZIONE IV

Le modalità operative dei servizi erogati

L'attivazione del Servizio

Le richieste devono essere inoltrate al Servizio Sociale Comunale di residenza, presso i Servizi Sociali Territoriali Professionali, da parte del cittadino (o di un suo familiare nel caso l'Utente sia affetto da infermità mentale e/o fisica o minore).

L'Assistente Sociale del Comune procede all'[analisi della richiesta](#). La valutazione, previo visita domiciliare, se conferma la presenza dei requisiti fissati dal Servizio Sociale per l'ammissione alle cure domiciliari, si conclude con:

- la definizione dell'obiettivo assistenziale principale e la formulazione del Piano Individuale Domiciliare;
- determinazione del profilo assistenziale indicante il numero degli accessi, i tempi, le modalità e la durata dell'intervento (se prevedibile).
- L'Assistente Sociale, dopo la valutazione e l'elaborazione del PAI, provvede [all'assegnazione al profilo assistenziale](#) previsto e all'[emissione](#) dello stesso.

Il PAI deve contenere, negli appositi spazi:

- l'indicazione precisa del motivo della prescrizione e dell'obiettivo assistenziale principale,
- l'indicazione se sussista la condizione di urgenza e il rispetto dei relativi tempi per l'attivazione degli interventi;
- la durata prevista dell'intervento.

L'operatore comunale di riferimento fornisce all'utente e/o familiare l'elenco delle Cooperative accreditate sulla zona di residenza dello stesso per esercitare il diritto alla libera scelta.

Provvede infine ad inviare il PAI alla cooperativa scelta dell'utente.

Le fasi della presa in carico

La presa in carico dell'assistito si configura come la realizzazione di un progetto elaborato per rispondere in modo complessivo ai bisogni dell'Utente, utilizzando tutte le risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi assistenziali. Il progetto è accettato dall'Assistito attraverso la sottoscrizione da parte sua o di un Familiare del Piano Assistenziale Individualizzato.

L'assistito attende la telefonata del Coordinatore della Cooperativa che gli comunichi il giorno, l'ora e la persona che presterà servizio.

L'attivazione del Servizio è garantita entro 48 ore e in caso di urgenza entro 24 ore.

Il Coordinatore provvede a:

- contattare l'operatore da assegnare all'Utente, individuato in base alla disponibilità nella fascia oraria richiesta, alle caratteristiche/problematiche dell'Utente ed alla dislocazione sul territorio.
- inviare all'Assistente Sociale la data di avvio, e la programmazione settimanale prevista per quell'utente; comunica il nominativo dell'Operatore. In casi di particolare complessità, o su richiesta dell'Assistente Sociale concorda la data per effettuare la prima visita al domicilio con A.S., Operatore e Coordinatore.
- consegnare all'Operatore la programmazione settimanale con l'inserimento del nuovo utente.

L'operatore provvede a consegnare all'Utente (o al *care giver*) sia la Carta dei Servizi sia la brochure illustrativa, che contiene il numero di telefono del Coordinatore della Cooperativa. L'Utente viene inserito nel programma di lavoro settimanale dell'operatore, il quale provvede a compilare la "Cartella Utente", che raccoglie le informazioni utili per la gestione dell'assistito e conservata presso la sede operativa.

Gli orari e la durata

Gli operatori annotano gli interventi svolti sul "**Diario personale**", che rimane al domicilio dell'assistito, utile per fornire informazioni ad eventuali altri professionisti (medici, infermieri, fisioterapisti) che collaborano nella gestione dell'Utente. Indicativamente, dopo una settimana dall'avvio del servizio, il Coordinatore, verificata la corrispondenza tra le effettive esigenze dell'Utente e gli obiettivi previsti, conclude

