Centro di assistenza domiciliare gestito dalla Domos Soc Coop Sociale

Sede in Via Tempio 5/d -07100 Sassari
Tel. 0794927305 – Mobile. 3888349543 – mail info@indomoassistenza.it
sito internet www.indomoassistenza.it

p.iva 02970470908

CARTA DEI SERVIZI

Gentili Signore e Gentili Signori,

il documento che state per leggere è la "La Carta dei Servizi" della Cooperativa Sociale DOMOS, uno strumento che Vi consentirà di conoscere preventivamente le caratteristiche organizzative e funzionali del nostro C.A.D. INDOMO 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 Sociale DOMOS**, 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 disponibili nel **centro di assistenza domiciliare INDOMO** in SASSARI VIA TEMPIO 5/D o ai riferimenti - Tel. 0794927305 e-mail info@indomoassistenza.it e sito internet www.indomoassistenza.it

Grazie per l'attenzione e buona lettura

Sassari 23/09/2026

Il Presidente
Edoardo Cordedda

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 del **centro assistenza domiciliare INDOMO** - stabilisce i principi e le condizioni per 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 il centro **assistenza domiciliare INDOMO** :

- 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 Udine e provincia;
- 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

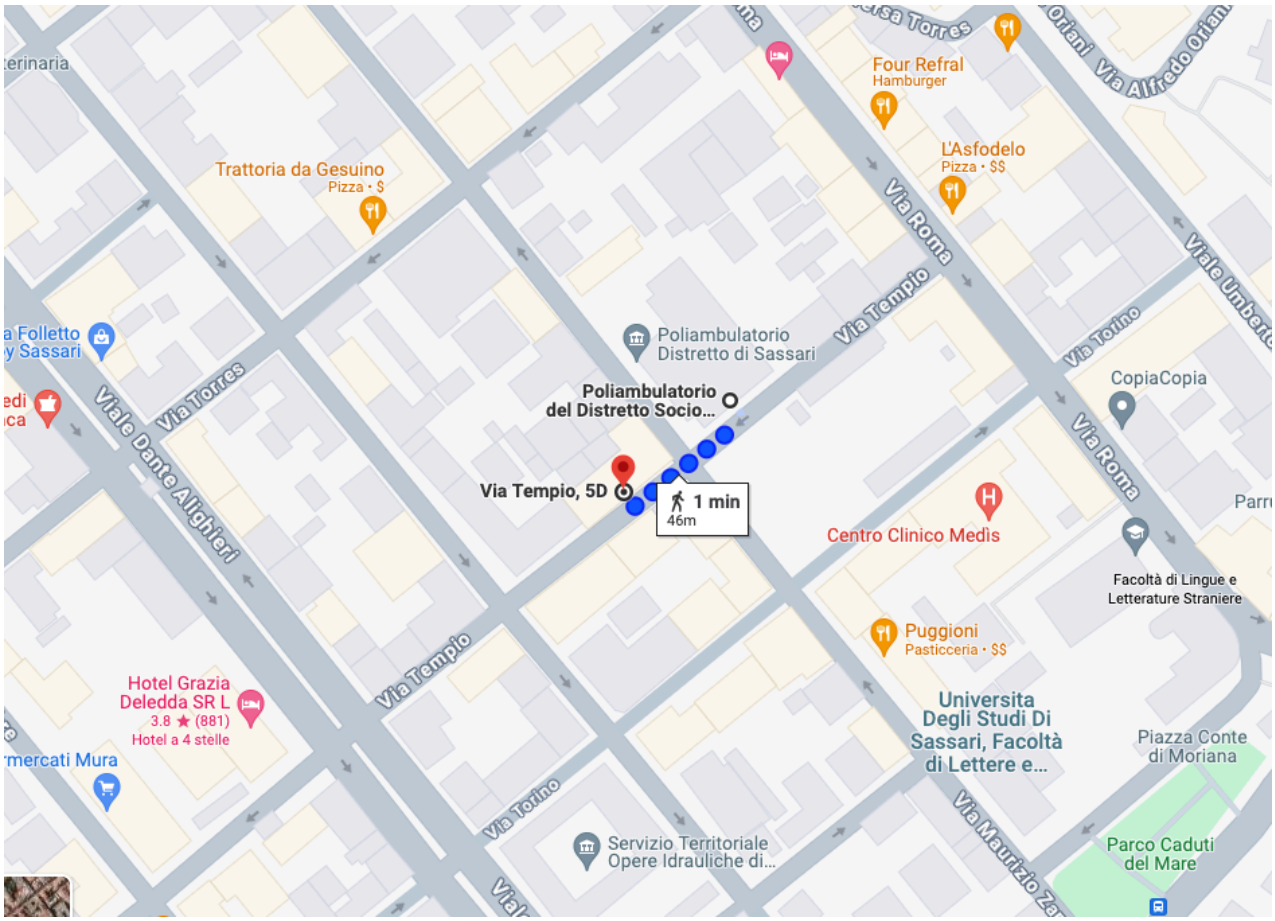
Il centro di assistenza domiciliare INDOMO è un'organizzazione che eroga servizi di assistenza domiciliare privata alla persona ed alla famiglia gestito dalla **DOMOS SOC COOP SOCIALE**. L'obiettivo che si pone INDOMO è il miglioramento della qualità di vita dell'individuo, la tutela del benessere della Famiglia, della "salute", compreso il mantenimento delle abilità relazionali e delle autonomie residue di ogni Soggetto.

