



SalusGate

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi

La carta dei servizi è un documento previsto dalla normativa italiana attraverso il quale un'organizzazione dichiara i propri obiettivi e riconosce specifici diritti al cittadino.

Essa è rivolta in primis agli utenti che usufruiscono dei servizi dell'organizzazione, ai loro familiari e ai caregivers, ma è anche rivolta a tutti i cittadini che necessitano di reperire informazioni sui nostri servizi.

La carta dei servizi è utile agli utenti per essere informati in modo chiaro sull'offerta dei servizi della cooperativa, partecipare attivamente nella valutazione della qualità dei servizi ricevuti ed essere tutelati rispetto alla qualità del servizio.

Inoltre, la carta dei servizi è utile anche alla cooperativa per promuovere il miglioramento continuo, la qualità del servizio offerto, la trasparenza nella gestione dei propri servizi e la partecipazione degli utenti.

Principi fondamentali

SalusGate si impegna all'erogazione dei servizi a tutela dei cittadini basati sui principi di:

- Uguaglianza e imparzialità. Il rispetto delle diversità di ognuno è alla base delle attività della cooperativa, che si impegna a garantire sempre l'uguaglianza, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;
- Continuità. Salvo cause di forza maggiore, SalusGate si impegna a erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni;
- Partecipazione. L'utente al quale è rivolto il servizio è partecipe dell'attività e delle prestazioni a lui rivolte. Ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può avanzare osservazioni e formulare suggerimenti per migliorare il servizio tramite i canali di comunicazione e può fornire eventuali richiami/reclami;
- Efficacia e efficienza. SalusGate assicura che i servizi siano conformi ai parametri stabiliti, garantendo sostegno e tutela agli utenti.

Pubblicazione della carta

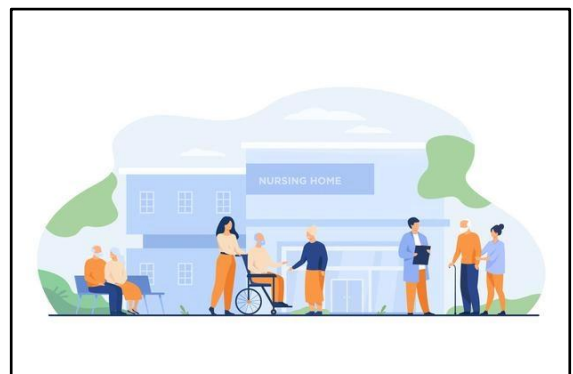
La carta dei servizi è pubblicata sul sito www.salusgate.com.

È possibile richiedere una copia cartacea presso i nostri uffici:

Via Ampola, 11

20139 Milano (MI)

Tel. +39 02 58019434 | info@salusgate.com





SalusGate

SALUSGATE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

Presentazione

La cooperativa è stata fondata nel novembre 2020 con la denominazione "SalusGate società cooperativa sociale".

Essa nasce da esperienze professionali derivanti da diversi ambiti: quello delle Cooperative Sociali in ambito assistenziale e quello delle Forniture Ospedaliere nel settore medicale.

L'unione di due diverse competenze ci ha permesso di strutturare un'attività volta alla qualità del servizio assistenziale con standard gestionali tipici del mondo dei presidi dove il dettaglio rappresenta il punto di arrivo per un'attività di successo.

SalusGate è un'organizzazione focalizzata sulla personalizzazione dei servizi in base alle esigenze del cliente, rispondendo dinamicamente ai continui cambiamenti degli scenari nell'ambito sanitario nazionale.

Vision

SalusGate nasce per rispondere a necessità organizzative e gestionali puntando alla personalizzazione dei servizi in base alle esigenze del cliente e alla flessibilità operativa. SalusGate si propone come interlocutore di riferimento per la gestione integrata dei servizi al fine di liberare le strutture sanitarie da criticità gestionali, esternalizzando i costi ed occupandosi solo del controllo di qualità delle prestazioni erogate a supporto del servizio affidato.

L'obiettivo di SalusGate è quello di fornire personale d'eccellenza in ambito sanitario: medici, infermieri, Operatori socio-sanitari, fisioterapisti in grado di far fronte ad ogni tipo di esigenza assistenziale residenziale e/o domiciliare.

