

# Carta dei Servizi

## Agenzia Genova 1

Tel/Fax. 010-663621

www.progettoassistenzagenova.it

mail: ponente@progetto-assistenza.it

### INTRODUZIONE

La presente Carta dei servizi è stata realizzata per individuare e definire in modo esaustivo i servizi resi dal **Centro Servizi ProgettoAssistenza®**. La sua impostazione ed applicazione consente di individuare le procedure e gli standard predefiniti atti a fissare criteri e modalità uniformi e comuni all'intera organizzazione del **Centro Servizi ProgettoAssistenza®**.

### CHI SIAMO

L' Agenzia **ProgettoAssistenza®** è una realtà che eroga servizi di assistenza alla persona ed in supporto alla famiglia. L'obiettivo di un Centro Servizi è il miglioramento della qualità di vita delle persone, in particolar modo persone anziane sofferenti, 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 il **Centro Servizi ProgettoAssistenza®** ha deciso di assumere come prioritario ed imprescindibile.

### LO STAFF

Lo staff direttivo ed organizzativo è composto da:

- ✓ **Fabio La Faci**
- ✓ **Gabriella Sirigu**

### DOVE SIAMO

- ✓ **UFFICIO ACCETTAZIONE Progetto Assistenza®**: Via Giovanni Opisso 86, Genova 16155
- ✓ **SEDE LEGALE**: SLS Cooperativa Sociale a R.L. Via Giovanni Opisso 86, Genova 16155
- ✓ **Partita Iva**: 02481620991

### ACCESSO

Il **Centro Servizi ProgettoAssistenza®**: apre i propri uffici dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.30 alle ore 18.30. Telefonicamente è raggiungibile 24 ore su 24 al numero 010-663621.

### OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI:

La Carta dei servizi è lo strumento principale con cui il **Centro Servizi ProgettoAssistenza®**:

- ricerca il confronto, la collaborazione e l'integrazione con i servizi sociosanitari 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 **Centro Servizi ProgettoAssistenza®** 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 Servizi ProgettoAssistenza®** 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 Servizi ProgettoAssistenza**® 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:** **Centro Servizi ProgettoAssistenza**® 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.
- **Rispetto di 5 punti fondamentali:**
  - Rispetto;
  - Onestà;
  - Decoro Personale;
  - Rispetto della Privacy;
  - Rispetto della dignità del malato e della Persona non autosufficiente.
- **Riservatezza:** il **Centro Servizi ProgettoAssistenza**® 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 del Centro Servizi **ProgettoAssistenza**® sono tenuti al rispetto del segreto professionale.

## I BISOGNI

Il **Centro Servizi ProgettoAssistenza**® eroga servizi che sappiano coniugare efficacia sociale ad efficacia economica puntando all’eccellenza nel suo settore. Esso opera agendo in funzione della prevenzione dei problemi socioassistenziali di cui è portatore il Cliente.

Pertanto, i tre livelli di bisogni su cui è stata elaborata la Carta dei Servizi sono:

- **Bisogni espliciti:** che il Cliente dichiara esplicitamente quando si mette in relazione con l’organizzazione di 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 NOSTRI CLIENTI

- Persone che pur essendo in condizioni di difficoltà mantengono la capacità di acquistare direttamente, presso il **Centro Servizi ProgettoAssistenza**®, le prestazioni e i servizi necessari a soddisfare i propri bisogni socioassistenziali e sanitari;
- Ogni persona ed ogni nucleo familiare residente nel territorio al cui interno vi è un componente bisognoso di assistenza presso il domicilio o presso strutture di ricovero/degenza (ospedali, case di riposo)
- Enti pubblici o privati che erogano servizi domiciliari, semiresidenziali o residenziali, di natura sanitaria, socioassistenziale o integrata. Tali Enti possono affidarsi al Centro Servizi **ProgettoAssistenza**® attraverso la stipula di convenzioni o contratti di appalto o sistemi di accreditamento.

## I NOSTRI OPERATORI

**Nella loro attività quotidiana gli operatori del Centro Servizi ProgettoAssistenza® perseguono:**

- il rispetto della dignità della persona, della sua individualità e della sua autodeterminazione;
- la tutela del diritto alla domiciliarietà, 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 SERVIZI

**L’erogazione dei servizi avviene a favore delle seguenti principali categorie:**

### ANZIANI – MALATI – DISABILI.

- L’erogazione del servizio avviene a seguito di un’accurata stesura della Cartella Assistenziale Personale in cui sono contenute informazioni riguardanti il Richiedente e l’Assistito con le specifiche necessità individuali.
- 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.
- Il **Centro Servizi ProgettoAssistenza®**, 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.
- I servizi sono erogati per 24 ore su 24 e sette giorni su sette.
- Sportello Famiglia servizi integrati di aiuto e supporto alla famiglia.

#### **I servizi sono erogabili:**

- a livello domiciliare;
- presso luoghi di ricovero, degenza e/o convalescenza.

