



**cureinfamiglia**  
*i professionisti dell'assistenza*

# CARTA **DEI** SERVIZI

Gentili Signore e Signori,

il documento che state per leggere è la “La Carta dei Servizi” della Cooperativa Sociale **cureinfamiglia**, uno strumento che Vi consentirà di conoscere preventivamente le caratteristiche organizzative e funzionali del nostro C.A.D. Centro di Assistenza Domiciliare.

La Carta dei Servizi è uno strumento formulato a tutela del diritto alla salute ed all'informazione, che consente al Cittadino-Cliente di documentarsi sui servizi che eroghiamo, nonché di esercitare un controllo sulle modalità e sulla qualità delle nostre forme di assistenza.

La Cooperativa Sociale **cureinfamiglia**, ha redatto la propria Carta dei Servizi allo scopo di far conoscere i servizi messi a disposizione dei propri Clienti, i valori, lo stile e gli obiettivi che rappresentano il fondamento della nostra organizzazione: rispetto della dignità dell'Assistito e della sua Famiglia, rispetto del benessere della persona e dei bisogni ad essa correlati.

Con ciò ci auguriamo che la nostra Carta dei Servizi venga apprezzata come strumento informativo, di controllo e verifica dei servizi messi a disposizione della comunità, al fine di garantire, nel presente e nel futuro, una collaborazione reciproca e costruttiva, orientata ad una sempre migliore qualità di vita di tutti.

Per ogni ulteriore informazione siamo disponibili in Via Pandosia 46 Roma -  
Tel. 349.600.8373, e-mail: [info@cureinfamiglia.it](mailto:info@cureinfamiglia.it)

Grazie per l'attenzione e buona lettura.

Data 2 gennaio 2020

## **INTRODUZIONE**

La predisposizione di una Carta dei Servizi vuole rispondere all'esigenza e alla volontà di una costante ricerca del miglioramento della qualità dei nostri servizi.

La Carta dei Servizi di **cureinfamiglia** stabilisce i principi e le condizioni dell'erogazione dei servizi socio assistenziali e socio sanitari a favore di famiglie che hanno bisogno di un supporto per la gestione di un proprio caro anziano, malato, disabile o minore.

La nostra Carta dei Servizi non vuole essere solo uno strumento di informazione, ma si propone di creare un percorso di dialogo e momenti di verifica con tutti i Clienti finalizzati al costante miglioramento della nostra organizzazione. Essa è quindi lo strumento principale con cui **cureinfamiglia**:

- garantisce la corretta applicazione del Patto con il Cliente;
- ricerca il confronto, la collaborazione e l'integrazione con i servizi socio-assistenziali e sanitari pubblici e privati dislocati sul territorio di Roma e provincia;
- definisce gli standard quali-quantitativi, i metodi adottati per la verifica della qualità e dell'efficacia dei servizi prestati;
- definisce gli strumenti di informazione, le modalità di partecipazione e le procedure di tutela del Cittadino.

## **CHI SIAMO**

**cureinfamiglia** è un'organizzazione che eroga servizi di assistenza domiciliare privata alla persona ed alla famiglia. L'obiettivo che si pone **cureinfamiglia** è il miglioramento della qualità di vita dell'individuo, la tutela del benessere della Famiglia, della "salute", compreso il mantenimento delle abilità relazionali e delle autonomie residue di ogni Soggetto.

Il nostro scopo non è solo quello di portare assistenza, ma anche e quello di creare empatia e fiducia.

## DOVE SIAMO

cureinfamiglia si trova in Via Pandosia 46 Roma.

## ACCESSO

cureinfamiglia è facilmente raggiungibile, infatti Via Pandosia è una traversa della più nota Via Gallia, ed è la strada che conduce al noto mercato di Piazza Epiro. Adiacente alla sede è disponibile un garage ad ore, gratuito per i nostri clienti, inoltre siamo a 15 minuti dalle fermate Metro di San Giovanni o Re di Roma, o raggiungibili anche con l'autobus 671.

cureinfamiglia apre i propri uffici nei giorni:

<b>Lunedì mattina</b>	9,30	13,00	<b>Lunedì pomeriggio</b>	15,30	18,30
<b>Martedì mattina</b>	9,30	13,00	<b>Martedì pomeriggio</b>	15,30	18,30
<b>Mercoledì mattina</b>	9,30	13,00	<b>Mercoledì pomeriggio</b>	15,30	18,30
<b>Giovedì mattina</b>	9,30	13,00	<b>Giovedì pomeriggio</b>	15,30	18,30
<b>Venerdì mattina</b>	9,30	13,00	<b>Venerdì pomeriggio</b>	15,30	18,30
<b>Sabato mattina</b>	9,30	12,00	<b>Sabato pomeriggio e Domenica</b>	Reperibili telefonicamente	

Negli altri giorni ed orari, cureinfamiglia garantisce una reperibilità 24 ore su 24 chiamando il numero 349.600.8373 o scrivendo all'e-mail [info@cureinfamiglia.it](mailto:info@cureinfamiglia.it)

## OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è lo strumento principale con cui cureinfamiglia:

- ricerca il confronto, la collaborazione e l'integrazione con i servizi socio-assistenziali e sanitari pubblici e privati dislocati sul territorio di Roma e Provincia;
- garantisce al Cliente ed alla collettività un reale supporto di servizi integrati alla persona garantendo specifici livelli di affidabilità.