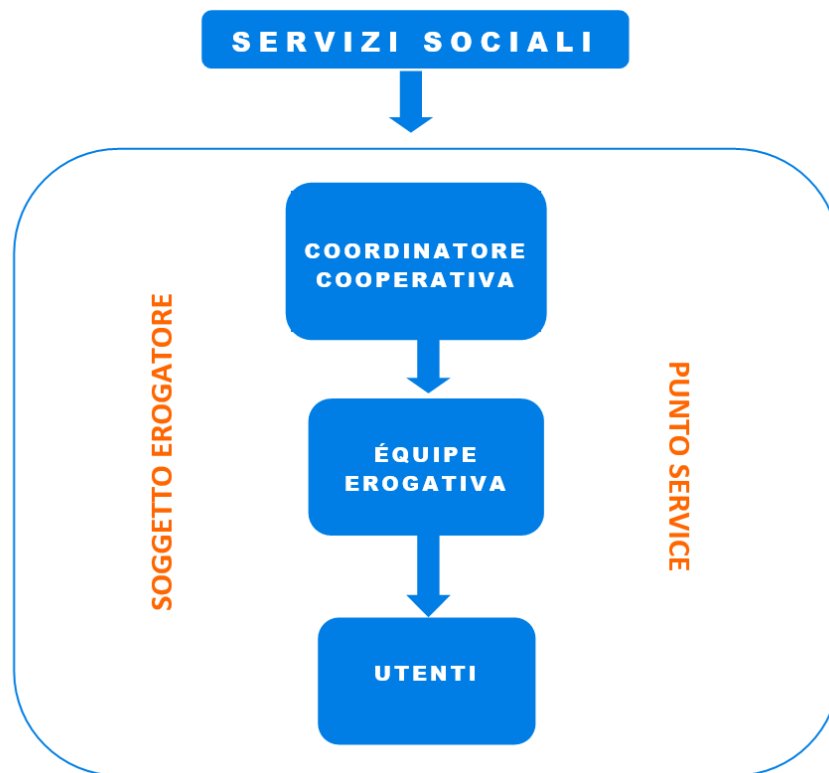
la presa in carico contattando l'Assistente Sociale per confermare l'avvio del servizio.

Le prestazioni assistenziali vengono eseguite di norma: dal lunedì al sabato, nella fascia oraria tra le 07.00 e le 21.00; la domenica e festivi, se richiesto specificamente dall'A.S. si effettua il servizio nella stessa fascia oraria. La durata degli interventi viene stabilita dall'Assistente Sociale in base alle necessità rilevate durante la visita domiciliare.

L'erogazione delle prestazioni

L'erogazione delle prestazioni deve rispettare gli standard di servizio individuati dal Servizio Sociale e quanto definito nel PAI. Gli operatori non devono sostituire l'assistito nelle sue funzioni, ma incoraggiare le sue potenzialità, individuandone le consuetudini, in modo da svolgere le mansioni richieste nel rispetto delle sue esigenze.

Durante la i primi mesi l'operatore somministra, un breve Questionario finalizzato a verificare le aspettative del nucleo familiare relative al Servizio (continuità dell'intervento, preferenze rispetto agli orari, richieste di particolari accorgimenti negli interventi di preparazione dei pasti e di igiene ambientale, esigenze di rapporti con la rete dei servizi specialistici territoriali etc.). Tale rilevazione orienterà l'intervento dell'operatore e costituirà un utile strumento per verificare la convergenza tra la qualità attesa e quella erogata.



Il Servizio è pianificato dal Coordinatore, preposto a:

- garantire la continuità nello svolgimento del servizio, tramite sostituzioni sia programmate (ferie, riposi, congedi etc.) che improvvise (malattie, infortuni, motivi familiari) degli operatori;
- segnalare all'Utente e ai Servizi Sociali Territoriali Professionali ogni variazione d'orario, di giorno delle prestazioni e le eventuali sostituzioni di personale;
- programmare e condurre le riunioni di organizzazione e verifica con gli operatori;
- verificare la qualità del servizio e delle prestazioni erogate.
- osservare, rilevare, monitorare bisogni, esigenze e cambiamenti dell'Utente, segnalandoli immediatamente all'Assistente Sociale preposta.

