Con Te
Assistenza Domiciliare

Con te Società Cooperativa Sociale
Sede operativa: via Reggio Emilia n.10/D, 40139, Bologna
Sede legale: via della Liberazione 12/6, 40128, Bologna
C.F e P.IVA 04251191203
Telefono: +39 3298234525
PEC: concasconte@pec.it
Mail: info@conteassistenzadomiciliare.it
Sito: www.conteassistenzadomiciliare.it

CARTA DEI SERVIZI

Con Te
Assistenza Domiciliare

Gentili Signore e Gentili Signori,

il documento che state per leggere è la “La Carta dei Servizi” della Cooperativa Sociale Con Te, 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 e 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 Con Te, 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 a 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 a una sempre migliore qualità di vita di tutti.

Per ogni ulteriore informazione siamo disponibili a Bologna in via Reggio Emilia 10/D

Tel. 3298234525

e-mail. cad.con.te@gmail.com

info@conteassistenzadomiciliare.it

Grazie per l’attenzione e buona lettura

Il Presidente

11/01/2025

Massimo Concas

Con Te
Assistenza Domiciliare

INTRODUZIONE

La predisposizione di una Carta dei Servizi vuole rispondere all'esigenza e alla volontà di una costante ricerca del miglioramento della qualità dei nostri servizi.

La Carta dei Servizi di Con Te, stabilisce i principi e le condizioni per l'erogazione dei servizi socioassistenziali e sociosanitari a favore di famiglie che hanno bisogno di un supporto per la gestione di un proprio caro anziano, malato, disabile o minore.

La nostra Carta dei Servizi non vuole essere solo uno strumento di informazione, ma si propone di creare un percorso di dialogo e momenti di verifica con tutti i Clienti, finalizzato al costante miglioramento della nostra organizzazione. Essa è quindi lo strumento principale con cui Con Te:

- garantisce la corretta applicazione del Patto con il Cliente;
- ricerca il confronto, la collaborazione e l'integrazione con i servizi sociosanitari e assistenziali pubblici e privati dislocati sul territorio di Bologna e provincia;
- definisce gli standard quali-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.

