

c a r t a d e i s e r v i z i



Via Michelangelo Schipa 26
73100 Lecce

Telefono & fax
0832 – 1860308

info@centrosantaflora.it
www.centrosantaflora.it

Gentile utente,

il "Santaflora Centro Servizi Salute" ha il piacere di presentarLe la sua Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi è uno strumento volto alla tutela dei diritti degli utenti e delle loro famiglie.

La Carta dei Servizi si deve considerare dunque non solo come un'obbligo di legge richiesto dalla normativa di settore, ma una guida trasparente finalizzata alla corretta informazione ed orientamento inerenti le tipologie di prestazioni e servizi socio-assistenziali, sanitari erogati.

Il Santaflora Centro Servizi Salute attraverso la Carta dei Servizi descrive:

- la struttura e le tipologie di prestazioni e servizi erogati
- notizie e informazioni agli utenti per l'accesso ai servizi
- risorse professionali
- standards qualitativi che il Santaflora Centro Servizi Salute si impegna ad offrire.

Nel ringraziarla per l'attenzione prestata La saluto cordialmente

Santaflora Centro Servizi Salute
Amministratore Unico
Dott. Angelo De Pascali

❖ CHI SIAMO

La Società **SANTAFLOA CENTRO SERVIZI SALUTE srl** nasce dall'idea e dal progetto di un gruppo di professionisti con competenze ed esperienze in ambito sociologico, sanitario, amministrativo - legale e commerciale.

Il gruppo di professionisti lavora per consolidare la sua identità impegnandosi a perseguire giornalmente gli obiettivi da raggiungere, realizzando performance di tipo imprenditoriale, grazie ad una struttura organizzativa che contempera qualità ed efficienza, costantemente orientata alla soddisfazione dei bisogni dei propri utenti.

Il SANTAFLORA Centro Servizi Salute, costituisce una risposta innovativa e mirata al complesso bisogno socio-sanitario espresso dalle persone in situazione di malattia o bisogno.

Propone modelli di "SALUTE A DOMICILIO" e strumenti per un cambiamento indispensabile, di grande complessità ed impatto: diffondere la buona assistenza socio - sanitaria sul territorio, integrando l'offerta dei servizi sociali, modelli di assistenza domiciliare integrata, con l'obiettivo di realizzare un modello economicamente sostenibile, rispettoso della dignità della persona, nel suo contesto familiare.

La Società è iscritta nel Registro delle Imprese di Lecce, presso la Camera di Commercio di Lecce.

❖ **II PROGETTO**

L'idea è quella di costituire un nucleo funzionale ed operativo di soggetti competenti, che dirigono e coordinano il Centro Servizi Salute, quale provider di servizi alla persona e prestazioni specialistiche a carattere sanitario e socio assistenziale, personalizzate ed adeguate alle richieste ed esigenze del paziente/cliente e della sua famiglia.

❖ **GLI OBIETTIVI**

Il SANTAFLORA Centro Servizi Salute persegue i seguenti **obiettivi generali**

- **Ascoltare** in modo attivo, prevenendo ed intercettando esigenze e bisogni del paziente/ cliente e dei suoi familiari
- **Predisporre** una soluzione concreta e personalizzata che soddisfi le richieste del paziente/ cliente
- **Predisporre**, ove occorra, un Progetto di assistenza Personalizzato per ogni soggetto
- **Individuare e collocare** l'operatore adeguato alla prestazione
- **Fornire servizi e prestazioni** con qualità, trasparenza, competenza
- **Rappresentare** sul territorio un punto di riferimento credibile ed affidabile.

