



Centro di Assistenza Domiciliare

Cooperativa Sociale "TI aiutiAMO" s.c.r.l.

Piazza dello Spirito Santo, 33

65121 Pescara

Recapiti Telefonici: 085 2038539 – +39 334 2382904

tiautiamo.pescara@gmail.com

assistenzadomiciliare.pescara@gmail.com

www.tiautiamo.com

CARTA DEI SERVIZI

Gentili Signore, Egregi Signori,



Questo documento è la “La Carta dei Servizi” della S. C. a R. L. **TI aiutiAMO**, 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 ed 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 **TI aiutiAMO**, 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 ad 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 ad una sempre migliore qualità di vita di tutti.

Per ogni ulteriore informazione siamo a Pescara, in Piazza dello Spirito Santo, 33 oppure al numero 085 2038539, e-mail tiaiutiamo.pescara@gmail.com - assistenzadomiciliare.pescara@gmail.com

Grazie per l’attenzione e buona lettura!

Il Presidente



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 **TI aiutiAMO** stabilisce i principi e le condizioni dell'erogazione dei servizi socio assistenziali e socio sanitari 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, finalizzati al costante miglioramento della nostra organizzazione.

Essa è quindi lo strumento principale con cui **TI aiutiAMO**:

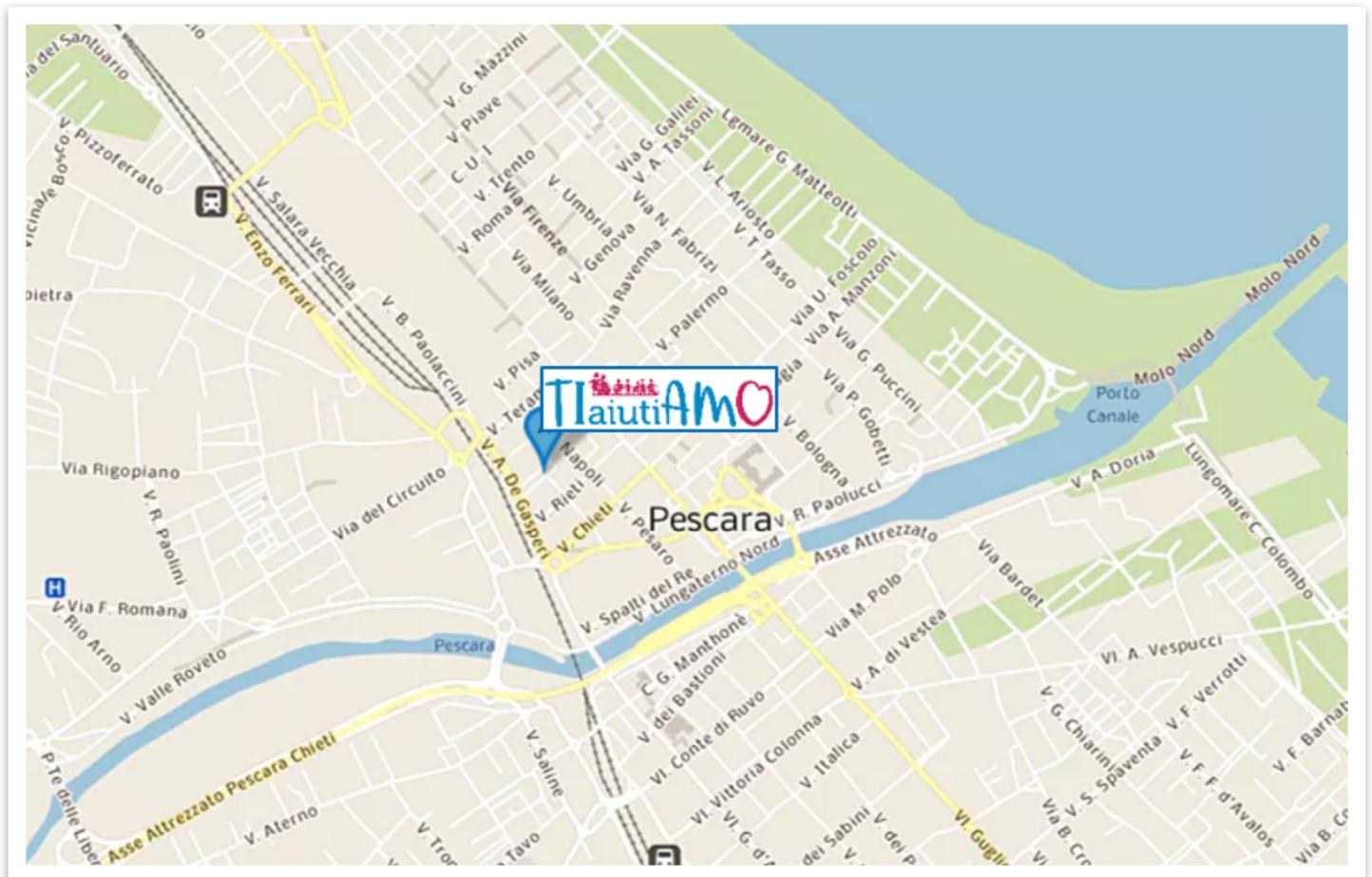
- Garantisce la corretta applicazione del rapporto con il Cliente;
- Ricerca il confronto, la collaborazione e l'integrazione con i servizi socio-sanitari e assistenziali pubblici e privati dislocati sul territorio di Pescara e provincia;
- Definisce gli standard quali-quantitativi ed i metodi adottati 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