Il Coordinatore è munito di cellulare aziendale, al fine di garantire la reperibilità anche al di fuori dell'orario di servizio.

La Cooperativa prevede la *suddivisione del bacino di utenza in gruppi distinti, definiti in base alla zona di residenza*: a ciascun gruppo di Utenti viene assegnata un'*équipe erogativa* differente, costituita da un numero di ASA tale da poter rispondere tempestivamente alle richieste di intervento, che svolge le prestazioni all'interno della propria zona di riferimento. Tale organizzazione permette di ottenere i seguenti vantaggi:

- una riduzione dei tempi di spostamento degli operatori;
- una maggiore continuità assistenziale in quanto le sostituzioni di eventuali operatori assenti vengono effettuate con operatori appartenenti alla medesima équipe;
- una facilitazione nei rapporti con l'Assistente Sociale Comunale di riferimento per le eventuali modifiche da apporre ai piani di lavoro.

Ogni Équipe è costituita da personale qualificato e non in numero adeguato alla realizzazione del Servizio. Ciascun operatore, per la propria zona di riferimento e per le proprie competenze professionali eroga le prestazioni attenendosi alle indicazioni e ai programmi di intervento predisposti; garantisce inoltre:

- l'applicazione rigorosa del PAI elaborato a favore di ogni singolo Utente;
- la segnalazione dei problemi riscontrati;
- la compilazione della documentazione in uso;
- osservazioni scritte sull'andamento del servizio.

L'attività assistenziale nei confronti di ogni Utente preso in carico ed il Piano Individuale Domiciliare vengono aggiornati periodicamente, al fine di una continua verifica dell'adeguatezza degli interventi rispetto all'evoluzione delle condizioni della persona presa in carico ed alle necessità della famiglia.

Per le attività svolte dal personale sono stati predisposti appositi **“Protocolli operativi”** che garantiscono standard qualitativi ottimali, poiché indicano tutti i passaggi necessari ed opportuni al corretto svolgimento di ogni intervento assistenziale. I principali protocolli riguardano: l'ammissione al servizio, l'igiene personale, la somministrazione di alimenti e bevande, il rapporto con i familiari, la prevenzione delle piaghe da decubito.

Gli operatori devono utilizzare i **Dispositivi di Protezione Individuale (D.P.I.)** e i materiali e le attrezzature messe a disposizione dalla famiglia (prodotti per l'igiene, biancheria, recipienti, letto articolato, carrozzella, sollevatore etc.), segnalare i problemi riscontrati e compilare la documentazione in uso nel Servizio. Tutti gli Operatori della Cooperativa sono coperti da Assicurazione sulla Responsabilità Civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale.

Il rinnovo o la chiusura degli interventi

Il rinnovo o la chiusura degli interventi viene decisa dall'Assistente Sociale in base alla verifica del raggiungimento degli obiettivi prefissati o al venir meno delle condizioni determinanti la presa in carico. Poco prima della scadenza del mandato l'Assistente Sociale contatta il Coordinatore della Cooperativa per far sapere se il servizio deve essere chiuso con conseguente dimissione dell'Utente o se, per motivi che verranno successivamente esplicitati, rinnovato. A seconda di quanto definito con l'Assistente Sociale si procederà in uno dei modi seguenti:

1) In caso di **chiusura** il Coordinatore della Cooperativa:

- conferma all'operatore titolare del caso la chiusura del servizio e con lo stesso verifica la data dell'ultimo intervento;
- contatta l'Utente o i suoi familiari per comunicare la fine del servizio e la data dell'ultimo giorno di intervento.