❖ I PRINCIPI FONDAMENTALI

- **Accoglienza, rispetto e ascolto della persona** - mettere al centro la persona e offrire servizi attenti e rispettosi della sua dignità prestando sempre ascolto ai bisogni degli utenti e dei loro familiari, con cortesia ed umanità.
- **Eguaglianza** - i servizi e le prestazioni erogate sono fornite secondo regole uguali per tutti, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, ceti sociali, religione ed opinioni politiche.
- **Accessibilità** - nell'erogazione dei servizi è prevista la massima flessibilità di tempi e modi per facilitare l'accesso alle prestazioni.
- **Imparzialità** - il personale del Santaflora Centro Servizi Salute, nell'esercizio delle proprie attività, garantisce a tutti gli utenti l'adozione di comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.
- **Continuità** - l'assistenza ai nostri utenti viene fornita in maniera continuativa e senza interruzioni nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.
- **Tutela e partecipazione degli utenti** - è garantita la possibilità di avanzare suggerimenti, reclami, valutazioni del servizio da parte degli utenti, dei loro familiari e delle associazioni di tutela; Il Centro Servizi Salute si impegna ad accoglierli e considerarli con attenzione, acquisendo periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità e la soddisfazione per il servizio reso.
- **Efficacia ed efficienza** - delle prestazioni erogate, intendendo per efficienza il rapporto tra l'investimento economico affrontato ed i risultati conseguiti e per efficacia il rapporto tra gli obiettivi prefissati e quelli raggiunti.
- **Riservatezza** - il Centro Servizi Salute garantisce ai propri clienti riservatezza rispetto alle informazioni di cui si viene a conoscenza durante le fasi di erogazione del servizio, dalla presa in carico/ progettazione, alla erogazione delle prestazioni, alla verifica dei risultati. Tutti gli operatori sono tenuti al Segreto professionale.

❖ **DOVE SIAMO**

Il SANTAFLORA CENTRO SERVIZI SALUTE ha sede in Lecce alla via Michelangelo SCHIPA, civico 26.

Il Centro Servizi apre i propri Uffici dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 12,30; e dalle ore 17,00 alle ore 20.00, sabato dalle ore 9,00 alle 12,00.

❖ MODALITÀ' DI ACCESSO

L'accesso al Centro servizi salute avviene mediante richiesta da parte dei soggetti interessati, personalmente o attraverso un componente della famiglia o della rete di aiuto formale.

Il **Centro Servizi** è il punto di accesso unitario e riferimento unico della rete di assistenza per integrare e completare l'offerta dei servizi degli operatori pubblici e del volontariato, per assicurare la qualità del servizio complessivo, per garantire la continuità dell'assistenza secondo due principali direttrici di attività:

- **Sanitaria**
- **Socio - assistenziale**

Il Centro Servizi opera in stretta collaborazione con il Medico di Medicina Generale:

- Recepisce i bisogni e le esigenze del paziente eseguendo oppure, ove occorra, predisponendo un **Progetto Assistenziale Personalizzato** (detto P.A.P.)
- Attiva gli operatori "accreditati" nelle diverse aree, li coordina, verifica l'erogazione e la qualità dei servizi espletati.

Il **P.A.P.** consiste nell'elaborazione di un **Progetto di Assistenza Personalizzato** che tiene conto delle necessità individuali dell'anziano, ammalato o disabile e della sua famiglia.

E' uno strumento che permette di andare incontro alle esigenze delle famiglie ancora prima che vi sia un eventuale richiesta, per far emergere tutte le problematiche che derivano dall'assistere un anziano, un malato o un disabile; per evitare il ricorso a personale non qualificato, più economico ma senza alcuna garanzia di competenza.

Per effettuare un **P.A.P.** spesso si rende necessaria una visita domiciliare, che verrà effettuata da parte di un nostro incaricato sul territorio, ove occorra, oppure presso il Centro, per valutare la situazione a 360 gradi.

A seguire verrà proposto alla famiglia, senza impegno, un Progetto Assistenziale Personalizzato, (detto P.A.P) con relativo preventivo.

La visita domiciliare, ove occorra, sarà sempre preceduta da un appuntamento fissato da parte degli operatori del Centro Servizi Salute che spiegheranno il tutto alla famiglia, senza nessun tipo di impegno da parte di quest'ultima, e che potranno così raccogliere le prime informazioni ed esigenze.

