



CARTA DEI SERVIZI

Dir. Sanitario Dr. Gianpiero Della Patrona

CONTATTI

Via Meriggio 4
23100 Sondrio
Tel. 0342/211251
Fax. 0342/214428
Cell. 373.866.95.99
e-mail: info@socare.it

PROFILO DELLO STUDIO

SoCare – Studio Multidisciplinare per il benessere della persona di Ippogrifo, Cooperativa Sociale che opera sul territorio di Sondrio e provincia da più di vent'anni, nasce con l'obiettivo di offrire al territorio valtellinese un luogo di cura attento alla persona in cui vengono forniti servizi di qualità a prezzi accessibili.

Caratteristica fondante dei servizi socio-sanitari erogati dallo studio è quella di coniugare l'alta qualità del servizio con il contenimento dei prezzi praticati al beneficiario dell'intervento.

La visione di Benessere promossa si rifà al modello della Qualità della vita che porta al centro il ruolo della persona e i suoi vissuti, ponendo particolare attenzione a come eventuali sintomatologie impattano sulla sua vita quotidiana.

Lo studio vuole instaurare un dialogo con le persone e intende diventare un luogo di cura, un punto di riferimento per le famiglie del territorio, un posto dove le persone si sentano prese in carico oltre che essere informate, educate, supportate. In SoCare le persone troveranno un luogo di incontro e di scambio con un approccio personalizzato dove il concetto di "stare bene" vada oltre all'aspetto della cura fine a sé stessa.

ATTIVITÀ SVOLTE E TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI OFFERTE

All'interno di SoCare verranno svolte prestazioni sanitarie e riabilitative, a fianco di prestazioni di carattere sociale, educativo, psicologico, al fine di garantire alla persona una risposta integrata ai suoi bisogni.

Le prestazioni saranno svolte sia presso la sede di SoCare sia presso il domicilio dei beneficiari degli interventi.

Nello specifico le discipline presenti in SoCare sono:

- Studio medico della Terza età
- Studio Medico dell'Infanzia
- Psicologia e psicoterapia (terapie individuali e di gruppo)
- Lavoro e Benessere
- Ostetricia
- Fisioterapia
- Massoterapia
- Osteopatia
- Neuropsicomotricità
- Logopedia
- Pedagogia
- Training per l'apprendimento e il recupero di abilità

Inoltre lo studio SoCare offre alle aziende prestazioni e servizi di Welfare Aziendale.

Le visite/sedute eseguite dallo staff di SoCare durano mediamente 45/60 minuti. Si eseguono solo su prenotazione.

Per le discipline mediche di norma viene rilasciato esito scritto al termine della visita.

OPERATORI

SoCare si avvale, nelle diverse discipline presenti, esclusivamente della collaborazione di Professionisti e di Personale Amministrativo qualificato.

INFORMAZIONI

Il servizio segreteria e accoglienza di SoCare è a disposizione per qualsiasi informazione/comunicazione chiamando il n. di telefono 0342/211251 oppure il n. di cellulare 3738669599 dal Lunedì al Venerdì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 o scrivendo alla casella e-mail info@socare.it

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui si ispira SoCare sono quelli garantiti dalla Carta dei diritti del malato.

1. DIRITTO AL TEMPO

Ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello della burocrazia e degli operatori sanitari.

2. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione sanitaria di cui necessita nonché ad entrare in possesso degli atti necessari a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

3. DIRITTO ALLA SICUREZZA

Chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e ha altresì diritto a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

4. DIRITTO ALLA PROTEZIONE

Il servizio sanitario ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun

motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.

5. DIRITTO ALLA CERTEZZA

Ogni cittadino ha diritto ad avere dal Servizio sanitario la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio, a prescindere dal soggetto erogatore, e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini delle norme, della discrezionalità nella interpretazione delle leggi e delle circolari, di differenze di trattamento a seconda della collocazione geografica.

6. DIRITTO ALLA FIDUCIA

Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un possibile evasore o un presunto bugiardo.

7. DIRITTO ALLA QUALITA'

Ogni cittadino ha diritto di trovare nei servizi socio-sanitari operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarir e migliorare comunque il suo stato di salute.

8. DIRITTO ALLA DIFFERENZA

Ogni cittadino ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione, e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

9. DIRITTO ALLA NORMALITA'

Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

10. DIRITTO ALLA FAMIGLIA

Ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto di ricevere dal Servizio sanitario il sostegno materiale necessario.

11. DIRITTO ALLA DECISIONE

Il cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

12. DIRITTO AL VOLONTARIATO, ALL'ASSISTENZA DA PARTE DEI SOGGETTI NON PROFIT E ALLA PARTECIPAZIONE

Ogni cittadino ha diritto a un servizio sanitario, sia esso erogato da soggetti pubblici che da soggetti privati, nel quale sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit e sia garantita la partecipazione degli utenti.