2) In caso di **rinnovo**:

- il PAI esistente viene rimodulato, ridefinito e verificato;
- il Coordinatore della Cooperativa comunica all'operatore titolare del caso la proroga del Servizio e con lo stesso verifica tempi e modalità di erogazione del Servizio;
- il Coordinatore della Cooperativa contatta l'Utente o i suoi familiari per comunicare il proseguimento del Servizio.

3) In caso di **revoca** della scelta da parte dell'Assistito, l'organizzazione dovrà comunque assicurare la continuità assistenziale fino al momento in cui l'Assistito stesso non abbia individuato una nuova organizzazione.

SEZIONE V

La verifica sulla qualità del servizio offerto

Le modalità di verifica degli interventi erogati

Per garantire l'efficacia del servizio erogato, la Cooperativa [pianifica riunioni di équipe con cadenza mensile](#), nelle quali il Coordinatore e gli operatori verificano le linee metodologiche di intervento, gli eventuali problemi riscontrati durante il servizio, la corrispondenza delle prestazioni erogate con quanto programmato, i risultati conseguiti rispetto a quelli previsti dal PAI e la compilazione della modulistica in uso. Durante le riunioni, il Coordinatore verifica che siano rispettati lo stile, i ritmi di vita dell'Utente ed il suo ambiente e che le relazioni interpersonali siano corrette. Al termine di ogni riunione, il Coordinatore provvede a redigere un verbale, che verrà consegnato al Referente unico e che costituirà strumento di monitoraggio e di controllo del servizio.

Regolarmente [fra il Coordinatore ed il Servizio Sociale, sono previste delle telefonate](#) nel corso delle quali si provvede all'aggiornamento delle situazioni prese in carico.

Gli standard qualitativi

La Cooperativa dichiara per ogni Servizio: gli standard qualitativi da raggiungere, gli indicatori di verifica utilizzati e le modalità di rilevazione dei dati. Il Responsabile di Settore e il Coordinatore del Servizio verificano che le prestazioni previste dai programmi di lavoro siano effettivamente erogate e che gli standard relativi agli indicatori di qualità individuati per il servizio vengano rispettati.

Per quanto riguarda il monitoraggio delle attività di coordinamento, viene eseguita con frequenza di almeno una volta ogni tre mesi la [verifica complessiva dei programmi di lavoro istituiti](#), di cui è rielaborato il contenuto in base alle esigenze dell'Utente e controllata l'effettiva messa in atto da parte del personale preposto.

Esito di questi monitoraggi sono le valutazioni positive del servizio svolto, rilevabili attraverso i questionari di soddisfazione e relative al conseguimento degli obiettivi definiti nella progettazione.

Rispetto all'Assistenza Tutelare viene indicata come determinante la **convergenza tra la programmazione degli interventi e l'effettiva attuazione degli stessi**, come garanzia di efficienza e coerenza lavorativa.

Per raggiungere questo obiettivo è assicurato un rapporto di **continuità tra Operatore e Utente**, per valorizzarne la valenza umana e sociale e per favorire il mantenimento dello stesso Utente al suo domicilio.

Attività	Indicatori di processo	Target	Indicatori di esito	Target
Coordinamento	N° verifiche di tutti i programmi di lavoro	>= 1/trimestre		
			Attestazioni di servizio positive	Almeno 1/anno
			% di giudizi inferiori alla sufficienza nei Questionari di soddisfazione	≤ 10%
			% di obiettivi raggiunti secondo quelli definiti nella progettazione	>= 80%
	N° incontri con il Committente	>=1/semestre		
Assistenza Tutelare			Continuità: Operatore / Utente al trimestre	>= 90%
	Convergenza tra programma interventi ed interventi effettuati	=100%		
			Istituzionalizzazione dell'Utente	<= 10%

Le figure professionali impiegate nel Servizio operano con la consapevolezza che la sfera relazionale con l'Utente è momento qualificante del proprio lavoro e agiscono da punto di riferimento per la Cooperativa nei rapporti con i familiari, attraverso colloqui informali per poter avere il loro parere circa la qualità delle prestazioni erogate e valutare eventuali proposte migliorative. L'Utente ed i suoi Familiari possono esercitare un controllo diretto sulla qualità delle prestazioni ricevute, presentando reclami, consigli, proposte e compilando i questionari di soddisfazione distribuiti periodicamente dal Coordinatore.