Ulteriori servizi, perché non previsti nel progetto di assistenza, possono essere richiesti ad operatori privati o in regime di convenzione e sono a carico dell'assistito.

Il cittadino può ricorrere **telefonticamente** al Centro Servizi Salute per porre quesiti, segnalare esigenze, proporre reclami e richiedere interventi. A garanzia del servizio, in relazione al profilo dell'assistito, verranno impegnate le tecnologie di comunicazione più opportune per assicurare il paziente e i suoi familiari.

I passaggi in breve

- Vostro contatto e richiesta
- Definizione del progetto di assistenza personalizzato
- Individuazione dell'operatore e parere della famiglia
- Firma del contratto
- Verifica periodica della vostra soddisfazione
- Eventuale ridefinizione del progetto di assistenza

❖ **DESTINATARI** dei servizi

- Anziani
- Persone ammalate
- Disabili
- Persone autosufficienti ma con bisogno di aiuto o compagnia

❖ **TIPOLOGIA DI ASSISTENZA**

- **Assistenza semplice** erogata da operatore formato ma non qualificato, con esperienza di servizi di assistenza alla persona, e comunque referenziato
- **Assistenza complessa o qualificata** erogata da operatore qualificato e abilitato da specifico attestato pubblico o privato
- **Assistenza diurna o notturna**
- **Festiva e non festiva**
- **Occasionale o di lungo periodo**

❖ **EROGAZIONE DEI SERVIZI**

- A domicilio
- Presso luoghi di ricovero, di convalescenza
- Strutture residenziali

I servizi sono erogati 24 ore su 24 e sette giorni su sette

❖ **TIPOLOGIA DI SERVIZI**

SERVIZI SOCIO – ASSISTENZIALI

Assistenza alla persona

- Igiene personale quotidiana, pedicure/manicure
- Bagno assistito in vasca o in doccia
- Spugnature persone allettate
- Igiene e cura della casa
- Aiuto nell'alzata / messa a letto e vestizione
- Assistenza e vigilanza alla persona in casa
- Controllo e sorveglianza del riposo notturno
- Assistenza ai pasti
- Servizi di compagnia e accompagnamento
- Servizi di aiuto alla deambulazione
- Servizi di accompagnamento esterno per commissioni, accertamenti sanitari
- Servizio di trasporto assistiti o su richiesta di privati
- Ricerca e selezione assistenti familiari
- Assistenza in ospedale o strutture di ricovero
- Altri servizi socio assistenziali aggiuntivi a richiesta

SERVIZI SANITARI

- Prestazioni infermieristiche
- Prestazioni mediche a carattere specialistico, con ausilio di diagnostica a domicilio
- Prestazioni di fisioterapia e riabilitazione e riattivazione motoria
- Prestazioni di Logopedia
- Prestazioni di Odontotecnici e Tecnici per apparecchi acustici
- Psicologo, psiconcologo e psicoterapeuta per supporto a minori ed adulti
- Servizio di trasporto prelievi presso laboratori analisi e ritiro esami clinici
- Servizio di trasporto di farmaci a domicilio
- Servizio taxi sanitario
- Altri servizi sanitari su richiesta
- Dimissione protetta

Per qualsiasi prestazione sanitaria derivante dalla dimissione ospedaliera, o per particolare patologia o nel caso di un ciclo di cure, il Centro Servizi Salute, a richiesta del paziente, erogherà l'intervento sanitario necessario, sulla base delle prescrizioni contenute nei documenti consegnati all'atto della dimissione, provvedendo ad informare della richiesta assistenziale il medico di famiglia.