13. DIRITTO AL FUTURO

Ogni cittadino, anche se condannato dalla sua malattia, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione e assistenza.

14. DIRITTO ALLA RIPARAZIONE DEI TORTI

Ogni cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto subito in tempi brevi e in misura congrua.

ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

- SoCare – Studio Multidisciplinare per il benessere della persona si trova a
Sondrio in Via Meriggio n. 4
- Il servizio segreteria e accoglienza di SoCare è aperto dal Lunedì al Venerdì con il seguente orario:
10.00 – 13.00 / 14.00 – 18.00
- Le visite sono effettuate nei medesimi giorni in modo continuativo dalle 9.00 alle 19.00, così da facilitare l'accesso anche ai lavoratori.
- Alcune attività di gruppo potranno essere effettuate anche oltre le 19.00 oppure il sabato mattina al fine di rispondere ai bisogni delle persone.
- Il Centro è privo di barriere architettoniche e pertanto accessibile anche alle persone con disabilità.
- Sarà richiesto a tutti gli Utenti, attraverso la firma del consenso informato, l'autorizzazione al trattamento dei dati personali e sensibili, atto indispensabile per l'erogazione dei servizi.

Rev.1 –GIUGNO 2018

La presente Carta dei Servizi è redatta secondo le disposizioni del D.P.C.M. 19/5/95 e viene esposta al pubblico e diffusa come previsto dalla DGR 6/8/98, n. 6/38133

- La consegna dei referti viene così garantita:

Visite Specialistiche	consegna immediata
Analisi di laboratorio	consegna entro 15 giorni

- I referti si ritirano presso la segreteria di Socare

SODDISFAZIONE UTENTE

SoCare chiederà ai propri Clienti di compilare un questionario per esprimere il gradimento dei servizi offerti.

Ringraziamo per la collaborazione che vorrete gentilmente offrire.

I Vostri pareri ci permetteranno di poter migliorare i servizi offerti

STANDARD DI QUALITA'

SoCare adotta una precisa Politica della Qualità che impegna la Direzione dello Studio e tutto il personale nell'adozione di un sistema di controllo delle attività volto a garantire un adeguato servizio alla persona nel pieno rispetto delle esigenze della stessa, operando in accordo con le linee guida definite dalla Regione Lombardia.

www.socare.it

Obiettivo di SoCare è perseguire il Miglioramento continuo dell'organizzazione tramite una gestione "dinamica" delle attività lavorative che consenta valutazioni periodiche volte a far emergere i punti critici e che permetta una tempestiva risoluzione degli stessi.

Viene posta particolare attenzione alle opportunità di miglioramento dei servizi erogati tramite l'analisi delle indagini di soddisfazione degli utenti, l'analisi dei reclami ricevuti e l'analisi dei verbali o della modulistica preposta ad evidenziare eventuali non congruità con le specifiche dichiarate. La Direzione definisce annualmente gli obiettivi di miglioramento della qualità. Gli obiettivi sempre in primo piano sono:

- Ampliamento della gamma delle prestazioni offerte
- Miglioramento delle modalità di assistenza
- Riduzione dei tempi di attesa per le prenotazioni
- Adozione di nuove tecnologie, apparecchiature e metodiche
- Adozione di programmi di manutenzione dell'attrezzatura che ne garantiscano l'efficienza
- Aggiornamento continuo in base alle disposizioni normative regionali o nazionali

Il miglioramento dell'efficienza dell'organizzazione è un altro obiettivo che si intende perseguire attraverso un sistema qualità "dinamico", sempre attento ad identificare i punti deboli del sistema e pronto ad aggiornarsi in funzione di nuove leggi, norme e variazioni organizzative interne.

La Direzione di SoCare assicura un costante aggiornamento delle strumentazioni e delle tecnologie inserite nel centro. Inoltre si impegna a consentire l'attività di aggiornamento tecnico-professionale del personale.

ACCOGLIENZA AL CENTRO

L'accoglienza dei clienti a SoCare è offerta dal Servizio segreteria e accoglienza

Tale servizio è aperto al pubblico:

Dal Lunedì al Venerdì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

Le visite verranno effettuate negli stessi giorni ma in modo continuativo dalle 9.00 alle 19.00.

Le prenotazioni vengono effettuate:

- telefonicamente al n. di telefono 0342/211251
- telefonicamente al n. di cellulare 3738669599
- scrivendo all'indirizzo e-mail info@socare.it
- compilando il modulo sul sito www.socare.it
- presentandosi personalmente presso la segreteria dello studio

I pagamenti relativi alle prestazioni effettuate sono effettuati direttamente presso la segreteria di SoCare.