

CARTA DEI SERVIZI

SALUSGATE SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Introduzione

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 caregiver, 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 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 I info@salusgate.com

SalusGate Società Cooperativa

Via Ampola 11- 20139 Milano (MI) - P.I./C.F. 11466990964

Tel.: +39 391 7284640 / +39 02 58019434

www.salusgate.com

info@salusgate.com





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. L'obiettivo è quello di fornire personale d'eccellenza in ambito sanitario: medici, infermieri, operatori sociosanitari e fisioterapisti, in grado di far fronte ad ogni tipo di esigenza assistenziale residenziale e/o domiciliare, sia all'interno di strutture ospedaliere o residenziali che direttamente al domicilio dell'utente.

Vision e Mission

SalusGate nasce per rispondere a necessità organizzative e gestionali puntando alla personalizzazione dei servizi in base alle esigenze del cliente e alla flessibilità operativa. 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 e occupandosi del controllo di qualità delle prestazioni erogate. Conformemente alla legge 381/91, SalusGate 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 sociosanitari ed educativi. La cooperativa 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;
- La fornitura di personale qualificato presso strutture pubbliche o private, per permettere loro di concentrare le risorse interne in attività strategiche.

Valori

I valori a cui SalusGate si ispira sono quelli della cooperazione tra gli individui, del rispetto, della correttezza, della trasparenza, della solidarietà e dell'imparzialità. Ogni collaboratore è chiamato a contribuire con professionalità, onestà e senso di responsabilità al raggiungimento degli obiettivi comuni.



SalusGate Società Cooperativa
Via Ampola 11- 20139 Milano (MI) - P.I./C.F. 11466990964
Tel.: - +39 391 7284640 / +39 02 58019434
www.salusgate.com
info@salusgate.com





SalusGate



LE RISORSE E I SERVIZI

Il personale

SalusGate riconosce che il valore più grande per ogni organizzazione è dato dalle persone che ne fanno parte. Le figure professionali di riferimento per lo svolgimento delle attività della cooperativa sono: medici, infermieri, operatori sociosanitari (OSS), fisioterapisti, coordinatori e operatori di customer service.

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 necessitano di percorsi di cura o riabilitazione.

Tipologie di attività

Le attività offerte da SalusGate comprendono:

- Assistenza infermieristica: comprende prestazioni come medicazioni, prelievi ematici, somministrazione di terapie iniettive e infusionali, gestione di stomie, cateteri, sonde, tamponi e cura delle lesioni;
- Assistenza infermieristica di sala operatoria: supporto al team chirurgico durante le fasi pre, intra e post operatorie, in particolare in ambito ospedaliero;
- Assistenza sociosanitaria e cura della persona: interventi rivolti all'igiene personale, mobilitazione del paziente, prevenzione delle ulcere da decubito e addestramento dei familiari o caregiver nella gestione quotidiana della persona assistita;
- Fisioterapia: la cooperativa offre un servizio completo in RSA, presso centri medici convenzionati e al domicilio dell'utente. Gli interventi includono la riabilitazione motoria, neurologica, respiratoria e cardiovascolare, l'uso di ausili, il recupero funzionale e l'adattamento ambientale. Il servizio è erogato da fisioterapisti qualificati, con piani terapeutici personalizzati in base alle esigenze cliniche e funzionali di ciascun utente. la

SalusGate Società Cooperativa

Via Ampola 11- 20139 Milano (MI) - P.I./C.F. 11466990964

Tel.: - +39 391 7284640 / +39 02 58019434

www.salusgate.com

info@salusgate.com

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification





SalusGate

cooperativa offre un servizio di fisioterapia completo, in RSA, presso centri medici convenzionati e al domicilio dell'utente. Gli interventi includono la riabilitazione motoria, neurologica, respiratoria e cardiovascolare, l'uso di ausili, il recupero funzionale e l'adattamento ambientale. Il servizio è erogato da fisioterapisti qualificati, con piani terapeutici personalizzati in base alle esigenze cliniche e funzionali di ciascun utente.

Erogazione del servizio

Il servizio è attivo 7 giorni su 7, h24 per le strutture ospedaliere e RSA, mentre il servizio domiciliare è garantito dal lunedì al sabato, generalmente dalle 7:00 alle 20:00. Per la fisioterapia, sia in struttura che a domicilio, si concordano gli orari con l'ente richiedente o con l'utente, e viene effettuata una valutazione iniziale seguita da un piano terapeutico individuale.