ALTRI SERVIZI

Consulenza ed assistenza amministrativa in materia socio-sanitaria

Consulenza ed assistenza legale, fiscale

Disbrigo pratiche

❖ GLI OPERATORI

Il Centro Servizi Salute eroga prestazioni specialistiche garantite dall'attività di professionisti altamente qualificati e selezionati. Ogni collaboratore scelto dal Centro Servizi per l'espletamento dell'assistenza a carattere qualificato sarà in possesso dei titoli e dei requisiti richiesti dalla normativa di settore, inoltre per l'assistenza semplice sarà in possesso di comprovate referenze ed esperienze.

Ogni collaboratore assumerà nell'esercizio delle sue funzioni la responsabilità personale e clinica delle attività svolte nel domicilio del paziente.

Durante l'orario di erogazione delle prestazioni mediche può essere garantita a richiesta la presenza di personale infermieristico.

L'infermiere professionale dedicato all'assistenza infermieristica è responsabile della corretta esecuzione del P.A.P., di tutti i farmaci, delle confezioni e materiali soggetti a scadenza e cura che la conservazione venga effettuata dalla famiglia con modalità adeguate istruendo ed informando adeguatamente il referente familiare.

Cura la registrazione delle prestazioni effettuate su apposito registro ed è responsabile della custodia ed archiviazione dei referti che vanno conservati secondo le modalità ed i tempi stabiliti.

❖ **RISORSE UMANE**

Con il Centro Servizi Salute opereranno in rapporto di collaborazione occasionale medici specialisti equipe multidisciplinari e personale come segue:

- Personale OSS ed Osa per non vedenti ed audiolesi
- Assistenti familiari
- Infermieri professionali
- Medici specialisti
- Psicologi e psicooncologi
- Fisioterapisti
- Educatori professionali per prestazioni di aiuto alle famiglie in presenza di minori diversamente abili
- Logopedisti
- Odontotecnici e tecnici degli apparecchi acustici
- Podologi, estetisti e parrucchieri
- Sociologo e consulente amministrativo
- Consulente legale o fiscale
- Coordinatore tecnico del Centro Servizi
- Personale da reperire in base alle richieste specifiche del cliente.

Tutto il personale sarà munito di apposito cartellino di riconoscimento e di altri idonei mezzi, allo scopo di consentire all'utente l'identificazione dell'operatore rispetto alle sue generalità e qualifica.

Tutti i ruoli saranno ricoperti da personale in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente. Il personale utilizzato seguirà corsi di formazione a valenza annuale, come già previsto di programmi per la formazione continua per ogni settore di competenza.

Sarà avviato un piano di formazione continua sulla base dei bisogni e degli obiettivi di apprendimento per ciascuna categoria e qualifica, per migliorare il processo formativo anche in vista di un probabile processo di accreditamento istituzionale.

❖ RECLAMI E MECCANISMI DI TUTELA

Il Centro Servizi garantisce e tutela il cliente contro ogni rilevante disservizio e contro ogni azione che possa limitare la fruibilità della prestazione

Il Centro disporrà di una **cartella reclami**, per tutte le lamentele avanzate in fase di erogazione o in fase conclusiva del servizio reso.

I reclami e suggerimenti si potranno presentare al Centro Servizi con due modalità:

- Forma **scritta**
- Forma **verbale**
- Direttamente in ufficio
- Per telefono – fax – mail

Nel caso di reclamo in forma scritta, il cliente invierà la scheda dei Reclami e suggerimenti, allegata in copia al contratto definito con il Centro Servizi Salute.

Si potranno **segnalare disservizi, ed inoltre suggerimenti, idee e consigli** per eventuali miglioramenti degli stessi.

Nei 10 giorni successivi alla data di ricevimento, il Centro Servizi darà formale comunicazione dell'esito dell'istruttoria o dell'eventuale intervento reso necessario per la rimozione del disservizio.

Seguirà infine l'archiviazione del reclamo nell'apposita Cartella Reclami.

Nel caso di reclamo verbale, l'operatore del Centro Servizi Salute provvederà a trascrivere nota descrittiva dei fatti, inserendola successivamente nell'apposita Cartella Reclami.