TI aiutiAMO è un'organizzazione che eroga servizi di assistenza domiciliare privata alla Persona ed alla Famiglia.

L'obiettivo che si pone **TI aiutiAMO** è il miglioramento della qualità di vita dell'individuo, la tutela del benessere della Famiglia, della "salute", ivi comprendendo il mantenimento delle abilità relazionali e delle autonomie residue di ogni Soggetto.

Dove siamo



Siamo nel centro di Pescara, in Piazza dello Spirito Santo, 33

L'ubicazione è facilmente raggiungibile sia tramite mezzi pubblici, trovandosi nei pressi della fermata delle principali linee di bus cittadini, sia tramite mezzi privati, affacciandosi su una nota ed accessibile piazza della città dotata di parcheggi pubblici ed essendo comunque prossima al principale parcheggio di Pescara, il Parcheggio Area di Risulta.

Accesso

Lunedì mattina	08.30	12.30	Lunedì pomeriggio	14.30	18.30
Martedì mattina	Chiuso		Martedì pomeriggio	14.30	18.30
Mercoledì mattina	08.30	12.30	Mercoledì pomeriggio	14.30	18.30
Giovedì mattina	08.30	12.30	Giovedì pomeriggio	Chiuso	
Venerdì mattina	08.30	12.30	Venerdì pomeriggio	14.30	18.30
Sabato mattina	09.00 – 13.00 e/o su appuntamento		Sabato pomeriggio, Domenica e Festivi	Chiuso	

Negli altri giorni ed orari ed in caso di chiusure temporanee, eventualmente per impegni fuori ufficio, **TI aiutiAMO** garantisce una reperibilità 24 ore su 24 al numero telefonico:

085 2038539



OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è lo strumento principale con cui **TI aiutiAMO**:

- Ricerca il confronto, la collaborazione e l'integrazione con i servizi socio-sanitari e assistenziali pubblici e privati dislocati sul territorio di Pescara e Provincia
- Garantisce al Cliente ed alla collettività un reale supporto di servizi integrati alla persona garantendo specifici livelli di affidabilità.

TI aiutiAMO opera nel rispetto dei seguenti principi:

- **Uguaglianza** - Tutti i Servizi erogati da **TI aiutiAMO** tendono al “principio di uguaglianza dei diritti delle persone” fondato sull’articolo 3 della Costituzione della Repubblica Italiana, 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 ritagliate su specifiche esigenze del Cliente.

- **Imparzialità e continuità** - **TI aiutiAMO** svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, sempre mirando all’obiettivo di garantire regolarità e continuità nella prestazione.
- **Diritto di scelta** - **TI aiutiAMO** si 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** - **TI aiutiAMO**, 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 ed individuali che riguardano i diretti fruitori del Servizio.
- **Riservatezza** - **TI aiutiAMO** osserva il Regolamento dell’unione Europea 2016/679 in materia di Privacy e tutela dei dati personali – GDPR Privacy.

