

mai+soli



Via Italo Svevo 51, 31021, Mogliano Veneto (TV)

**CARTA DEI
SERVIZI**

Gentili Signore e Gentili Signori

Le pagine che state consultando costituiscono la Carta dei Servizi di **Mai Soli Società Cooperativa Sociale a R.L.**

Il presente documento rappresenta uno strumento volto a far conoscere le caratteristiche e le specificità che contraddistinguono il nostro Centro di Assistenza Domiciliare (CAD).

La Carta dei Servizi è uno strumento che consente a ciascun cittadino di documentarsi e informarsi sui **servizi che ci proponiamo di erogare**.

Mai Soli Società Cooperativa Sociale a R.L., cerca, con questo documento, di far conoscere ai propri Clienti i **principi**, la **filosofia** e gli **obiettivi** che stanno alla base della nostra attività: il **valore del riconoscimento** delle vulnerabilità individuali, il **rispetto per l'assistito** e per la sua famiglia, il valore di un **apporto consulenziale** rivolto alla centralità del paziente e alla valorizzazione della rete familiare, l'apporto dei *caregiver* e il loro ruolo.

Ai fini della **promozione continuativa** dei nostri valori, la **reperibilità 24/7**, al bisogno e per le emergenze, costituisce un elemento fondamentale del nostro modus operandi.

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, orientata ad una sempre migliore qualità di vita di tutti.

Per ogni ulteriore informazione siamo disponibili in
Via Italo Svevo 51, 31021 Mogliano Veneto (TV)
Cell. +393517887667
E-mail. info@maisolicoop.tv

Grazie per l'attenzione e buona lettura.

Data 15/06/2020

Il Presidente Ivan Toniolo



COOPERATIVA MAI SOLI

La predisposizione di una Carta dei Servizi risponde all'esigenza di garantire un **costante miglioramento** della qualità dei nostri servizi e del conseguimento delle finalità ad essi correlate.

La Carta dei Servizi di Mai Soli Società Cooperativa Sociale a R.L. esplicita i principi e le condizioni dell'erogazione dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari a favore di famiglie che necessitano di un supporto per la **gestione di un proprio caro**, minore, adulto, anziano, malato, disabile o autosufficiente.

Oltre ad essere uno strumento di informazione, la Carta dei Servizi si propone di creare un **percorso di dialogo** con tutti i Clienti nell'obiettivo di conseguire il costante miglioramento della nostra organizzazione lavorativa.

Essa è lo strumento principale con cui Mai Soli Società Cooperativa Sociale a R.L. :

- Garantisce la corretta **applicazione del Patto con il Cliente**;
- Ricerca il **confronto**, la **collaborazione** e l'**integrazione** con i servizi socio-sanitari e assistenziali pubblici e privati dislocati sul territorio di Mogliano Veneto e zone limitrofe;
- 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.

CHI SIAMO

Mai Soli Società Cooperativa Sociale a.R.L è una cooperativa nata nella finalità di erogare servizi di assistenza domiciliare privata di supporto alla Persona e alla Famiglia.

Oltre a proporre servizi di natura socio-assistenziale e socio-sanitaria rivolti ad anziani, disabili e persone affette da gravi patologie, Mai Soli rivolge la sua attenzione

anche al mondo dell'infanzia, proponendo tanto servizi di natura ludico-educativa quanto di supporto nella gestione delle attività scolastiche. Inoltre, specifici interventi realizzati da educatori professionali saranno a sostegno di minori con disabilità motorie e cognitive.

L'obiettivo che si pone Mai Soli 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



Il centro di assistenza domiciliare Mai Soli Società Cooperativa Sociale a.R.L. si trova in **Via Italo Svevo n. 51 a Mogliano Veneto (TV)**.

ACCESSO

Il centro di assistenza domiciliare è situato a un chilometro dal centro di Mogliano Veneto. La posizione, a giusta distanza dal dinamismo del cuore del paese, è favorita dalla presenza di:



Un **parcheggio** libero situato di fronte all'ufficio di Mai Soli Cooperativa Sociale a.R.L. (Via Italo Svevo, 51, 31021 Mogliano Veneto -TV);



Un secondo **parcheggio** libero nei pressi del campo sportivo in via Vincenzo Gagliardi



Le seguenti fermate dell'**autobus**: 8AE: Marcon- Via Mattei; 8E : Preganziol-Mogliano-Marocco; 8E: Casale sul Sile-Mogliano FS.