## I NOSTRI PRINCIPI ISPIRATORI

cureinfamiglia opera nel rispetto dei principi di:

- **Uguaglianza:** tutti i Servizi erogati da cureinfamiglia 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:** cureinfamiglia 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:** cureinfamiglia si impegna ad operare secondo criteri di massima flessibilità per l’erogazione dei servizi, al fine di personalizzare l’intervento sulla base delle esigenze del richiedente.
- **Partecipazione:** cureinfamiglia 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:** cureinfamiglia osserva il Regolamento UE 2016/679 in materia di privacy e tutela dei dati personali. cureinfamiglia pertanto 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 cureinfamiglia sono tenuti al rispetto del segreto professionale.

## **I NOSTRI CLIENTI**

- Persone che pur essendo in condizioni di difficoltà mantengono la capacità di acquistare direttamente le prestazioni e i servizi necessari a soddisfare i propri bisogni socio assistenziali e sanitari;
- Ogni persona o nucleo familiare al cui interno vi sia un componente bisognoso di assistenza presso il domicilio o presso strutture di ricovero/degenza (ospedali, case di riposo);
- Ogni Famiglia che, in alcuni momenti della giornata, ha la necessità di affidare alla custodia e tutela educativa di una babysitter il proprio bambino o minore;
- Ogni Famiglia che vuole avvalersi di un aiuto esterno per il disbrigo di commissioni, segretariato sociale, governo della casa e tutte quelle incombenze legate alla vita quotidiana della famiglia stessa.

## **I NOSTRI OPERATORI**

Nella loro attività quotidiana gli operatori di **cureinfamiglia** perseguono:

- il rispetto della dignità della persona, della sua individualità e della sua autodeterminazione;
- la tutela del diritto alla domiciliarità, all'unità e serenità della famiglia, al pieno godimento dell'ambiente sociale, scolastico e lavorativo da parte di ogni componente della famiglia stessa.

## **I NOSTRI SERVIZI**

L'erogazione dei servizi avviene a favore di Famiglie al cui interno vi siano adulti, anziani, malati, disabili, e comunque persone bisognose di aiuto.

- L'erogazione del servizio a favore di Anziani avviene a seguito di stesura della Cartella Assistenziale Personale in cui sono contenute informazioni utili ad erogare un servizio efficace e di qualità.
- In caso di necessità si può attivare un processo di confronto con il Medico curante, i servizi sociali pubblici o privati già presenti sul territorio.
- Tutte le prestazioni sono finalizzate a garantire la miglior qualità di vita possibile ad ogni membro della Famiglia.

- cureinfamiglia, sulla base della sua particolare configurazione, interviene in modo flessibile e duttile adattando gli interventi di assistenza alla persona, alle variabili connesse alle esigenze della famiglia.

L'intervento è organizzato entro poche ore dalla richiesta da parte del Cliente e, comunque in base alle esigenze di ogni caso. I servizi sono erogati per 24 ore su 24 e sette giorni su sette.

I servizi sono erogabili a domicilio del Minore, dell'Assistito o della Famiglia, oppure presso luoghi di ricovero, degenza e/o convalescenza.

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

- Segretariato sociale, pulizia e riassetto dell'ambiente domestico (disbrigo di pratiche burocratiche, consegna farmaci e spesa ecc) – erogato da operatore opportunamente selezionato.
- Assistenza semplice a favore di Anziani, Malati e Disabili - erogata da operatore non qualificato ma con esperienza nei servizi di assistenza alla persona.
- Assistenza 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.
- Servizio di babysitter - erogato da personale con esperienza o con attestati/diplomi affini ai servizi.

## Caratteristiche degli interventi:

cureinfamiglia organizza e gestisce servizi globali alla famiglia e, in tale collocazione, sono individuate le seguenti aree:

<b>SOCIALI</b>	<b>ASSISTENZIALI</b>	<b>SANITARI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● segretariato</li> <li>● pulizie e riassetto casa</li> <li>● compagnia</li> <li>● sorveglianza</li> <li>● attività ricreative</li> <li>● attività educative</li> <li>● babysitter</li> <li>● supporto ai compiti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● aiuto all'igiene personale</li> <li>● aiuto al pasto</li> <li>● aiuto alla vestizione</li> <li>● aiuto alla deambulazione</li> <li>● supporto assistenziale</li> <li>● parrucchiere</li> <li>● estetista</li> <li>● podologo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● terapie intramuscolo</li> <li>● terapie sottocutanee</li> <li>● somministrazione farmaci</li> <li>● cura piaghe da decubito</li> <li>● assistenza alla fleboclisi</li> <li>● medicazioni semplici e complesse</li> <li>● cambio di catetere</li> <li>● terapie riabilitative</li> <li>● prelievi ematici</li> <li>● misurazione dei parametri vitali</li> </ul>

**DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE** – Per Cliente si intende ogni componente della Famiglia, sia esso in situazione di dipendenza o meno.