❖ **DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI**

DIRITTI

- **IL CLIENTE** ha DIRITTO ad **essere assistito con sollecitudine**, premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana, del principio di autodeterminazione, delle proprie convinzioni religiose nel proprio ambiente di vita.
- Ha DIRITTO a **conoscere tutte le informazioni connesse alle prestazioni erogate** la cui comunicazione deve essere fatta con linguaggio semplice, privo di termini tecnici con lo scopo di rendere qualsiasi intervento esplicito.
- Ha DIRITTO di **conoscere l'operatore**, il professionista o qualsiasi persona destinata alla sua assistenza a mezzo di apposito cartellino con indicazione dei dati identificativi dello stesso.
- Ha DIRITTO alla **segretezza dei dati sensibili che lo riguardano**, per cui ogni operatore ha l'obbligo del rispetto del segreto professionale.
- Ha DIRITTO **all'interruzione o sospensione del servizio** nei modi e nelle modalità previste nel contratto dandone comunque tempestiva comunicazione al Responsabile del Centro Servizi Salute.

DOVERI

- Il **CLIENTE** ha il **DOVERE** di **rispettare il personale** addetto alla sua assistenza e consentire agli operatori l'esercizio delle attività professionali
- Ha il **DOVERE di comunicare tempestivamente la propria volontà**, nei termini e con le modalità previste nel contratto definito con il Centro Servizi Salute, di **sospensione o interruzione** di servizi programmati.
- Ha il **DOVERE di pagare le prestazioni erogate ed i servizi di assistenza prestati** che saranno a loro volta debitamente fatturati dal Centro Servizi Salute.

❖ **STANDARDS DI QUALITA'**

IMPEGNI E PROGRAMMI

La Direzione del Centro Servizi Salute ha quale obiettivo strategico prioritario la soddisfazione dei bisogni del paziente/cliente e della sua famiglia, attraverso l'erogazione di **servizi e prestazioni perseguendo la politica della Qualità**.

A tale scopo Il Santaflora Centro Servizi Salute avvierà le procedure per la implementazione e la gestione di un **Sistema di Qualità Aziendale** allineato ai requisiti nelle Norma UNI EN ISO 9001. Tale sistema consentirà di misurare la qualità dei servizi erogati rilevando:

- **La qualità richiesta**, ovvero ciò che si aspetta il cliente
- **La qualità percepita** ovvero ciò che vede il cliente
- **La qualità erogata**, ovvero ciò che fornisce il Centro servizi

L'armonizzazione di questi aspetti consente di ottenere due risultati fondamentali nel rapporto con il cliente

- La **fiducia** del cliente;
- Il **mantenimento della qualità** erogata a costo ottimale

Gli **obiettivi strategici** in conseguenza sono:

- Il soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative del cliente;
- Il miglioramento continuo del servizio reso;
- L'efficienza e l'efficacia delle prestazioni.

Attività di Controllo nell'esecuzione dei servizi

Il Centro effettua **periodici controlli** sui servizi erogati per verificare l'adeguatezza delle prestazioni in conformità alla presa in carico del paziente /cliente.

I controlli vengono effettuati da operatori specializzati medici o infermieri incaricati dalla Direzione del Centro Servizi Salute in relazione alle aree di intervento richieste dal contratto di presa in carico del paziente/cliente.

Gli esiti del controllo consentiranno alla Direzione del Santaflora Centro Servizi Salute di porre in essere le azioni correttive alle non conformità eventualmente rilevate.

❖ **COSTO DEI SERVIZI**

SOLUZIONI E TARIFFE

Il Centro Servizi Salute concorda con voi il **Progetto di Assistenza Personalizzato**, semplice o complesso, al fine di garantire formule il più possibile flessibili e personalizzate sotto il profilo dei tempi, modi e prezzi della collaborazione.

Il costo della prestazione e del servizio di assistenza risponderanno ai seguenti criteri:

- **Tariffa oraria**
- **Natura della prestazione**
- Tipologia di intervento - complessità della situazione

Le tariffe applicate rispetteranno dunque i valori previsti e stabiliti dai nomenclatori nazionali degli ordini professionali, ove presenti, e saranno consultabili su apposito tariffario presso il Centro servizi Salute.

