CARTA DEI SERVIZI



SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

"L'assistenza è un'arte; e se deve essere realizzata come un'arte, richiede una devozione totale ed una dura preparazione, come per qualunque opera di pittore o scultore; con la differenza che non si ha a che fare con una tela o un gelido marmo, ma con il corpo umano il tempio dello spirito di Dio. È una delle Belle Arti. Anzi, la più bella delle Arti Belle".

Florence Nightingale

Aggiornamento: 29/02/2024

Consorzio SanLab
Via San Michele Del Carso, 37
20851 LISSONE (MB)
Tel. 039-366330 – 039-5962180 Fax 039.2319686 P.IVA 03083950133 www.consorziosanlab.it info@consorziosanlab.it

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE (S.A.D.)

CONSORZIO SANLAB nasce nel 2007 da un processo di crescita operato nella realtà Lombarda. In questi anni le cooperative e le società consorziate hanno notevolmente ampliato le loro attività, diversificando sia la tipologia che le modalità di gestione dei servizi, creando una struttura organizzativa proiettata verso le nuove sfide del settore con particolare riguardo al servizio domiciliare.

CONSORZIO SANLAB ha sempre posto al centro dei propri obiettivi la persona ed in particolare tutti coloro che necessitano di assistenza perché si trovano in condizioni di necessità, non dimenticando mai che l'essere umano è sempre espressione di valori da custodire e proteggere da ogni disagio.
Valorizzare il ruolo delle persone che hanno condiviso parte di uno stesso cammino, una frazione dello stesso tempo, e ora si trovano per il peso degli anni o della malattia a non poter più essere quello che sono state, è per noi un dovere che sentiamo di assumerci pienamente, cercando di promuovere stili di vita positivi per la salute e adottando sistemi di assistenza orientati, per quanto possibile, all'autogestione e all'autocura.
Dopo aver maturato una significativa esperienza, CONSORZIO SANLAB ha strutturato una specifica divisione operativa dedicata al servizio domiciliare in grado di operare a favore di persone temporaneamente o permanentemente in condizioni di bisogno che intendono essere assistite e curate a domicilio. In questo ambito gli obiettivi primari sono:
- evitare o ritardare il più possibile ricoveri in strutture sanitarie o residenziali;
- Mantenere e dove possibile migliorare la qualità della vita e delle capacità residue;
- assicurare prestazioni di aiuto domestico e monitorare le condizioni psicofisiche e sociali dell'assistito;
- formazione dei caregiver e dei famigliari della persona;
- collaborare con i Comuni e le ASST per sviluppare servizi efficienti e integrati;
- attenzione alla gestione delle risorse umane, all'inserimento, alla formazione, alla motivazione e alla soddisfazione degli operatori;

Operiamo prevalentemente in Milano, Provincia di Monza e Brianza, Como, attualmente gestiamo una RSA di 76 posti letto in Provincia di Monza e Brianza , servizi domiciliari a privati cittadini, rsa aperta e a seguito di convenzioni con Comuni ASST, e CDD, poliambulatori di medici privati e aziendali. Riteniamo che la forte, radicata e capillare presenza sul territorio della provincia di Milano, di Como e di Monza e Brianza, con oltre cento professionisti che quotidianamente operano in nome e per conto nostro, sia la migliore garanzia per poter offrire un servizio affidabile, continuativo e soprattutto di qualità.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) è un insieme di attività socio assistenziali prestate a domicilio e dirette alla cura e/o all'aiuto alla persona parzialmente o totalmente non autosufficiente o nuclei famigliari con minori o persone che presentino situazioni di disagio.

Viene fornita attraverso il Voucher Sociale, i Servizi sociali del comune di appartenenza, dopo una attenta valutazione dei bisogni della persona viene steso un piano di cura con il numero e la tipologia delle prestazioni previste, rinnovabile se confermato dai Servizi Sociali Del Comune.

A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO:

Il servizio è aperto a persone fragili, anziani e disabili, sole o con familiari che non riescono a gestire autonomamente determinate situazioni, e per le quali i Servizi Sociali comunali abbiano valutato l'opportunità di attivare un intervento di assistenza domiciliare:

1. segnalandole alla cooperativa all'interno delle convenzioni in atto.
2. assegnando loro un voucher sociale, per l'acquisto da soggetti accreditati di prestazioni di assistenza domiciliare Il servizio viene svolto in convenzione con i Comuni direttamente su richiesta delle famiglie a cui siano stati assegnati dei voucher sociali

LE ATTIVITÀ E I SERVIZI

Nel piano d'intervento personalizzato possono essere comprese prestazioni per:

1. commissioni e spese;
2. aiuto nelle attività quotidiane;
3. igiene personale totale e parziale;

4. accompagnamento per il disbrigo di pratiche varie;
5. il mantenimento di rapporti amicali e sociali;
6. il governo della casa;
7. controllo delle terapie in atto;
8. consulenza sulle corrette norme igieniche ed alimentari.