In seguito ad atti o comportamenti che siano ritenuti non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio, è possibile presentare reclami con le seguenti modalità:

1. **telefonando al Coordinatore**, il quale provvede a dare una risposta per i problemi di immediata soluzione, mentre nei casi più complessi trasmette la segnalazione al Referente unico.
2. **tramite lettera, segnalazione telefonica, fax o e-mail all'U.R.P.** presso la Sede Operativa.

La valutazione del Servizio da parte degli Assistiti

L' Utente ed i suoi familiari sono invitati a fare pervenire consigli, proposte o a fare considerazioni di qualunque tipo, al fine di migliorare i servizi offerti e renderli il più possibile adeguati alle loro esigenze. Tali segnalazioni possono essere presentate tramite: colloquio diretto con il Coordinatore e attraverso la compilazione del questionario di soddisfazione.

I questionari di soddisfazione vengono somministrati periodicamente, previo parere favorevole del Servizio Sociale. Il questionario è anonimo, semplice e ripetibile a distanza di tempo. Contiene domande relative alle aree individuate come cruciali per la percezione della qualità (puntualità e regolarità delle prestazioni, disponibilità e cortesia degli operatori, rispetto della dignità della persona, chiarezza delle informazioni). La possibilità di riproporre periodicamente i questionari agli utenti per compararne i risultati nel tempo, rappresenta un valido strumento di monitoraggio del grado di soddisfazione degli assistiti. La valutazione dei Questionari di Soddisfazione rilevati per ogni singolo servizio, viene effettuata dal Responsabile della Qualità, che evidenzia eventuali scostamenti dagli standard definiti e attiva i settori competenti per adottare le opportune azioni correttive.

SEZIONE VI

Servizi aggiuntivi

La Cooperativa Punto Service integra con azioni e servizi specifici gli interventi domiciliari già in essere, per incrementare il benessere complessivo dei cittadini e delle loro famiglie.

I servizi aggiuntivi sono svolti da personale specialistico:

- INIEZIONI DA € 12,00 A € 20,00 a prestazione
- PRELIEVO A DOMICILIO CON CONSEGNA REFERTI € 22,00 a prestazione
- MEDICAZIONI (ulcere, ferite chirurgiche, ecc.) € 28,00 a prestazione
- CAMBIO CATETERE VESCICALE € 35,00 a prestazione
- GINNASTICA/RIABILITAZIONE MOTORIA AL DOMICILIO € 35,00 a seduta
- SUPPORTO EDUCATIVO ALLA PERSONA ANZIANA CON DECADIMENTO COGNITIVO DI GRADO LIEVE O MEDIO € 45,00 all'ora.

SEZIONE VII

LA SEDE OPERATIVA

La sede operativa si trova presso Milano

PUNTO SERVICE COOP. SOCIALE a r.l.

Corso Magenta 63, 20123 Milano (MI)

Tel. 02.6460809 - Fax 02.48513312

e-mail: assistenzadomiciliare@puntoservice.org

Apertura al pubblico

Apertura al pubblico nei giorni dal lunedì al venerdì

dalle ore 09.00 alle ore 17.00

Gli uffici sono privi di barriere architettoniche e pertanto accessibili a tutti.

N. telefono per reperibilità telefonica dalle ore 07.00 alle ore 20.00 per il Servizio di Assistenza Domiciliare: 3462325649.

Coordinatore: Alice Tacconi

Responsabile della Sede Operativa: Vinella Johnny

Per informazioni relative alla presa in carico:

Numero Verde
800 650 313





PUNTO SERVICE
Cooperativa Sociale a r.l.