indomo
ASSISTENZA DOMICILIARE

DOVE SIAMO

Il centro di assistenza domiciliare **INDOMO** si trova in **Sassari Via Tempio 5/d**

A pochi metri dal Poliambulatorio del distretto di Sassari



ACCESSO

Il centro di assistenza domiciliare INDOMO apre i propri uffici nei giorni:

Lunedì mattina	*9:00*	*13:00*	**Lunedì pomeriggio**	*15:00*	*18:00*
Martedì mattina	*9:00*	*13:00*	**Martedì pomeriggio**	*15:00*	*18:00*
Mercoledì mattina	*9:00*	*13:00*	**Mercoledì pomeriggio**	*15:00*	*18:00*
Giovedì mattina	*9:00*	*13:00*	**Giovedì pomeriggio**	*15:00*	*18:00*
Venerdì mattina	*9:00*	*13:00*	**Venerdì pomeriggio**	*15:00*	*18:00*
Sabato	*Ore 10:00 sino alle 13:00*				

Negli altri giorni ed orari, Il centro di assistenza domiciliare INDOMO garantisce al Cittadino una **reperibilità 24 ore su 24** ai seguenti numeri Tel. 0794927305 Cell. 3888349543 e-mail info@indomoassistenza.it

OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è lo strumento principale con cui Il centro di assistenza domiciliare INDOMO:

- ricerca il confronto, la collaborazione e l'integrazione con i servizi socio-sanitari e assistenziali pubblici e privati dislocati sul territorio di Sassari e Comuni limitrofi;
- garantisce al Cliente ed alla collettività un reale supporto di servizi integrati alla persona garantendo specifici livelli di affidabilità.

I NOSTRI PRINCIPI ISPIRATORI

Il centro di assistenza domiciliare INDOMO opera nel rispetto dei principi

- **Uguaglianza**: tutti i Servizi erogati da Il centro di assistenza domiciliare INDOMO tendono al "principio di uguaglianza dei diritti delle persone", fondato sull'articolo 3 della Costituzione, 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 "abito su misura" per il Cliente.
- **Imparzialità e continuità**: Il centro di assistenza domiciliare INDOMO svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione a chiunque ne faccia richiesta.