Mission

SalusGate, conformemente alla legge 381/91, non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi.

SalusGate realizza i propri scopi sociali attraverso:

- Il miglioramento della qualità della vita della persona ammalata grazie all'integrazione dei servizi sanitari e socioassistenziali;
- Il mantenimento, per quanto possibile, della persona ammalata al proprio domicilio;
- La garanzia di continuità terapeutica e di cure e supporto al paziente e alla famiglia;
- Fornitura di servizio di personale presso strutture pubbliche o private, in modo che esse possano mantenere la propria capacità produttiva impiegando il proprio personale specialistico in attività strategiche.

Valori

Una cooperativa è un'impresa che, oltre a dover competere sul mercato, cerca di realizzare alcuni importanti valori di solidarietà e di mutualità fra lavoratori e fra generazioni.

Ancora oggi i valori e i principi cooperativi continuano ad essere la più grande ricchezza per il mondo cooperativo al punto da costituire anche un importante fonte di vantaggio competitivo.



SalusGate

I valori a cui SalusGate si ispira sono:

- La cooperazione tra gli individui che ne fanno parte. Ogni cooperativa deve valorizzarne il lavoro, stimolarne e riconoscerne la creatività, la professionalità, la capacità di collaborare per il raggiungimento degli obiettivi comuni;
- Il rispetto e la correttezza: al cooperatore si richiede franchezza, spirito di giustizia e senso di responsabilità, qualunque sia il suo ruolo o la sua posizione;
- La trasparenza e l'onestà;
- L'uguaglianza e l'imparzialità sia nei rapporti che intrattiene con le altre forze economiche, politiche e sociali sia all'interno dell'organizzazione stessa;
- La solidarietà: al fondo di ogni relazione o transazione tra soggetti economici esistono sempre i rapporti umani.



LE RISORSE E I SERVIZI

Il personale

SalusGate riconosce che il valore più grande per ogni organizzazione è dato dalle persone che ve ne fanno parte e che fanno la differenza, soprattutto quando si parla di servizi alla persona, nei confronti di persone fragili e che necessitano cure e attenzioni.

Le figure professionali di riferimento per lo svolgimento delle attività della cooperativa sono:

- Medico con funzioni di responsabile sanitario
- Coordinatore del servizio
- Infermieri
- Operatori sociosanitari (OSS)
- Operatori Customer service



SalusGate

I destinatari

Gli utenti che usufruiscono delle attività svolte da SalusGate e i loro familiari rappresentano i destinatari del servizio. Essi sono persone anziane, soggetti con handicap, persone con ridotte capacità funzionali, persone immobilizzate o impossibilitate a lasciare il proprio domicilio, degenti in reparti ospedalieri o, più in generale, soggetti che necessitino di percorsi di cura o riabilitazione.

Tipologie di attività

- Assistenza infermieristica: medicazioni, prelievi, infusioni, tamponi, cura delle lesioni, gestione cateteri e sonde, stomie, ecc....;
- Assistenza sociosanitaria e cura della persona: igiene personale, mobilizzazione, prevenzione delle ulcere, addestramento dei caregivers per le medesime attività, ecc....;
- Fisioterapia: riabilitazione motoria, respiratoria, cardiocircolatoria, uso di protesi e ausili, suggerimenti in caso di barriere o impedimenti ambientali.

Erogazione del servizio

- Servizio domiciliare: attivo da lunedì a sabato, indicativamente dalle 7:00 alle 20:00 secondo orario concordato in base alle esigenze dell'utente;
- Servizio presso struttura ospedaliera/RSA: attivo 7 giorni su 7, 24h secondo gestione dei turni concordata in base alle esigenze della struttura.