IL FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI

Il servizio è attivo, di norma, dal lunedì al sabato, dalle ore 8 alle ore 20. È possibile la variazione degli orari e l'estensione del servizio a domenica se indicato nel Piano di Assistenza Individualizzato.

L'ANALISI DEI PROCESSI DI LAVORO

Il Consorzio San Lab interviene con la sua attività dopo che i servizi sociali comunali hanno:

1. analizzato la domanda presentata e il bisogno espresso;
2. conosciuto e valutato la situazione;
3. predisposto il progetto di intervento, con l'indicazione degli obiettivi generali e specifici da perseguire, e le attività da svolgere. Pertanto, per l'attivazione del servizio, l'interessato o la sua famiglia devono presentare domanda presso i Servizi Sociali del Comune di residenza. Dopo la segnalazione dei servizi sociali e/o la richiesta diretta dell'interessato, Il Consorzio SanLab si attiva:

- prende visione e condivide il progetto di intervento,
- lo accetta formalmente,
- individua l'operatore o gli operatori che svolgeranno l'attività e lo comunica agli interessati,
- avvia il SAD entro due giorni lavorativi secondo le indicazioni contenute nel PAI
- discute nella riunione di equipe, segnalandoli ai servizi sociali, eventuali bisogni emersi, al fine di ridefinire il progetto di intervento alla ricerca di risposte sempre più rispondenti alle esigenze delle famiglie.

IL PERSONALE

L'operatore che opera in questo servizio è un professionista preparato attraverso specifici corsi di qualifica: l'Ausiliario Socio Assistenziale/OSS. È questo il/la professionista, che garantisce l'assistenza al domicilio, supporta la famiglia nelle attività di cura quotidiana e funge da collegamento con la cooperativa. Il coordinamento del SAD è svolto dalla responsabile della cooperativa, l'assistente sociale , che, pianifica l'attività dal punto di vista organizzativo e mantiene i contatti con le amministrazioni comunali di riferimento.

GLI STANDARD E GLI INDICATORI DI QUALITÀ

Uno dei principi fondanti dell'intervento del servizio è l'orientamento alla qualità, cui il Consorzio SanLab intende prestare particolare attenzione. Di seguito indichiamo una serie di elementi del servizio sui quali la cooperativa si impegna a garantire il raggiungimento e il rispetto di specifici livelli di qualità. Rispetto Della Privacy: Il Consorzio SanLab si impegna a garantire il rispetto della riservatezza delle informazioni personali raccolte durante l'attività o dai comuni.

Ogni operatore del SAD è tenuto a non divulgare informazioni sugli utenti e a conservare in luoghi riservati i moduli e le cartelle personali.

- Uguaglianza :Il Consorzio SanLab si impegna a raccordarsi con i Servizi Sociali Comunali per valutare i bisogni degli utenti e concordare criteri trasparenti per stendere eventuali liste di attesa.

-Tempestività: Il Consorzio SanLab si impegna ad attivare il servizio entro 48 ore dal ricevimento dalla richiesta di intervento con relativa scheda di segnalazione e PAI.

- Pianificazione dell'assistenza: Il Consorzio San Lab si impegna a verificare ed aggiornare il PAI con i servizi sociali comunali di riferimento al variare della situazione personale e familiare o almeno ogni due mesi. Il piano assistenziale individuale mira, nei limiti delle possibilità del servizio, a rispondere ai bisogni di assistenza e supporto dell'utente e della famiglia. Il coordinamento del servizio assegnerà a uno o più ASA l'assistenza e informerà tempestivamente l'interessato o la sua famiglia di eventuali sostituzioni che si rendessero necessarie.

-Continuità: Il Consorzio SanLab si impegna a garantire l'erogazione delle prestazioni al domicilio degli utenti, di norma, nell'arco di 6 giorni su sette, e in orari che vanno dalle ore 8,00 alle ore 20,00. È possibile l'estensione del servizio a domenica e in orari diversi da quelli indicati se preventivamente concordati e prevista nel PAI.

- Professionalità del personale e aggiornamento: Il Consorzio SanLab si impegna a garantire che tutti gli operatori attivi nel servizio siano in possesso della qualifica professionale. Viene inoltre garantito a tutto il personale l'accesso alla formazione e all'aggiornamento professionale secondo le esigenze specifiche del servizio.

Sicurezza: Il personale del SAD utilizzerà tutti gli ausili di protezione nell'esercizio della sua attività a tutela sua e dell'assistito.

