

| | | |
|---|---------------------------------|------------|
|  | <u>CARTA DEI SERVIZI</u> | PRO.03 |
| | | Rev. 01 |
| | | 01/10/2024 |

INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi è stata realizzata per individuare e definire in modo esaustivo i servizi erogati da Vita Serena.

La sua impostazione ed applicazione consente di individuare le procedure e gli standard predefiniti atti a fissare criteri e modalità uniformi e comuni nell'attività quotidiana.

CHI SIAMO

Vita Serena eroga servizi di assistenza alla persona in supporto alla famiglia.

La missione di Vita Serena è il miglioramento della qualità di vita delle persone, in particolar modo: anziani, persone portatrici di disabilità psicofisiche o colpite da differenti patologie.

La tutela della "salute" dell'individuo, compreso l'incremento delle abilità relazionali e delle autonome capacità di vita, costituiscono gli assi portanti dell'impegno sociale che Vita Serena ha deciso di assumere come prioritario ed imprescindibile.

OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo strumento principale con cui Vita Serena:

- Offre ai clienti maggiore trasparenza e accessibilità alle informazioni sui servizi
- Ricerca il confronto, la collaborazione e l'integrazione con servizi socio-sanitari e assistenziali pubblici e privati dislocati sul territorio
- Garantisce al Cliente ed alla collettività un reale supporto di servizi integrati alla persona garantendo specifici livelli di affidabilità

PRINCIPI FONDAMENTALI

UGUAGLIANZA

Tutti i servizi erogati da Vita Serena 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

| | | |
|---|---------------------------------|------------|
|  | <u>CARTA DEI SERVIZI</u> | PRO.03 |
| | | Rev. 01 |
| | | 01/10/2024 |

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.

IMPARZIALITA’ E CONTINUITA’

La Cooperativa svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

DIRITTO DI SCELTA

La Cooperativa s’impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l’erogazione dei servizi al fine di personalizzare l’intervento sulla base delle esigenze del richiedente.

PARTECIPAZIONE

Vita Serena, 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

La Cooperativa 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, all’erogazione delle prestazioni, alla verifica dei risultati (soddisfazione del Cliente). Tutti gli operatori della Cooperativa sono tenuti al rispetto del segreto professionale e al rispetto della Carta dei Servizi.

| | | |
|---|---------------------------------|------------|
|  | <u>CARTA DEI SERVIZI</u> | PRO.03 |
| | | Rev. 01 |
| | | 01/10/2024 |

I BISOGNI

Vita Serena eroga servizi che sappiano coniugare efficacia sociale ed efficacia economica puntando all' eccellenza nel suo settore. Esso opera agendo in funzione della prevenzione dei problemi socio assistenziali di cui è portatore il Cliente.

BISOGNI ESPLICITI che il Cliente dichiara esplicitamente quando si mette in relazione con l'organizzazione servizi;

BISOGNI IMPLICITI che il cliente ritiene ovvio che debbano essere comunque soddisfatti e che quindi non dichiara e non richiede esplicitamente;

BISOGNI LATENTI che il Cliente non percepisce come bisogni sino a quando non ne scopre la soddisfazione;

I SERVIZI SONO EROGABILI

- A domicilio
- Presso luoghi di ricovero, degenza e/o convalescenza
- Servizi occasionali, anche poche ore giornaliere, un solo giorno, oppure continuativi

I NOSTRI SERVIZI

Vita Serena interviene nell'organizzazione di servizi di assistenza integrativa e/o sostitutiva a quella familiare. In tale collocazione sono individuate le seguenti aree:

SOCIALE

- compagnia
- accompagnamento
- sorveglianza
- controllo
- disbrigo pratiche burocratiche
- segretariato sociale
- attività ricreative
- consegna spesa

- consegna farmaci

ASSISTENZIALE

- aiuto all' igiene personale
- aiuto al pasto
- aiuto alla vestizione
- aiuto alla deambulazione

- supporto assistenziale generico
- prevenzioni

SANITARIA

- prevenzione e cura piaghe da decubito
- iniezioni

| | | |
|---|---------------------------------|------------|
|  | <u>CARTA DEI SERVIZI</u> | PRO.03 |
| | | Rev. 01 |
| | | 01/10/2024 |

- assistenza alle fleboclisi
- medicazioni
- cambio catetere
- prestazioni infermieristiche
- e fisioterapiche
- telemedicina
- terapie riabilitative

TIPI DI ASSISTENZA

SEMPLICE

Erogata da operatore non qualificato con esperienza almeno biennale in servizi di assistenza alla persona.