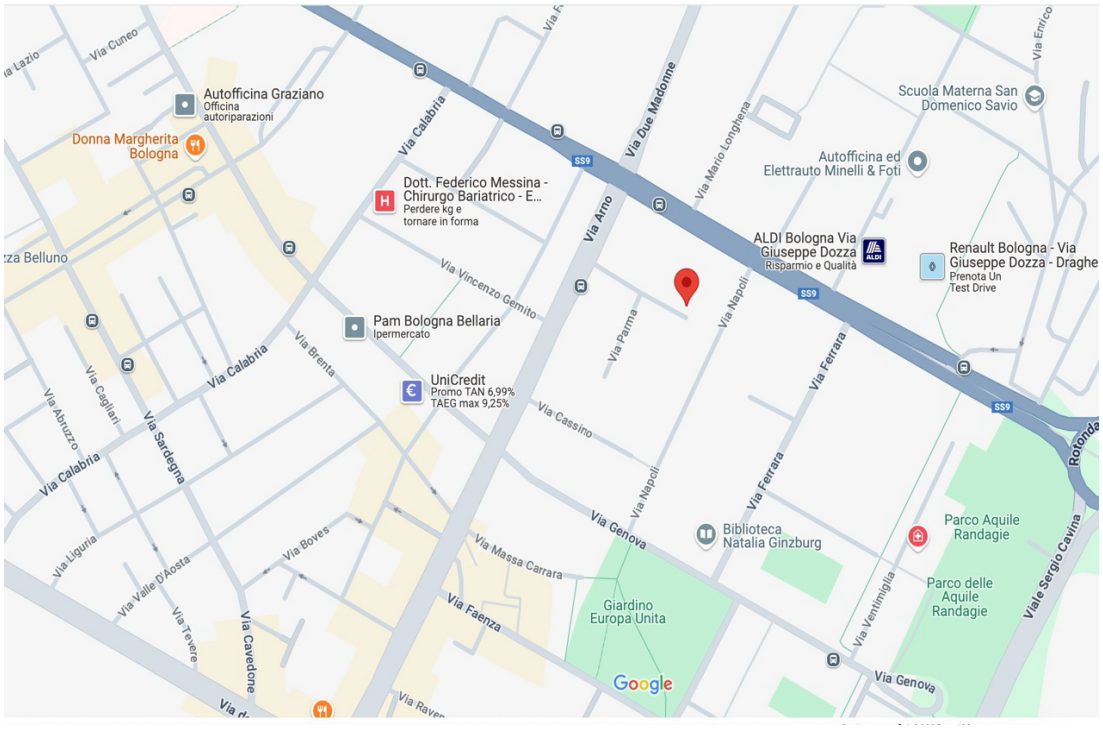
Con Te
Assistenza Domiciliare

CHI SIAMO

Con Te è un'organizzazione che eroga servizi di assistenza domiciliare privata alla persona ed alla famiglia. L'obiettivo che si pone Con Te è il miglioramento della qualità di vita dell'individuo, la tutela del benessere della Famiglia, della "salute", compreso il mantenimento delle abilità relazionali e delle autonomie residue di ogni Soggetto.

DOVE SIAMO

Via Reggio Emilia 10/D, 40139, Bologna



ACCESSO

Ampio e comodo parcheggio libero di fronte all'ufficio.

Autobus:

27B - fermata Lombardia in via Bellaria, 7 minuti a piedi.

27A – fermata Bitone in via Bellaria, 12 minuti a piedi.

101 e 918 – fermata Arno in via Emilia Levante, 4 minuti piedi.

Con Te apre i propri uffici nei giorni:

Lunedì mattina	*9:30*	*14:00*	**Lunedì pomeriggio**	*15:00*	*17:30*
Martedì mattina	*9:30*	*14:00*	**Martedì pomeriggio**	*15:00*	*17:30*
Mercoledì mattina	*9:30*	*14:00*	**Mercoledì pomeriggio**	*15:00*	*17:30*
Giovedì mattina	*9:30*	*14:00*	**Giovedì pomeriggio**	*15:00*	*17:30*
Venerdì mattina	*9:30*	*14:00*	**Venerdì pomeriggio**	*15:00*	*17:30*
Sabato mattina	***Previo appuntamento***				

Negli altri giorni ed orari, la Con Te garantisce al Cittadino una reperibilità 24 ore su 24 al seguente numero di Cell. 3298234525 e-mail cad.con.te@gmail.com

OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è lo strumento principale con cui Con Te:

- ricerca il confronto, la collaborazione e l'integrazione con i servizi sociosanitari e assistenziali pubblici e privati dislocati sul territorio di Bologna e Comuni limitrofi;
- garantisce al Cliente ed alla collettività un reale supporto di servizi integrati alla persona garantendo specifici livelli di affidabilità.

I NOSTRI PRINCI ISPIRATORI

Con Te opera nel rispetto dei principi di:

- uguaglianza: tutti i Servizi erogati da Con Te 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;

- imparzialità e continuità: Con Te 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: Con Te 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: Con Te 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 e individuali che riguardano i diretti fruitori del Servizio;
- riservatezza: Con Te osserva il Regolamento dell'unione Europea 2016/679 in materia di privacy e tutela dei dati personali – GDPR Privacy.
  Con Te, 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/progettazione alla erogazione delle prestazioni, alla

  verifica dei risultati (soddisfazione del Cliente). Tutti gli operatori di Con Te sono tenuti al rispetto del segreto professionale.

Con Te
Assistenza Domiciliare

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 e case di riposo).

- Ogni Famiglia che, in alcuni momenti della giornata, ha la necessità di affidare alla custodia e tutela educativa di una babysitter il proprio bambino o minore.
- 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.

I NOSTRI OPERATORI

Nella loro attività quotidiana gli operatori di Con Te perseguono:

- il rispetto della dignità della persona, della sua individualità e della sua autodeterminazione;
- la tutela del diritto alla domiciliarità, all'unità e serenità della famiglia, al pieno godimento dell'ambiente sociale, scolastico e lavorativo da parte di ogni componente della famiglia stessa.

I NOSTRI SERVIZI

L'erogazione dei servizi avviene a favore di Famiglie al cui interno vi siano adulti, anziani, malati, disabili e 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 e/o 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.
- Con Te, sulla base della sua particolare configurazione, interviene in modo flessibile e duttile adattando gli interventi di assistenza alla persona, alle variabili connesse alle esigenze della famiglia.