TI aiutiAMO, 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 **TI aiutiAMO** sono tenuti al rispetto del segreto professionale.

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, 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.

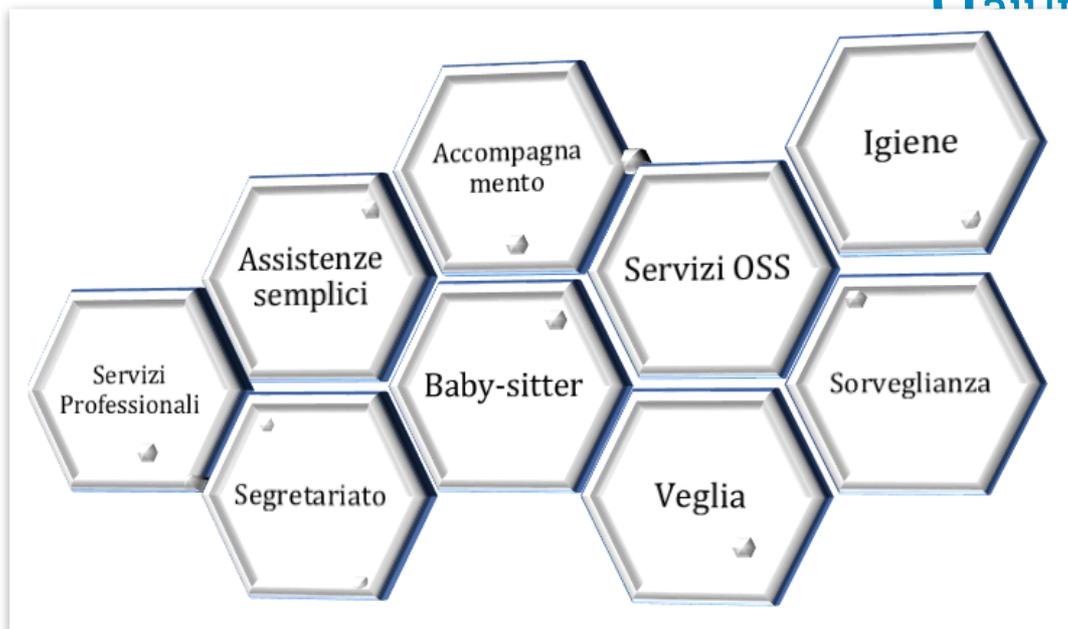
I nostri Operatori

Nella loro attività quotidiana gli operatori di **TI aiutiAMO**:

- Assistono nel rispetto della dignità della persona, della sua individualità e della sua autodeterminazione;
- Operano in un ambito di diritto alla domiciliarità, all'unità ed alla serenità della Famiglia, al pieno godimento dell'ambiente sociale, scolastico e lavorativo da parte di ogni componente della Famiglia stessa.



I nostri Servizi



I servizi sono rivolti a favore di Famiglie con esigenze assistenziali riguardanti adulti, anziani, malati, disabili, minori.

- L'erogazione del servizio avviene a seguito di stesura della “Scheda di Accoglimento del Servizio” in cui sono contenute le informazioni utili ad erogare un servizio efficace e di qualità. In caso di accettazione della proposta assistenziale, tale Scheda assume le caratteristiche di una Lettera di Incarico / Contratto di Servizio
- Specifiche istruzioni di comportamento e dettagli del Piano Assistenziale sono riportate sul documento denominato “Piano di Lavoro – Cartella Assistenziale Individuale” che viene compilato insieme all’Interessato/a Contraente-Co-obbligato/a prima dell’avvio del servizio di assistenza e conservato, poi, con cura in casa, con facilità di accesso
- In caso di necessità si può attivare un processo di confronto con il Medico curante, 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 richiedente l’assistenza
- **TI aiutiAMO**, sulla base della sua particolare configurazione, interviene in modo flessibile e duttile adattando gli interventi di assistenza alla persona ed alle variabili connesse alle esigenze della Famiglia
- L'intervento è organizzato quanto prima rispetto alla richiesta da parte del Cliente e, comunque in base alle esigenze di ogni caso

L’arco temporale di erogazione dei servizi può estendersi anche a 24 ore su 24 e sette giorni su sette.