QUALIFICATA

Erogata da operatore qualificato e abilitato da specifico attestato pubblico o privato.

INFERMIERISTICA, FISIOTERAPICO, PODOLOGA

Erogata da operatore sanitario professionale in possesso dei relativi diplomi/laurea ed iscritto all'albo professionale.

CARATTERISTICHE DEGLI INTERVENTI

L'erogazione dei servizi avviene a favore delle seguenti principali categorie: ANZIANI – MALATI – DISABILI.

- L'erogazione del servizio avviene a seguito della stesura di una cartella assistenziale personale in cui sono contenute informazioni riguardanti il richiedente e l'assistito con le specifiche necessità individuali e o famigliari
- Il confronto con il medico curante, il personale di reparto, i servizi sociali pubblici già presenti sul territorio e la famiglia dell'assistito, completano la valutazione dell'intervento
- Tutte le prestazioni sono finalizzate esclusivamente alla migliore permanenza dell'anziano, malato o disabile, nella struttura di ricovero e degenza, presso il domicilio dello stesso o in ogni altro luogo richiesto

| | | |
|---|---------------------------------|------------|
|  | <u>CARTA DEI SERVIZI</u> | PRO.03 |
| | | Rev. 01 |
| | | 01/10/2024 |

- La Cooperativa, sulla base della sua particolare configurazione, interviene in modo flessibile e duttile adattando gli interventi di assistenza alla persona, alle variabili connesse alle esigenze del Cliente e della sua famiglia.
- L'intervento è organizzato entro poche ore dalla richiesta, tempo necessario per raggiungere il luogo dove erogare il servizio di assistenza.

| | | |
|---|---------------------------------|------------|
|  | <u>CARTA DEI SERVIZI</u> | PRO.03 |
| | | Rev. 02 |
| | | 01/10/2024 |

I NOSTRI OPERATORI

Nella loro attività quotidiana gli operatori sono sempre identificabili attraverso idoneo badge identificativo, perseguono:

- Il rispetto della dignità della persona della sua individualità e della sua autodeterminazione.
- La tutela del diritto alla domiciliarità, privilegiando interventi al domicilio della persona, al fine di mantenere il Cliente all' interno della sua famiglia e del suo ambiente sociale, scolastico, lavorativo.

I NOSTRI CLIENTI

- Persone che pur essendo in condizioni di difficoltà mantengono la capacità di acquistare direttamente, presso la Cooperativa, le prestazioni e i servizi necessari a soddisfare i propri bisogni socio assistenziali e sanitari;
- Ogni nucleo familiare, al cui interno vi è un componente bisognoso di assistenza presso il domicilio o presso strutture di ricovero/degenza.
- Enti privati che erogano servizi domiciliari, semiresidenziali o residenziali, di natura sanitaria, socio assistenziale o integrata.

MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

Gli utenti possono fare richiesta dei nostri servizi chiamando il nostro numero operativo 24 ore su 24 oppure presso i nostri uffici aperti dal lunedì al venerdì (orari dalle 9:00 alle 12:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00) o il sabato su appuntamento.

Le informazioni vengono raccolte:

- Tramite INTERVISTA RELAZIONALE presso la nostra sede o presso il luogo di assistenza
- Tramite QUESTIONARIO (inviato per posta, posta elettronica o consegnato manualmente)

| | | |
|---|---------------------------------|------------|
|  | <u>CARTA DEI SERVIZI</u> | PRO.03 |
| | | Rev. 02 |
| | | 01/10/2024 |

I dati raccolti ed elaborati dalla compilazione dei questionari, rappresenta utile strumento per implementare il processo di miglioramento dei nostri servizi.

COSTO DEI SERVIZI

Il costo dei servizi applicato al Cliente viene sempre comunicato antecedentemente l'inizio del servizio ed è onnicomprensivo di ogni onere diretto o indiretto. In caso di prestazioni/servizi il costo è predisposto o sulla base del tempo impiegato o sulla tipologia dell'intervento.

