



AGENZIANZIANI

SERVIZI DI ASSISTENZA OSPEDALIERA E DOMICILIARE DIURNA E NOTTURNA

CARTA DEI SERVIZI





AGENZIANZIANI

SERVIZI DI ASSISTENZA OSPEDALIERA E DOMICILIARE DIURNA E NOTTURNA

CARTA DEI SERVIZI

INTRODUZIONE

La presente Carta dei servizi è stata realizzata per individuare e definire in modo esaustivo i servizi resi da **AGENZIANZIANI**

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 Privatassistenza.

CHI SIAMO

AGENZIANZIANI è un'organizzazione che eroga servizi di assistenza alla persona ed in supporto alla famiglia.

L'obiettivo di **AGENZIANZIANI** 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 **AGENZIANZIANI** ha deciso di assumere come prioritario ed imprescindibile.

DOVE SIAMO

AGENZIANZIANI è a Teramo, in Via Po nr. 18 .

ACCESSO

AGENZIANZIANI di Teramo apre i propri uffici dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 12,30, e dalle ore 15,30 alle ore 19,30 .

Il sabato dalle ore 09,30 alle ore 13,00.

Telefonicamente è raggiungibile, 24 ore su 24, al numero **0861 21.11.12** .



AGENZIANZIANI

SERVIZI DI ASSISTENZA OSPEDALIERA E DOMICILIARE DIURNA E NOTTURNA

OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI:

la Carta dei servizi è lo strumento principale con cui **AGENZIANZIANI**:

- ricerca il confronto, la collaborazione e l'integrazione con i 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 **AGENZIANZIANI** 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:** **AGENZIANZIANI** 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:** **AGENZIANZIANI** 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:** **AGENZIANZIANI**, 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.



AGENZIANZIANI

SERVIZI DI ASSISTENZA OSPEDALIERA E DOMICILIARE DIURNA E NOTTURNA

- **Riservatezza:** AGENZIANZIANI 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 di AGENZIANZIANI sono tenuti al rispetto del segreto professionale.

I BISOGNI

AGENZIANZIANI eroga servizi che sappiano coniugare efficacia sociale ad efficacia economica puntando all'eccellenza nel suo settore. Essa opera agendo in funzione della prevenzione dei problemi socio assistenziali 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 AGENZIANZIANI, le prestazioni e i servizi necessari a soddisfare i propri bisogni socio assistenziali e sanitari;
- Ogni persona o 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, socio assistenziale o integrata. Tali Enti possono affidarsi ad



AGENZIANZIANI

SERVIZI DI ASSISTENZA OSPEDALIERA E DOMICILIARE DIURNA E NOTTURNA

AGENZIANZIANI attraverso la stipula di convenzioni o contratti di appalto o sistemi di accreditamento.

I NOSTRI OPERATORI

Nella loro attività quotidiana gli operatori AGENZIANZIANI 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 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.
- **AGENZIANZIANI**, 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.



AGENZIANZIANI

SERVIZI DI ASSISTENZA OSPEDALIERA E DOMICILIARE DIURNA E NOTTURNA

- L'intervento è organizzato entro poco tempo dalla richiesta (presso strutture di ricovero e/o case di riposo), entro due/tre giorni per interventi da effettuarsi al domicilio dell'Assistito.
- I servizi sono erogati per 24 ore su 24 e sette giorni su sette.

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:

- assistenza semplice (erogata da operatore non qualificato con esperienza almeno biennale in servizi di assistenza alla persona)
- assistenza qualificata (erogata da operatore qualificato ed abilitato da specifico attestato pubblico o privato)

Caratteristiche degli interventi:

AGENZIANZIANI 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

Le aree sono distinte con le principali seguenti prestazioni:

Sociali:

- compagnia
- sorveglianza
- controllo
- attività ricreative



AGENZIANZIANI

SERVIZI DI ASSISTENZA OSPEDALIERA E DOMICILIARE DIURNA E NOTTURNA

Assistenziali:

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

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 da **AGENZIANZIANI** 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 di **AGENZIANZIANI**.

I doveri:

- Il Cliente ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste.



AGENZIANZIANI

SERVIZI DI ASSISTENZA OSPEDALIERA E DOMICILIARE DIURNA E NOTTURNA

- Il Cliente ha il dovere di informare tempestivamente il Responsabile di **AGENZIANZIANI** 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, anche se verbale, tra **AGENZIANZIANI** 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 (assegno o contante)
- bonifico bancario
- bollettino di conto corrente postale

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

AGENZIANZIANI effettua periodici 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 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)



AGENZIANZIANI

SERVIZI DI ASSISTENZA OSPEDALIERA E DOMICILIARE DIURNA E NOTTURNA

- ✓ 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

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 elaborati, rappresentano utile strumento per implementare il processo di miglioramento dei servizi a cui tende **AGENZIANZIANI**.

QUALITA' DEI SERVIZI

AGENZIANZIANI 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.



AGENZIANZIANI

SERVIZI DI ASSISTENZA OSPEDALIERA E DOMICILIARE DIURNA E NOTTURNA

I RECLAMI

La procedura per l'accoglienza dei reclami da parte del Cliente, è di esclusiva competenza del Responsabile di **AGENZIANZIANI**

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 di **AGENZIANZIANI** 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 di **AGENZIANZIANI** la compilazione di una nota trascrittiva del disservizio e l'archiviazione del reclamo nell'apposito registro.

COPERTURA ASSICURATIVA:

In riferimento alla delicatezza dei servizi erogati, **AGENZIANZIANI** tutela la propria attività assistenziale con adeguata copertura assicurativa per responsabilità civile conto terzi tramite contratto con primaria compagnia nazionale.

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'erogazione di prestazioni professionali.