Modalità di accesso e ambito territoriale

- Servizio domiciliare: è possibile accedere al servizio tramite prenotazione diretta sul sito, contatto telefonico o mezzo e-mail. SalusGate garantisce un tempo di risposta nell'arco di 24h per le richieste pervenute entro venerdì pomeriggio, mentre le richieste successive verranno processate lunedì mattina. L'ambito territoriale di erogazione del servizio è costituito dal comune di Milano e provincia;
- Servizio presso struttura ospedaliera/RSA: è possibile inoltrare richiesta di accesso al servizio tramite contatto telefonico o mezzo e-mail. SalusGate garantisce un tempo di emissione dell'offerta nell'arco di 72h, una volta raccolte tutte le specifiche del servizio richiesto. L'ambito territoriale di erogazione del servizio è costituito da tutto il territorio nazionale.



STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

Soddisfazione

SalusGate per misurare il grado di soddisfazione del servizio ha predisposto un questionario che viene consegnato alle strutture ospedaliere presso le quali opera.

In base alla restituzione dei questionari viene ogni anno elaborato uno specifico documento pubblicato sul sito della cooperativa.

È prevista anche una raccolta di recensioni online.

Reclami

L'utente o il familiare, così come la struttura ospedaliera, può presentare reclamo o segnalare un eventuale disservizio compilando apposito modulo e trasmesso via posta, via e-mail, recandosi all'ufficio o consegnato all'operatore sanitario che ha effettuato il servizio.

Eventuali reclami ricevuti telefonicamente vengono riportati dal ricevente su apposito modulo.

Il reclamo, con qualunque modalità sia pervenuto, viene immediatamente sottoposto al Quality manager e, a seconda dei casi, risolto nel minor tempo possibile in ogni caso viene gestito nell'arco di 72 ore.

L'utente sarà, comunque, informato in tempo reale sulle modalità di risoluzione del problema.

Come si raggiunge la sede

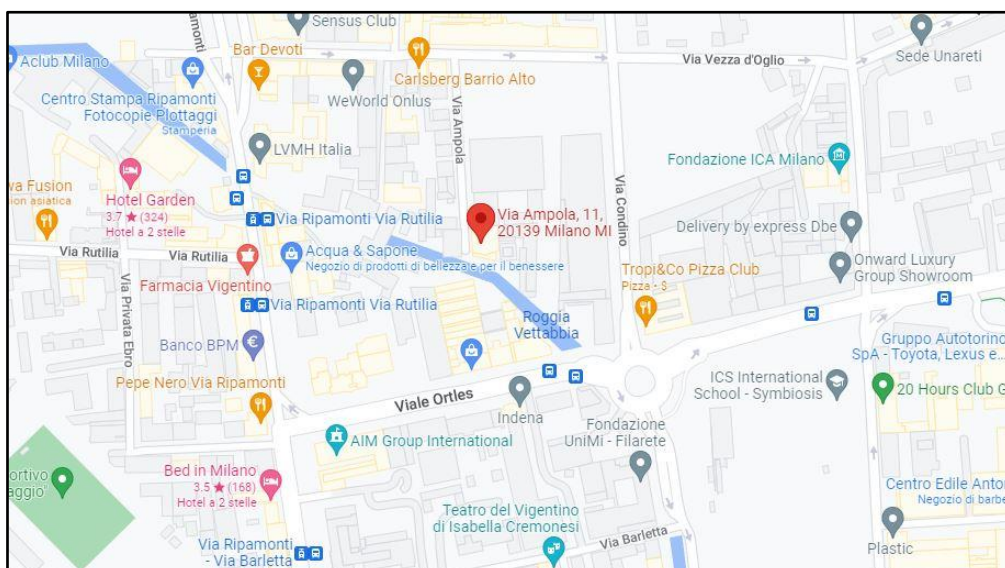
La sede della nostra Cooperativa è in Via Ampola, 11 – 20139 Milano (MI) ed è raggiungibile:

Tramite Mezzi Pubblici:

M3 Linea Gialla fermata Crocetta per poi proseguire con il Tram 24 (fermata Via Ripamonti – Via Rutilia): poi si prosegue a piedi per 5 minuti.

Tramite Auto:

Imboccando la Tangenziale Est seguendo le indicazioni per P. le Corvetto/Milano Centro





SalusGate

Contatti

Numero di telefono: +39 02 58019434

Numero di cellulare aziendale: +39 391 7284640

Attivo dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 dal lunedì a venerdì

Casella di posta elettronica: info@salusgate.com

Sito internet: www.salusgate.com