L'intervento è organizzato nel più breve tempo possibile dalla richiesta da parte del Cliente e, comunque, in base alle esigenze di ogni caso. I servizi sono erogati 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 o fisioterapica erogata da operatore sanitario professionale in possesso dei relativi diplomi e iscritto ai vari albi professionali previsti;
- Servizio di babysitter erogato da personale con esperienza o con attestati/diplomi affini ai servizi.

Caratteristiche degli interventi:

Con Te organizza e gestisce servizi globali alla famiglia e, in tale collocazione, sono individuate le seguenti aree:

SOCIALI	ASSISTENZIALI	SANITARI
• segretariato • pulizie e riassetto casa compagnia • sorveglianza • attività ricreative • attività educative • baby-sitting • supporto ai compiti	• aiuto all'igiene personale • aiuto al pasto • aiuto alla vestizione • aiuto alla deambulazione • supporto assistenziale • parrucchiera • estetista • podologo	• terapie intramuscolo • terapie sottocutanee • somministrazione farmaci • cura piaghe da decubito • assistenza alla fleboclisi • medicazioni • cambio di catetere • terapie riabilitative

DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE – Per Cliente si intende ogni componente della Famiglia, sia esso in situazione di dipendenza o meno

I DIRITTI

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

- Il Cliente ha il diritto di riconoscere l'Operatore attraverso il 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 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 e riposare.
- Il Cliente ha il diritto di essere ascoltato con disponibilità e attenzione.
- Il Cliente ha il diritto di essere assistito da personale competente, preparato e umano che sa individuare correttamente i problemi e proporre le possibili soluzioni.
- Il Cliente ha il diritto all'informazione su quali siano 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 devono essere sollecitamente esaminati, e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

I DOVERI

- 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 di Con Te dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, ai servizi e prestazioni programmate.
- Il Cliente ha il dovere di pagare le prestazioni erogate e correttamente fatturate, entro i termini fissati nel patto tra Con Te e il Cliente stesso.

CONTROLLO QUALITA'

Con Te effettua costanti controlli rispetto all'adeguatezza e alla qualità dei servizi erogati.

Le modalità di controllo qualità avvengono attraverso l'implementazione di procedure interne e l'utilizzo di specifici strumenti di valutazione quali:

- ✓ intervista relazionale (presso l'ufficio di via Reggio Emilia n.10/D, o presso il luogo di intervento);
- ✓ questionario di gradimento;
- ✓ scheda monitoraggio reclami-suggerimenti-elogi;

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.
Le modalità di pagamento comunemente applicate sono:

- saldo in ufficio
- bonifico bancario

Sono possibili eventuali riduzioni di costi e/o particolari servizi accessori, sulla base di particolari convenzioni o accordi con Enti pubblici e privati nonché altre attività commerciali.

CODICE ETICO

Con Te segue un codice etico riassunto nei seguenti punti.

1) Fornire al cliente informazioni ampie, trasparenti e complete sui servizi offerti.
2) Informare preventivamente il Cliente sul costo dei servizi.

3) Erogare i servizi puntualmente e tempestivamente.
4) Garantire attenzione, cura e riservatezza nei confronti di tutti i componenti della Famiglia.
5) Garantire una costante reperibilità telefonica.
6) Progettare servizi nel rispetto dei bisogni della Famiglia.
7) Offrire garanzie sull'adeguata qualifica ed esperienza degli operatori.
8) Garantire adeguata copertura assicurativa degli operatori per eventuali danni causati durante il servizio.
9) Assicurare la continuità del servizio.
10) Assicurare un'efficace e tempestiva analisi e gestione dei reclami.

RECLAMI

Con Te 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.

Reclami, suggerimenti o elogi possono essere presentati in forma verbale presso la sede di via Reggio Emilia n.10/D, oppure in forma scritta libera, via mail oppure utilizzando l'apposito modulo.

Il Responsabile di Con Te, dopo avere accolto il reclamo, provvede a verificare cause, effetti e circostanze; ad apportare tutte le misure correttive del caso ed a predisporre risposta scritta entro 15 giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

COPERTURA ASSICURATIVA

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

Con Te
Assistenza Domiciliare

Con te Società Cooperativa Sociale
Sede operativa: via Reggio Emilia n.10/D, 40139, Bologna
Sede legale: via della Liberazione 12/6, 40128, Bologna
C.F e P.IVA 04251191203
Telefono: +39 3298234525
PEC: concasconte@pec.it
Mail: info@conteassistenzadomiciliare.it
Sito: www.conteassistenzadomiciliare.it