### 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 il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso al servizio.
- 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 conoscere l'Operatore, il quale deve presentarsi al primo incontro possibilmente accompagnato da un responsabile di cureinfamiglia, e spiegare chi è e cosa può fare per lui.



- Il Cliente ha il diritto all'autodeterminazione, ossia di decidere per se stesso secondo le proprie convinzioni e volontà.
- Il Cliente ha diritto di essere riconosciuto, essere chiamato per nome e cognome e essere trattato con il Lei.
- Il Cliente ha il diritto di riconoscere l'Operatore attraverso la divisa ed un cartellino di riconoscimento chiaro e leggibile.
- Il Cliente ha diritto di vivere in un ambiente adeguato e confortevole, pertanto, l'Operatore deve fare tutto ciò che è nelle sue possibilità al fine di garantirgli tale diritto.
- Il Cliente ha il diritto di mantenere le sue relazioni sociali e famigliari.
- Il Cliente ha diritto di essere aiutato, supportato e rispettato nei suoi tempi e nelle sue abitudini per lo svolgimento dei gesti quotidiani della vita come mangiare, lavarsi, vestirsi, dormire.
- Il Cliente ha il diritto di essere ascoltato con disponibilità ed attenzione.
- Il Cliente ha il diritto di essere assistito da personale competente, preparato ed umano che sa individuare correttamente i problemi e proporre le possibili soluzioni.
- Il Cliente ha il diritto all'informazione su quali sono i comportamenti più adeguati per ottimizzare il suo stato di salute nel rispetto delle sue scelte e stile di vita.
- Il Cliente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

## **I DOVERI:**

- Il Cliente ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste o che opera con qualunque mansione presso la famiglia.
- Il Cliente ha il dovere di informare tempestivamente i Responsabili di **cureinfamiglia** dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, ai servizi e prestazioni programmate,
- Il Cliente ha il dovere di pagare le prestazioni erogate e correttamente fatturate, entro i termini fissati nel patto tra **cureinfamiglia** ed il Cliente stesso.

## CONTROLLO QUALITA'

cureinfamiglia effettua costanti controlli rispetto all'adeguatezza e qualità dei servizi erogati.

Le modalità di controllo qualità avviene attraverso l'implementazione di procedure interne e l'utilizzo di specifici strumenti di valutazione quali:

- ✓ intervista relazionale (presso cureinfamiglia, o presso il luogo di intervento)
- ✓ questionario di gradimento
- ✓ scheda monitoraggio reclami-suggerimenti-elogi

## COSTO DEI SERVIZI

Il costo dei servizi applicato al Cliente viene sempre comunicato prima dell'inizio del servizio ed è onnicomprensivo di ogni onere diretto o indiretto.

Generalmente la quantificazione del costo dei servizi avviene sulla base della tariffa oraria di intervento.

In caso di prestazioni/servizi il costo è proposto non sulla base del tempo impiegato, ma sulla tipologia dell'intervento.

Le modalità di pagamento comunemente applicate sono:

- saldo in ufficio
- bonifico bancario

Sono possibili eventuali riduzioni di costi e/o particolari servizi accessori, sulla base di particolari convenzioni o accordi con Enti pubblici e privati nonché altre attività commerciali.

## **CODICE ETICO**

**cureinfamiglia** 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 nei confronti di tutti i componenti della Famiglia;
- 5) Garantire una costante reperibilità telefonica;
- 6) Progettare servizi nel rispetto dei bisogni della Famiglia;
- 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.

## **RECLAMI**

**cureinfamiglia** ha adottato un protocollo interno grazie al quale assicura una corretta gestione dei reclami/suggerimenti /elogi avanzati dal Cliente/famiglia. Il protocollo viene consegnato al Cliente al momento dell'inizio del servizio.

I reclami, suggerimenti o elogi possono essere presentati in forma verbale presso la sede di **cureinfamiglia**, oppure in forma scritta libera, via mail oppure utilizzando l'apposito modulo.

Il Responsabile di **cureinfamiglia**, dopo avere accolto il reclamo, provvede a verificare cause, effetti e circostanze; apportare tutte le misure correttive del caso ed a predisporre risposta scritta entro 15 giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricevimento del reclamo stesso.



## **COPERTURA ASSICURATIVA**

In riferimento alla delicatezza dei servizi erogati, cureinfamiglia, tutela la propria attività con adeguata copertura assicurativa per responsabilità civile contro terzi tramite contratto con primaria compagnia.

Tutti gli operatori che erogano servizi in nome per conto di cureinfamiglia, sono quindi assicurati sulla Responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività assistenziale e nell'erogazioni di prestazioni professionali.



**Via Pandosia, 46 Roma**

**Tel. 349.600.8373**

**Email: [info@cureinfamiglia.it](mailto:info@cureinfamiglia.it)**