I servizi sono erogabili a domicilio 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, inteso come sostegno nel disbrigo di pratiche burocratiche, consegna farmaci e spesa, accompagnamento in luoghi di culto o socializzazione, ecc.
- Pulizia e riassetto dell'ambiente domestico
- 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 a favore di Anziani, Malati e Disabili: erogata da operatore qualificato e abilitato da specifico attestato pubblico o privato oppure da operatore con comprovata esperienza e competenza
- Assistenza infermieristica o fisioterapica: erogata da operatore sanitario professionale in possesso dei relativi diplomi ed iscritto ai vari albi professionali previsti
- Servizio di babysitter: erogato da personale con esperienza o con attestati/diplomi affini al servizio ed in possesso di estratto dal Casellario Giudiziale attestante l'assenza di reati verso minori



Caratteristiche degli interventi

TI aiutiAMO interviene nell'organizzazione di servizi globali alla Famiglia e, in tale collocazione, sono individuate le seguenti Aree:

SOCIALI	ASSISTENZIALI	SANITARIE [tramite professionisti]
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Segretariato, pulizie, riassetto della casa, compagnia ✚ Sorveglianza, attività ricreative ✚ Baby-sitter, supporto ai compiti 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Aiuto nell'igiene personale ✚ Supporto nell'assunzione dei pasti ✚ Sostegno nella vestizione/svestizione ✚ Aiuto alla deambulazione ✚ Controllo nella corretta assunzione dei farmaci prescritti ✚ Mantenimento di condizioni di igiene degli ambienti domestici ove insiste l'Assistita/o ✚ Interazione sociale 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Terapie intramuscolo ✚ Terapie sottocutanee ✚ Somministrazione farmaci ✚ Cura lesioni da decubito ✚ Assistenza alla fleboclisi ✚ Medicazioni ✚ Cambio di catetere ✚ Terapie riabilitative

Diritti e Doveri del Cliente



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

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 **TI aiutiAMO** quando abbia 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 **TI aiutiAMO** ed il Cliente stesso



TI aiutiAMO monitora l'adeguatezza e la qualità dei servizi erogati.

La modalità di Controllo Qualità avviene attraverso l'ascolto continuativo dell'andamento del servizio, sia da parte del Cliente/Assistito/Famiglia sia da parte dell'Operatore in servizio, unitamente all'utilizzo di specifici strumenti di valutazione quali:

✓ 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.

La quantificazione del costo dei Servizi avviene sulla base di una tariffa oraria oppure forfettaria 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:

✓ Bonifico bancario, Assegno o Rimessa Diretta Vista Fattura

✓ Forme elettroniche tracciabili

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.



TI aiutiAMO 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 competenza 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



TI aiutiAMO ha adottato un documento denominato “**SCHEDA RECLAMI - SUGGERIMENTI - PROPOSTE - ELOGI**”, principalmente grazie al quale tiene conto dei reclami/suggerimenti/elogi avanzati dal Cliente/Famiglia.

La Scheda viene consegnata al Cliente, raccomandandone l’uso e la riconsegna, per email o direttamente presso il Centro.

In caso di reclamo, **TI aiutiAMO**, dopo averlo accolto, provvede a verificare cause, effetti e circostanze e ad apportare tutte le misure correttive del caso, fornendone riscontro al Cliente/Famiglia.



In riferimento alla delicatezza dei servizi erogati, **TI aiutiAMO** 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 per conto di **TI aiutiAMO** sono quindi assicurati sulla Responsabilità Civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività assistenziale e nell'erogazione di prestazioni professionali.

TI aiutiAMO

Centro di Assistenza Domiciliare



TI aiutiAMO s.c.r.l.

**Sede Legale in Piazza dello Spirito Santo nr. 33
65121 Pescara**

C.F. e p. IVA: 02247610682 - REA: PE-406058

Tel./Fax: 085 2038539 - Mobile: +39 334 2382904

PEC: posta@pec.tiautiamo.com

tiautiamo.pescara@gmail.com - assistenzadomiciliare.pescara@gmail.com

www.tiautiamo.com