Il tempo previsto a piedi dalla **stazione dei treni** di Mogliano veneto è, infine, di 15 minuti.

ORARI DI APERTURA

DELL'UFFICIO DI MAI SOLI SOCIETÀ COOPERATIVA A R.L.

GIORNO	MATTINA	POMERIGGIO
Lunedì	09:00 - 12: 30	Aperto su appuntamento
Martedì	09:00 - 12: 30	Aperto su appuntamento
Mercoledì	09:00 - 12: 30	Aperto su appuntamento
Giovedì	09:00 - 12: 30	Aperto su appuntamento
Venerdì	09:00 - 12: 30	Aperto su appuntamento
Sabato	chiuso	chiuso
Domenica	chiuso	chiuso



La Cooperativa Mai Soli garantisce al Cittadino una reperibilità 24 ore su 24 al seguente numero:

Cell. 3517887667 oppure via mail a info@maisolicoop.tv



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 socio-assistenziali 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 in alcuni momenti della giornata, abbia la necessità di affidare il proprio **bambino o minore** alla custodia di una babysitter, di un educatore o di un insegnante privato presso il domicilio.

Ogni Famiglia che vuole avvalersi di un aiuto esterno per il **disbrigo di commissioni**, segretariato sociale, riassetto domestico e tutte quelle incombenze legate alla vita quotidiana della famiglia stessa.



I NOSTRI OPERATORI

Nella loro attività quotidiana gli operatori di Mai Soli 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.
- la **finalizzazione di servizi** di cui sono incaricati, dimostrando la massima espressione delle loro competenze specifiche.



CHI SONO ?



- **Operatori socio-sanitari (O.S.S.)**
- **Operatori con esperienza verificabile**
- **Operatori socio assistenziali (O.S.A.)**
- **Fisioterapisti**
- **Infermieri**
- **Educatori con diploma di laurea**
- **Baby sitter coin comprovata esperienza nel settore**

Tutti i soci collaboratori di Mai Soli sono invitati ad un corso di formazione annuale organizzato da Mai Soli in collaborazioni con enti del territorio. Ciò al fine di garantire alle nostre Famiglie un servizio di qualità con professionisti strutturati per esperienza e formazione.



I NOSTRI SERVIZI



L'erogazione dei servizi avviene a favore di Famiglie al cui interno vi siano minori, adulti, anziani, malati, disabili.

Di seguito riportiamo le caratteristiche principali delle attività assistenziali da noi proposte:

L'erogazione del servizio avviene a seguito di un **incontro domiciliare** eseguito da uno dei referenti del centro di assistenza domiciliare.

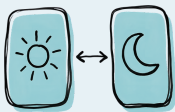
In questa sede, viene redatta la **Cartella Socio-Assistenziale Domiciliare Personale** in cui sono contenute tutte le informazioni utili riguardanti l'assistito (quadro clinico, aspetto relazionale, stile di vita presente e pregresso).

Un **piano di assistenza individualizzato** (PAI) di partenza viene redatto parallelamente alla cartella in modo tale da inquadrare i bisogni dell'assistito/a; ciò nella finalità di erogare un servizio efficace e di qualità.



In caso di necessità si può attivare un percorso di **confronto con il Medico curante**, i servizi sociali pubblici o privati già presenti sul territorio e l'équipe multidisciplinare che ha in carico l'assistito/a.

Mai Soli, sulla base della sua particolare configurazione, interviene in modo flessibile e duttile adattando gli interventi di assistenza alla persona, nel rispetto delle esigenze di ogni singola famiglia.



L'intervento da noi proposto sarà organizzato entro poche ore dalla richiesta da parte del Cliente e sempre in base alle esigenze di ogni caso. **I servizi sono erogati 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.**

I servizi sono erogabili a **domicilio** del Minore, dell'Assistito o della Famiglia, oppure presso **luoghi di ricovero**, degenza e/o convalescenza.