Le modalità di pagamento applicate sono:

- SALDO IN UFFICIO (assegno, Bancomat)
- BONIFICO BANCARIO

QUALITA' DEI SERVIZI

La Cooperativa segue un codice etico riassunto nei seguenti punti:

- Fornire al cliente informazioni trasparenti e complete sui servizi offerti
- Informare preventivamente il cliente sul costo dei servizi
- Erogare i servizi puntualmente e tempestivamente
- Garantire attenzione, cura e riservatezza sia all' assistito ed ai familiari
- Garantire una costante reperibilità telefonica
- Progettare servizi nel rispetto dei bisogni del cliente
- Offrire garanzie sull'adeguata qualifica ed esperienza degli operatori
- Garantire adeguata copertura assicurativa degli operatori per eventuali danni causati durante il servizio
- Assicurare la continuità del servizio
- Assicurare un efficace e tempestiva analisi e gestione dei reclami
- Fatturazione dei servizi erogati e rispetto delle normative vigenti

| | | |
|---|---------------------------------|------------|
|  | <u>CARTA DEI SERVIZI</u> | PRO.03 |
| | | Rev. 02 |
| | | 01/10/2024 |

CONTROLLO DEI SERVIZI

Vita Serena effettua controlli sui servizi erogati per verificarne l'adeguata prestazione in conformità agli standard enunciati in fase di "presa in carico".

Le modalità di controllo sui servizi vengono predisposte immediatamente dopo la "presa in carico" e si svolge su tre tipi di livelli:

- ASSISTENTE
In quanto erogatore della prestazione assistenziale
- Assistito/Familiare
In quanto soggetti beneficiari del servizio assistenziale
- CONTESTO
In quanto osservatore diretto o indiretto dei servizi erogati

L'interfaccia dei livelli permette un continuo monitoraggio dei servizi erogati che consente un rapido correttivo in caso di necessità.

FORMAZIONE

L'esigenza di formazione nasce in risposta ad un panorama in costante evoluzione. Per tale motivo, i tempi di erogazione di corsi di formazione variano a seconda delle necessità rilevate. Vita Serena garantisce almeno una sessione formativa all'anno a tutto il personale che entra in contatto con gli utenti. In questo modo viene garantita una costante attenzione ai fabbisogni delle persone e delle loro famiglie e contestualmente viene monitorato il livello di professionalità e preparazione dei collaboratori.

Sempre una volta all'anno La Cooperativa organizza una giornata di informazione/formazione rivolta ai soci della cooperativa, ma anche alle famiglie e caregiver, con lo scopo di istruire i partecipanti sulle tecniche di base dell'accudimento e della mobilitazione delle persone non autosufficienti a domicilio.

| | | |
|---|---------------------------------|------------|
|  | <u>CARTA DEI SERVIZI</u> | PRO.03 |
| | | Rev. 02 |
| | | 01/10/2024 |

STRUMENTI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA DAL CLIENTE

Gli strumenti che racchiudono le caratteristiche sono più funzionali alla rilevazione della qualità percepita dal cliente nel processo di erogazione del servizio è il questionario.

Un questionario che sonderà la soddisfazione del Cliente (customer satisfaction) e un questionario indirizzato all'operatore (job satisfaction). La struttura del questionario prevede un'intervista di sondaggio, costituita da una serie di domande a cui il Cliente risponde assegnando un giudizio di assenso o dissenso.

DIRITTI

Il Cliente ha diritto di:

- Essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose
- Conoscere anticipatamente il costo del servizio
- Veder rispettato il proprio ambiente di vita
- Ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso
- Poter identificare immediatamente le persone che lo assistono
- Ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti
- Proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull' esito degli stessi
- Interrompere o sospendere il servizio dandone comunicazione al Responsabile della Cooperativa.

DOVERI

Il Cliente ha il dovere di:

- Rispettare il personale che lo assiste;
- Pagare le prestazioni erogate e correttamente fatturate, entro i termini concordati;

| | | |
|---|---------------------------------|------------|
|  <small>La Prima Rete Nazionale di Assistenza Domiciliare</small> | <u>CARTA DEI SERVIZI</u> | PRO.03 |
| | | Rev. 02 |
| | | 01/10/2024 |

- Informare tempestivamente i Responsabili dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, ai servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse e sia consentito ad altri Clienti di usufruire delle stesse prestazioni

COPERTURA ASSICURATIVA

In riferimento alla delicatezza dei servizi erogati Vita Serena tutela la propria attività assistenziale con adeguata copertura assicurativa per responsabilità civile conto terzi tramite contratto con primarie compagnie nazionali. Tutti i servizi di assistenza alla persona, sono quindi assicurati sulla Responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività assistenziale e nell'erogazione di prestazioni professionali.

RECLAMI

La procedura per l'accoglienza dei reclami da parte del Cliente è di esclusiva competenza del Coordinatore dei Servizi. Il cliente che presenta volontà di effettuare un reclamo può farlo attraverso tre modalità:

- Forma scritta all' indirizzo di Via A. Fogazzaro,23 – 38122 Trento
- Forma verbale, personalmente previo appuntamento con Coordinatore dei Servizi
- E-mail trento@privatassistenza.it