- **Diritto di scelta**: Il centro di assistenza domiciliare INDOMO s'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**: Il centro di assistenza domiciliare INDOMO 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**: Il centro di assistenza domiciliare INDOMO osserva il Regolamento dell'unione Europea 2016/679 in materia di privacy e tutela dei dati personali – GDPR Privacy. Il centro di assistenza domiciliare INDOMO 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 centro di assistenza domiciliare INDOMO a 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 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 del centro di assistenza domiciliare INDOMO 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**.

I NOSTRI SERVIZI

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

- L'erogazione del servizio a favore di Anziani avviene a seguito di stesura della Cartella Assistenziale Personale in cui sono contenute informazioni utili ad erogare un servizio efficace e di qualità
- 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
- Il centro di assistenza domiciliare INDOMO, sulla base della sua particolare configurazione, interviene in modo flessibile e duttile adattando gli interventi di assistenza alla persona, alle variabili connesse alle esigenze della famiglia.

L'intervento è organizzato con un preavviso in richiesta da parte del Cliente e, comunque in base alle esigenze di ogni caso. I servizi sono erogati sulle 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, pulizia e riassetto dell'ambiente domestico (disbrigo di pratiche burocratiche, consegna farmaci e spesa ecc) – erogato da operatore opportunamente selezionato
- 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 - 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

Caratteristiche degli interventi:

Il centro di assistenza domiciliare INDOMO organizza e gestisce servizi globali alla famiglia e, in tale collocazione, sono individuate le seguenti aree:

SOCIALI	ASSISTENZIALI	SANITARI
segretariato pulizie e riassetto casa compagnia sorveglianza attività ricreative attività educative	aiuto all'igiene personale aiuto al pasto aiuto alla vestizione aiuto alla deambulazione supporto assistenziale parrucchiera estetista podologo	terapie intramuscolo terapie sottocutanee somministrazione farmaci cura piaghe da decubito assistenza alla fleboclisi medicazioni cambio di catetere terapie riabilitative

DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE – Per Cliente si intende ogni componente della Famiglia, sia esso in situazione di dipendenza o meno

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 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
- 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 famigliari
- 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 a 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 del centro di assistenza domiciliare INDOMO 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 Il centro di assistenza domiciliare INDOMO ed il Cliente stesso.

CONTROLLO QUALITA'

Il centro di assistenza domiciliare INDOMO effettua costanti controlli rispetto all'adeguatezza e qualità dei servizi erogati.
Le modalità di controllo qualità avvengono attraverso l'implementazione di procedure interne e l'utilizzo di specifici strumenti di valutazione quali:

- ✓ intervista relazionale (presso la sede di INDOMO in via tempio 5/d Sassari, 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 in ufficio
- 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

Il centro di assistenza domiciliare INDOMO 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 qualifica 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.

RECLAMI

Il centro di assistenza domiciliare INDOMO ha adottato un protocollo interno grazie al quale assicura una corretta gestione dei reclami/suggerimenti /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 di INDOMO in via tempio 5/d Sassari, oppure in forma scritta libera, via mail oppure utilizzando l'apposito modulo.

Il Responsabile del centro di assistenza domiciliare INDOMO, dopo avere accolto il reclamo, provvede a verificare cause, effetti e circostanze; apportare tutte le misure correttive del caso ed a predisporre risposta scritta entro 15 giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

COPERTURA ASSICURATIVA

In riferimento alla delicatezza dei servizi erogati, il centro di assistenza domiciliare INDOMO, 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 del centro di assistenza domiciliare INDOMO, sono quindi assicurati sulla Responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività assistenziale e nell'erogazioni di prestazioni professionali.

indomo
ASSISTENZA DOMICILIARE

Centro di assistenza domiciliare gestito dalla Domos Soc Coop Sociale

Via Tempio 5/d -07100 Sassari
p.iva 02970470908

0794927305 – cell. 3888349543
info@indomoassistenza.it