TIPOLOGIE DI SERVIZIO



Assistenza semplice a favore di Anziani, Malati e Disabili, erogata da operatore non qualificato ma con una precedente esperienza nei servizi di assistenza alla persona



Assistenza qualificata - erogata da operatore qualificato e abilitato da specifico attestato pubblico o privato



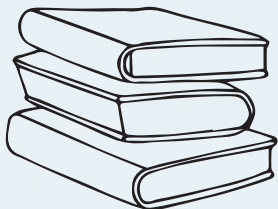
Assistenza infermieristica o fisioterapica - erogata da operatore sanitario professionale in possesso dei relativi diplomi ed iscritto ai vari albi professionali previsti



TIPOLOGIE DI SERVIZIO



Servizio di babysitter - erogato da personale con esperienza nel settore



Servizio educativo e di supporto scolastico, proposto da collaboratori appositamente selezionati e qualificati



Supporto domestico (disbrigo, consegna farmaci e spesa ecc) associato a compagnia e preparazione dei pasti a persona parzialmente autonoma, erogato da operatore opportunamente selezionato

CARATTERISTICHE DEGLI INTERVENTI



SOCIALI

SEGRETERIATO

PULIZIE E
RIASSETTO CASA

COMPAGNIA

SORVEGLIANZA

ATTIVITÀ LUDICO -
RICREATIVE

BABY SITTER

SUPPORTO NEI
COMPITI

ASSISTENZIALI

AIUTO NELL'IGIENE

AIUTO ALLA
VESTIZIONE

SUPPROTO
ASSISTENZIALE

PREPARAZIONE
DEL PASTO

ESTETISTA

PARRUCCHIERA

PODOLOGO

SANITARI

TERAPIE
INTRAMUSCOLO

TERAPIE
SOTTOCUTANEE

TERAPIE
RIABILITATIVE

CURA PIAGHE DA
DECUBITO

MEDICAZIONI

CAMBIO DI
CATETERE

SOMMINISTRAZIONE
FARMACI

DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

Per Cliente si intende ogni componente della Famiglia, sia esso in situazione di dipendenza o meno

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 e 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 **essere riconosciuto**, essere chiamato per nome e cognome e essere trattato con il Lei
- Il Cliente ha il diritto di **riconoscere l'Operatore** attraverso la divisa ed un cartellino di riconoscimento chiaro e leggibile

DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

DIRITTI

- 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

DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

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 Mai Soli 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 Mai Soli ed il Cliente stesso.



CONTROLLO QUALITA'

I responsabili della Cooperativa Mai Soli effettuano costanti **controlli domiciliari** nella finalità di **sorvegliare e monitorare** la qualità dei servizi erogati.

Il controllo della qualità delle attività assistenziali avviene attraverso l'implementazione di procedure interne e l'utilizzo di specifici strumenti di valutazione rivolte tanto alle famiglie quanto ai nostri collaboratori, quali:

- **intervista relazionale** (presso la sede di Mai Soli, 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 presso la nostra sede legale
- 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



MAI SOLI SEGUE UN CODICE ETICO RIASSUNTO NEI SEGUENTI PUNTI:

1. **Informare il cliente** circa tutti i 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 7/24**;
6. Progettare servizi nel **rispetto dei bisogni** della Famiglia;
7. Offrire **garanzie** sull'adeguata qualifica ed esperienza degli operatori;
8. Garantire un'adeguata **copertura assicurativa** degli operatori per eventuali danni causati durante il servizio;
9. Assicurare la **continuità del servizio**;
10. Assicurare un'efficace **analisi e gestione dei reclami**, attraverso un intervento tempestiva.

RECLAMI - SUGGERIMENTI - ELOGI

Mai Soli ha adottato un **protocollo interno** grazie al quale assicura una corretta gestione dei **reclami**, dei **suggerimenti** e degli **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 di Mai Soli Società Cooperativa Sociale a.R.L., **oppure in forma scritta**, utilizzando l'apposito modulo.

Il Responsabile di Mai Soli, dopo aver accolto il reclamo, provvede a **verificare tutte le cause**, gli effetti e le circostanze che lo hanno determinato. Sarà nostra premura apportare tutte le **misure correttive** del caso e predisporre una risposta scritta **entro 15 giorni lavorativi** a decorrere dalla data di ricezione del reclamo stesso.

COPERTURA ASSICURATIVA

In riferimento alla delicatezza dei servizi erogati, Mai Soli tutela la propria attività con un'adeguata copertura assicurativa per **responsabilità civile verso terzi** tramite contratto con **primaria compagnia**.

Tutti gli operatori che erogano servizi in nome per conto di Mai Soli sono quindi assicurati sulla **Responsabilità civile per danni a persone o cose**, causati nello svolgimento dell'attività assistenziale e nell'erogazioni di prestazioni professionali.



mai+soli



Via Italo Svevo 51, 31021, Mogliano Veneto (TV)

**CARTA DEI
SERVIZI**