Supervisione :Il SAD è organizzato in modo da garantire la supervisione continua di tutto il personale che opera al domicilio degli utenti, nonché momenti di supervisione mirata su situazioni specifiche. Infine la cooperativa si impegna a garantire un supporto psicologico agli operatori, in caso di bisogno. Ciò al fine di migliorare l'efficacia complessiva delle prestazioni erogate e prevenire il fenomeno del burn out.

LE MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

Il Consorzio San Lab adotta come sistema di valutazione della qualità percepita il questionario di soddisfazione per assistiti/familiari, secondo il modello allegato, somministrato al termine del servizio. Per recepire suggerimenti e lamentele sul servizio è previsto apposito modulo. Il Consorzio SanLab si impegna a sperimentare altre forme di valutazione della qualità, con il coinvolgimento degli assistiti, delle loro famiglie, degli operatori e degli altri soggetti portatori di interesse.

LE PROCEDURE PER LA TUTELA DEGLI UTENTI

Il Consorzio SanLab è attento a tutelare le persone assistite, attraverso la possibilità di effettuare segnalazioni e reclami tramite apposito modulo, allegato alla carta dei servizi o telefonando al numero della reperibilità, E' presente tra cui il referente con il ruolo dell'assistente sociale che si occuperà di risolvere direttamente le problematiche(informando tra cui l'assistente sociale del comune).

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione :

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità. Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati) agenzie di informazione e più in generale, mass media; famiglie e formazioni sociali. Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi dell'ordinamento giuridico italiano. Il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una

classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita. • Il principio di "solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della

Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona. • Il principio di "salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986)

Consorzio SanLab

CUSTOMER SATISFACTION
"AIUTATECI A MIGLIORARE"

Gentile Signora, Egregio Signore,

La invitiamo a compilare il presente questionario che potrà contribuire a farci comprendere meglio le Sue esigenze e necessità.

La Sua opinione e i Suoi suggerimenti saranno di grande utilità all'Amministrazione per migliorare la qualità dei servizi offerti.

Per la compilazione del questionario si è invitati ad esprimere le proprie valutazioni barrando la casella prescelta e anche, volendo, ad esprimere per esteso le eventuali considerazioni critiche nello spazio destinato alle osservazioni e proposte.

RingraziandoLa per la gentile collaborazione la invitiamo a consegnare il questionario compilato in busta chiusa al nostro operatore .

Assicuriamo l'assoluta riservatezza ed anonimato del presente questionario.

Consorzio SanLab
Via San Michele Del Carso, 37
20851 LISSONE (MB)
Tel. 039-366330 – 039-5962180 Fax 039.2319686 P.IVA 03083950133 www.consorziosanlab.it info@consorziosanlab.it

parente ☐ assistito ☐ persona di riferimento ☐

Cosa ne pensa rispetto a:

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
IMMAGINE DEL PERSONALE:				
• **Igiene e ordine del personale**	☐	☐	☐	☐
• **Serietà**	☐	☐	☐	☐
• **Presentazione**	☐	☐	☐	☐
• **Puntualità**	☐	☐	☐	☐
• **Cortesia**	☐	☐	☐	☐
• **Professionalità**	☐	☐	☐	☐
AREA AMMINISTRATIVA:				
• **Accoglienza amministrativa**	☐	☐	☐	☐
• **Servizio di segreteria (informazioni)**	☐	☐	☐	☐
• **Orari degli accessi**	☐	☐	☐	☐
• **Disponibilità**	☐	☐	☐	☐

Commenti in dettaglio/ reclami:

Consigli e proposte :

GRAZIE DELLA CORTESE ATTENZIONE

Consorzio SanLab
Via San Michele Del Carso, 37
20851 LISSONE (MB)
Tel. 039-366330 – 039-5962180 Fax 039.2319686 P.IVA 03083950133 www.consorziosanlab.it info@consorziosanlab.it

Consorzio SanLab

Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata

Viale Trieste 1 Barlassina

PER EMERGENZE

CONTATTARE IL

NUMERO 393-8241734

e-mail domiciliare2@consorziosanlab.it

Orari Uffici:

Dal Lunedì al Venerdì

8.30 – 13.00 / 13.30 – 16.00

COORDINATRICE EDUCATIVA : DOTT.SSA PINA VIGGIANI

UFFICIO AMMINISTRATIVO: ALESSANDRA CICALESE

BUNIATO ELENA



Consorzio SanLab
Via San Michele Del Carso, 37
20851 LISSONE (MB)
Tel. 039-366330 – 039-5962180 Fax 039.2319686 P.IVA 03083950133 www.consorziosanlab.it info@consorziosanlab.it