#### **La distinzione dei tipi di assistenza/interventi è suddivisa in:**

- assistente semplice (erogata da operatore non qualificato con esperienza almeno biennale in servizi di assistenza alla persona)
- assistente 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)
- assistenza medica (erogata da operatore sanitario medico abilitato iscritto ordine professionale)

#### **Caratteristiche degli interventi:**

Il **Centro Servizi ProgettoAssistenza®** interviene nell'organizzazione di servizi di assistenza integrativa e/o sostitutiva a quella familiare. In tale collocazione di servizi sono individuate le seguenti aree:

- sociali
- assistenziali
- sanitarie

Le aree sono distinte con le principali seguenti prestazioni:

#### **Sociali:**

- compagnia
- sorveglianza
- controllo
- attività ricreativa

#### **Assistenziali:**

- aiuto all'igiene personale
- aiuto al pasto
- aiuto alla vestizione
- aiuto alla deambulazione
- supporto assistenziale generico
- prevenzioni
- telesoccorso
- videoassistenza

#### **Sanitario:**

- terapie intramuscolari e somministrazione medicinali
- cura delle piaghe da decubito
- assistenza alla fleboclisi
- medicazioni e terapie riabilitative
- cambio di catetere e assistenza alla fleboclisi
- prestazioni infermieristiche e mediche
- telemedicina

## **DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE**

#### **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 diritto di conoscere anticipatamente il costo del servizio;
- Il Cliente ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita;
- Il Cliente ha il diritto di ottenere dal **Centro Servizi ProgettoAssistenza®** informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso. Egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono;
- 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 proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi;

- Il Cliente ha il diritto di interrompere o sospendere il servizio dandone comunicazione al Responsabile del **Centro Servizi ProgettoAssistenza®**.

#### **I doveri:**

- Il Cliente ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste.
- Il Cliente ha il dovere di informare tempestivamente i Responsabili del Centro Servizi **ProgettoAssistenza®** dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri Clienti di usufruire delle stesse prestazioni.
- Il Cliente ha il dovere di pagare le prestazioni erogate e correttamente fatturate, entro i termini fissati nel contratto tra il **Centro Servizi ProgettoAssistenza®** ed il Cliente stesso.

#### **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. Generalmente la quantificazione del costo dei servizi di assistenza avviene sulla base della tariffa oraria di intervento. In caso di prestazioni/servizi il costo è predisposto non sulla base del tempo impiegato, ma sulla tipologia dell'intervento. Le modalità di pagamento comunemente applicate sono:

- **saldo in ufficio**
- **bonifico bancario**
- **vaglia postale**
- **pos**

Sono possibili eventuali riduzioni di costi e/o particolari servizi accessori, sulla base di particolari convenzioni o accordi (ad interesse locale e/o nazionale) con Enti pubblici e privati nonché altre attività commerciali e/o editoriali.

#### **CONTROLLO DEI SERVIZI**

Il **Centro Servizi ProgettoAssistenza®** effettua periodici controlli sui servizi erogati per verificarne l'adeguata prestazione in conformità agli standard enunciati in fase di "presa in carico".

La modalità di controllo sui servizi viene predisposta immediatamente dopo la "presa in carico" e si svolge su tre tipi di livelli:

- **l'assistente (in quanto erogatore della prestazione assistenziale)**
- **l'assistito/familiare (in quanto soggetti beneficiari del servizio assistenziale)**
- **il contesto (in quanto osservatore diretto o indiretto dei servizi erogati)**

L'interfaccia dei livelli permette un continuo monitoraggio dei servizi erogati che consente al Centro Servizi un rapido correttivo nelle eventuali necessità.

#### **Strumenti di valutazione della qualità percepita dal Cliente**

Gli strumenti che racchiudono le caratteristiche 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.

La modalità di raccolta delle informazioni del Centro Servizi può essere:

- **intervista relazionale (presso il Centro Servizi, presso il luogo di assistenza o altro)**
- **questionario (inviato per posta)**

I dati raccolti ed elaborato dalla compilazione dei questionari, rappresentano utile strumento per implementare il processo di miglioramento dei servizi a cui tende ogni **Centro Servizi ProgettoAssistenza®**.

#### **QUALITA' DEI SERVIZI**

Ogni **Centro Servizi ProgettoAssistenza®** 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 sia all'assistito ed ai familiari;
5. Garantire una costante reperibilità telefonica;

6. *Progettare servizi nel rispetto dei bisogni del cliente;*
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.*

## I RECLAMI

L'accoglimento dei reclami da parte del Cliente, è di esclusiva competenza del Responsabile del **Centro Servizi ProgettoAssistenza®**. Al Responsabile compete quindi la raccolta presso il registro dei reclami, di tutte le lamentele avanzate in fase di erogazione o a conclusione del servizio erogato. I reclami vengono archiviati presso l'apposito registro e seguono un ordine cronologico di raccolta. Il cliente che presenta volontà di effettuare un reclamo può farlo attraverso due modalità:

- forma scritta
- forma verbale

Il Responsabile del **Centro Servizi ProgettoAssistenza®**, accolto il reclamo scritto, provvede a verificare ed apportare tutte le misure correttive al disservizio evidenziato dal Cliente ed a predisporre risposta scritta al Cliente entro 10 giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricevimento del reclamo stesso. Segue l'archiviazione del reclamo nell'apposito registro. Nel caso in cui il reclamo avanzato dal Cliente, sia espresso in forma verbale, compete al Responsabile del Centro Servizi la compilazione di una nota descrittiva del disservizio e l'archiviazione del reclamo nell'apposito registro.

## COPERTURA ASSICURATIVA:

In riferimento alla delicatezza dei servizi erogati il **Centro Servizi ProgettoAssistenza®** tutela la propria attività assistenziale con adeguata copertura assicurativa per responsabilità civile conto terzi tramite contratto con primarie compagnie nazionali. Tutti gli operatori che erogano 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'erogazioni di prestazioni professionali.