



via Malvezzi - 25036 Palazzolo sull'Oglio (BS)
tel 030.6189982 030.731673 - fax 030.7302276
C.F. 95048590160 - P.IVA 02289620169 - n° iscrizione albo cooperative A127565
info@cooppaese.it - coopsocialepaese@pec.it

CARTA DEI SERVIZI
Servizio di Prelievo Domiciliare
Comune di Torre de' Roveri
Gestito da Cooperativa Sociale P.A.E.S.E. Onlus



via Malvezzi - 25036 Palazzolo sull'Oglio (BS)
tel 030.6189982 030.731673 - fax 030.7302276
C.F. 95048590160 - P.IVA 02289620169 - n° iscrizione albo cooperative A127565
info@cooppaese.it - coopsocialepaese@pec.it

Presentazione

La carta dei servizi è un patto formalizzato tra la Cooperativa e i cittadini/utenti i cui contenuti sono le informazioni sui servizi forniti, gli standard di qualità offerti, le modalità di tutela e di partecipazione del cittadino.

Questo patto non è utile solo ai cittadini, ma anche alla Cooperativa, che dispone di nuovi stimoli per migliorare il proprio assetto organizzativo e il funzionamento dei propri servizi a partire dalle esigenze dell'utenza.

La Carta dei Servizi è quindi lo strumento di dialogo tra cittadino e Cooperativa oltre che un modo trasparente per presentarsi a chi intende avvalersi dei servizi della Cooperativa.

E' proprio seguendo la filosofia del considerare il cittadino non come un semplice fruitore di prestazioni, che nella nostra Carta dei Servizi riferita al Servizio Prelievo Domiciliare parleremo d'ora in poi di cliente e non di utente.

Il cliente è colui che ha un investimento affettivo, energetico, psichico nell'occuparsi del proprio bisogno, partecipa e viene reso partecipe alla propria domanda, rappresenta il proprio problema e le soluzioni a questo come qualcosa di interno a se stesso e non esterno.

La valutazione di qualità del servizio reso dalla Cooperativa non avviene quindi soltanto su standard di efficacia ed efficienza, ma anche sul rispetto e l'impegno del cliente che partecipa e coopera con trasparenza e sussidiarietà all'ottenimento del proprio benessere; l'attivazione del cliente che partecipa alla qualità delle scelte avendo chiari gli obiettivi da raggiungere è dunque un punto chiave del nostro modo di operare e la Carta dei Servizi riferita al Servizio Prelievo Domiciliare è il punto di partenza e la base del processo di collaborazione tra Cooperativa e cliente.

Informazioni generali

La Coop. Sociale P.A.E.S.E. Onlus ha sede nel Comune di Palazzolo sull'Oglio (BS) in via Malvezzi, 5. L'ufficio della sede operativa è aperto al pubblico dalle ore 7.30 alle ore 17,30 dal Lunedì al Venerdì.

Storia

La Cooperativa Sociale P.A.E.S.E. nasce nel Luglio 1993 nel territorio della Vallecavallina ponendosi l'obiettivo di avviare una serie di servizi rivolti ad anziani, minori e famiglie e persone diversamente abili.

La Cooperativa si configura come un'organizzazione no profit, e cerca di costruire collaborazioni operative con gli Enti Pubblici e Privati volti a migliorare l'efficacia degli interventi e a promuovere percorsi di integrazione sociale sempre più strutturati e complessi.

Caratteristiche della Cooperativa

La Cooperativa Sociale P.A.E.S.E. è disciplinata dai principi delle mutualità senza fini di speculazione privata; aderisce alla Confcooperative di Brescia, è composta da 25 soci, 15 dei quali lavoratori e 10 sovventori; da 108 dipendenti e gestisce Servizi sociosanitari ed Educativi avvalendosi dell'attività dei soci Cooperatori, di lavoratori dipendenti non soci, di volontari ed in alcuni casi di collaboratori professionali non soci.

Scopo della Cooperativa

Scopo della Cooperativa è quello di perseguire l'interesse generale della Comunità alla

promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari e educativi ai sensi dell'art.1 primo comma punto a) della Legge 8 Novembre 1991 n°381.

Organizzazione

Organi sociali

Sono organi della Società

- L'Assemblea dei soci, che procede tra l'altro alla nomina delle cariche sociali
- Il Consiglio di Amministrazione che si compone di 7 Consiglieri che restano in carica 3 anni. Il Consiglio elegge nel suo seno il Presidente e Vicepresidente.

Settori di intervento

- Servizio di assistenza domiciliare rivolto ad Anziani, Disabili o nuclei familiari in difficoltà;
- Gestione della Bottega della domiciliarità Ambito di Grumello del Monte;
- Gestione del Servizio di Centro Diurno Integrato: comune di Endine Gaiano, comune di Chiari e comune di Palazzolo sull'Oglio
- Prelievi ematici a domicilio
- Gestione punti prelievi accreditati e autorizzati
- Gestione ambulatori infermieristici
- Gestione sportelli Alzheimer Demenza Ambito della Vallecavallina
- Servizi di Assistenza Educativa Scolastica per i comuni di Castelli Calepio, Mornico, Palazzolo sull'Oglio
- Gestione voucher territoriali/domiciliari Ambito Monte Orfano
- Gestione budget di Salute Ambito psichiatrico di Iseo
- Gestione di servizi per il disagio adulto

Per ciascun settore organizzativo e funzionale è prevista una figura di Responsabile e ciascun settore è organizzato con procedure proprie.