Modalità di accesso e ambito territoriale

Per strutture ospedaliere e RSA, è possibile inoltrare richiesta tramite contatto telefonico o email. SalusGate garantisce un contatto con il responsabile della struttura entro 24 ore e l'emissione dell'offerta entro 72 ore dalla raccolta delle informazioni. Il servizio è attivo su tutto il territorio nazionale. Per l'attivazione del servizio domiciliare, compresa la fisioterapia, è possibile procedere tramite prenotazione diretta sul sito, contatto telefonico o email. Le richieste ricevute entro il venerdì pomeriggio vengono processate entro 24 ore, mentre quelle del fine settimana il lunedì mattina. Il servizio domiciliare è disponibile nel Comune di Milano e in provincia. Per la fisioterapia domiciliare è garantita la presa in carico entro



STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

Soddisfazione

SalusGate misura il grado di soddisfazione del servizio attraverso questionari somministrati periodicamente agli utenti e alle strutture partner. Inoltre, organizza incontri periodici con i referenti delle strutture e, se necessario, pianifica azioni correttive.



SalusGate Società Cooperativa

Via Ampola 11- 20139 Milano (MI) - P.I./C.F. 11466990964

Tel.: - +39 391 7284640 / +39 02 58019434

www.salusgate.com

info@salusgate.com





Reclami

L'utente, il familiare o la struttura partner può presentare un reclamo compilando l'apposito modulo, disponibile presso la sede, sul sito o tramite operatori. I reclami ricevuti telefonicamente vengono registrati su apposito modulo. Ogni segnalazione è presa in carico dal Quality Manager e gestita entro un massimo di 72 ore.

Come si raggiunge la sede

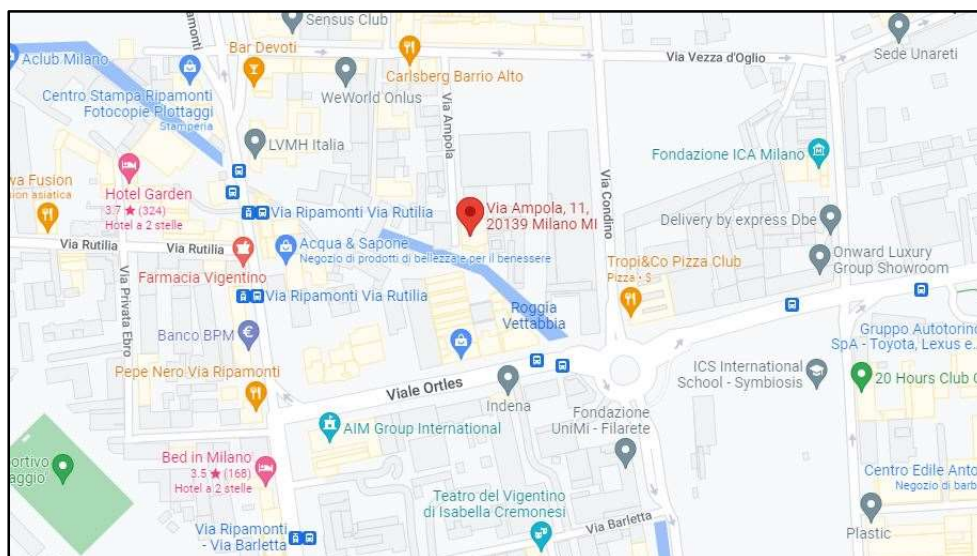
La sede della nostra Cooperativa è in Via Ampola, 11 – 20139 Milano (MI) ed è raggiungibile:

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



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

SalusGate Società Cooperativa

Via Ampola 11- 20139 Milano (MI) - P.I./C.F. 11466990964

Tel.: - +39 391 7284640 / +39 02 58019434

www.salusgate.com

info@salusgate.com





SalusGate Società Cooperativa
Via Ampola 11- 20139 Milano (MI) - P.I./C.F. 11466990964
Tel.: - +39 391 7284640 / +39 02 58019434
www.salusgate.com
info@salusgate.com