Sono inoltre previsti i pacchetti forfettari (possibili oltre un certo monte ore) che risultano essere più convenienti della tariffa oraria.

La tariffa per richieste di particolare urgenza o di intervento con mezzo di diagnostica a domicilio potrà essere incrementata nella misura del 10%.

L'importo giornaliero, è da intendersi relativo a tutte le spese di mantenimento quotidiane ed ordinarie, coerenti con la presa in carico del paziente/cliente.

Sono esclusi tutti i **servizi aggiuntivi** per i quali la relativa tariffa sarà definita all'atto della richiesta con riferimento alla natura della particolare prestazione.

Alcuni costi **di servizi accessori** potranno subire eventuali riduzioni per effetto di particolari convenzioni o accordi con partners privati o Enti pubblici.

❖ **MODALITA' DI PAGAMENTO**

Le modalità di pagamento applicate per l'erogazione di servizi, prestazioni e consulenze sono:

- **in ufficio con contante o a mezzo pos**
- **bonifico bancario**

Ogni prestazione o servizio erogato dovrà essere saldato a contratto sottoscritto e firmato. Il Santaflora Centro Servizi Salute provvederà poi ad emettere regolare fattura o ricevuta.

❖ **DETRAIBILITA' FISCALE PER L'ASSISTENZA DOMICILIARE**

Dal 1° gennaio 2007, in sede di denuncia dei redditi, le spese di assistenza personale per soggetti non autosufficienti, sono in parte detraibili. Infatti le **spese per l'assistenza personale** erogate dal Centro Servizi Salute sono **fiscalmente detraibili nella misura del 19%** su un importo non superiore a 2.100,00 euro, per le prestazioni rese da personale in possesso della qualifica professionale di addetto all'assistenza di base, di operatore tecnico assistenziale, di assistente familiare (badante).

Sono sempre **fiscalmente detraibili nella misura del 19% le spese mediche e di assistenza specifica** quali: prestazioni mediche, assistenza infermieristica, riabilitativa.

"Oltre al diretto interessato, e ai suoi familiari cui è fiscalmente a carico, questa detrazione può essere operata anche dagli altri familiari civilmente obbligati, come definiti dal Codice Civile (coniuge, figli naturali, legittimi, adottivi o, in loro mancanza, i discendenti prossimi, i genitori, i generi e le nuore, i suoceri, i fratelli e le sorelle)"

CRITERIO DI ACCESSO

Il contribuente non deve superare un reddito di 40.000,00 euro.

❖ **COPERTURA ASSICURATIVA**

Il Centro Servizi Salute, per la particolare delicatezza della natura dei servizi resi, tutela la propria attività assistenziale con adeguata copertura assicurativa per responsabilità civile conto terzi tramite contratto di polizza con importante Compagnia Assicurativa in campo nazionale.

Gli operatori specializzati con cui il Centro Servizi Salute collaborerà, quali Oss e personale infermieristico, saranno coperti da apposita polizza per responsabilità civile per danni a persone o cose nello svolgimento dell'attività assistenziale .

INDICE

Chi siamo	pag 3
Il progetto	pag 4
Gli obiettivi	pag 4
I Principi fondamentali	pag 5
Dove siamo	pag 6
Modalità di accesso	pag 7
Destinatari dei servizi	pag 9
Tipologia di assistenza	pag 9
Erogazione dei servizi	pag 9
Tipologia di servizi	pag 10
Gli operatori	pag 12
Risorse umane	pag 13
Reclami e meccanismi di tutela	pag 15
Diritti e doveri dei clienti	pag 16
Standards di qualità	pag 17
Costo dei servizi	pag 19
Modalità di pagamento	pag 20
Detraibilità fiscale	pag 21
Copertura assicurativa	pag 22