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale gli Enti gestori forniscono ai cittadini tutte le informazioni relative al Servizio Prelievo Domiciliare secondo le ultime indicazioni di legge.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

PRINCIPI A CUI SI ISPIRA LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi risponde ai seguenti principi:

- **eguaglianza** - il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche;
- **imparzialità** - i comportamenti del personale socio educativo della cooperativa nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;
- **continuità** - l'erogazione del servizio è regolare e continua secondo gli orari indicati;
- **partecipazione** - i nostri utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali), sono gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio;
- **efficienza ed efficacia** - i servizi sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.

Il Servizio


Il Servizio di Prelievo Domiciliare permette ai cittadini residenti nel Comune di Torre de' Roveri di effettuare prelievi di sangue o consegna campioni biologici direttamente presso il proprio domicilio. Il servizio è attivo in modalità privatistica, con il patrocinio del Comune. La Cooperativa Sociale P.A.E.S.E. vi avvale del laboratorio Biallisi S.p.A. con sede legale in Lissone (MB) accreditato con il SSN.


È destinato in particolare a:

- persone con ridotta mobilità;
- persone temporaneamente impossibilitate a raggiungere un punto prelievi;
- persone fragili o con condizioni di salute che richiedono un intervento a domicilio.

Modalità di Accesso al Servizio

La prenotazione avviene tramite segreteria telefonica dedicata, ai numeri:

 348 9769739

 338 3448660

La segreteria risponde dal lunedì al venerdì, all'interno della fascia 14:00 – 16:00.

Documenti necessari alla prenotazione

- Tessera Sanitaria
- Impegnativa del Medico o elenco esami
- Indirizzo e-mail valido (per accesso referti)

L'utente viene successivamente ricontattato per confermare:

- la data del prelievo
- le istruzioni preparatorie



via Malvezzi - 25036 Palazzolo sull'Oglio (BS)
tel 030.6189982 030.731673 - fax 030.7302276
C.F. 95048590160 - P.IVA 02289620169 - n° iscrizione albo cooperative A127565
info@cooppaese.it - coopsocialepaese@pec.it

Tariffa del Servizio

Il servizio è erogato in forma privatistica al costo di:

€ 25,00

L'importo comprende:

- l'uscita dell'operatore infermieristico
- la gestione dei campioni
- la consegna al laboratorio

Per i pazienti che usufruiranno del servizio di prelievo domiciliare il pagamento del servizio verrà effettuato direttamente sul portale di Bialalisi spa accedendo con le credenziali che verranno fornite via mail. Dal portale si potrà scaricare la fattura relativa al servizio.

Per i pazienti in TAO che usufruiranno del servizio di prelievo domiciliare il pagamento del servizio verrà effettuato tramite bonifico a Cooperativa Sociale P.A.E.S.E. dopo invio alla mail della fattura.

Erogazione del Servizio

Orario dei Prelievi

I prelievi vengono effettuati nella fascia: ⌚ 07:30 – 09:00

Preparazione al Prelievo

Durante il contatto telefonico preliminare verranno fornite tutte le indicazioni.

In generale:

- digiuno dalla mezzanotte (se richiesto);
- modalità di raccolta campioni (urine/feci);
- indicazioni specifiche sui contenitori;
- presenza di un caregiver consigliata.

Refertazione

Il giorno del prelievo, il laboratorio Bialalisi invia via e-mail:

- username e password per accesso al portale
- successiva notifica della disponibilità dei referti

Accedendo al portale con le credenziali personali sarà possibile scaricare i referti.

Pazienti in TAO

Ricevono via e-mail lo schema terapeutico aggiornato da ASST Bergamo Est, a cura dell'Unità di Ematologia dell'Ospedale Bolognini.

Qualità e Professionalità

La Cooperativa P.A.E.S.E. Onlus garantisce:

- personale qualificato e costantemente formato;



via Malvezzi - 25036 Palazzolo sull'Oglio (BS)
tel 030.6189982 030.731673 - fax 030.7302276
C.F. 95048590160 - P.IVA 02289620169 - n° iscrizione albo cooperative A127565
info@cooppaese.it - coopsocialepaese@pec.it

- rispetto delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza;
- valutazione periodica della soddisfazione degli utenti;
- analisi e risoluzione dei reclami entro tempi predefiniti.

Tutela dell'Utente

L'utente può presentare:

- osservazioni
- suggerimenti
- segnalazioni o reclami ai seguenti recapiti:


 sanitario@cooppaese.it  coopsocialepaese@pec.it

La Cooperativa garantisce riservatezza e trattamento corretto dei dati personali, come previsto dalla normativa e dalle prassi interne documentate nelle Carte dei Servizi.

Contatti

Cooperativa Sociale P.A.E.S.E. Onlus
Via Malvezzi, 5 – 25036 Palazzolo sull'Oglio (BS)
Tel. 030 6189982 – 030 731673

 www.palazzolocoop.it

 info@cooppaese.it – coopsocialepaese@pec.it