ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification

PROGETTO VITA
ASSISTENZA
ONLUS

PROFESSIONISTI DELL'ASSISTENZA E CURE DOMICILIARI

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

Premessa	pag. 3
Presentazione della Cooperativa	pag. 4
Mission e Vision	pag. 6
Come raggiungerci	pag. 7
Organigramma	pag. 8
Principi Ispiratori e valori	pag. 9
Diritti e doveri dell'Utente	pag. 11
Servizi offerti	pag. 13
Modalità di accesso e fasi del Servizio	pag. 14
Tipologia di prestazioni domiciliari	pag. 17
Assegni di Cura	pag. 18
Strumenti di Verifica Qualità	pag. 19
Tariffe applicate	pag. 20
Qualità Sicurezza e Privacy	pag. 20
Questionario di soddisfazione/reclamo	pag. 22

La medicina cura

Una buona assistenza guarisce

PREMESSA

La Carta dei Servizi è lo strumento che consente al cittadino di poter acquisire tutte le informazioni utili per una scelta consapevole dei Servizi ritenuti più idonei alle proprie necessità socio-sanitarie; ma anche strumento di comunicazione e miglioramento della qualità, poiché garantisce ai destinatari trasparenza e chiarezza sui livelli di prestazioni erogate. È un documento che definisce regole e comportamenti, impegni e doveri reciproci; indice di qualità del Servizio a tutela e garanzia di ogni cittadino/utente.

La Cooperativa **PROGETTO VITA ASSISTENZA**, da anni impegnata nella realizzazione di un modello organizzativo che sappia coniugare la qualità delle prestazioni con una sempre più spiccata attenzione alla persona, attraverso questa Carta dei Servizi intende contribuire al raggiungimento di tale obiettivo e si impegna ad operare nel rispetto delle indicazioni contenute nella Carta.

Presentazione della Cooperativa Sociale

PROGETTO VITA ASSISTENZA

La Cooperativa **PROGETTO VITA ASSISTENZA** è una Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. già precedentemente denominata NURSE&CARE PROGETTO VITA, nata nel 2013 dalla determinazione e passione per la propria attività di un gruppo di professionisti attivi in ambito sanitario, che hanno deciso di mettere a disposizione della comunità l'esperienza ventennale maturata in strutture sanitarie e nel settore domiciliare. È costituita da più di 20 membri soci che credono fortemente e condividono i valori della Cooperazione Sociale per dare sostegno alla popolazione in stato di bisogno; aiutiamo le persone che vivono in situazioni di disagio fisico, psichico o sociale a causa di senilità, malattie e disabilità momentanee o permanenti, a ristabilire, ove possibile, lo stato di benessere e migliorarne la qualità di vita.

La squadra di lavoro è costituita da diverse professionalità costantemente aggiornate nelle competenze. Operiamo seguendo percorsi assistenziali che si basano sul principio della centralità della persona, intorno alla quale realizzare Servizi di elevata qualità e professionalità, utilizzando metodi assistenziali moderni caratterizzati da efficacia, appropriatezza e tempestività dell'intervento, garantendo sicurezza all'assistito e serenità ai familiari.

La Cooperativa PROGETTO VITA ASSISTENZA svolge la sua attività prevalentemente nel Distretto 1 della ASL ROMA 4, operando in particolare nel territorio di Civitavecchia e del suo comprensorio, dove al 1 Gennaio 2014 l'indice di vecchiaia della popolazione residente era del 158,3 % (Fonte ISTAT); la Cooperativa si impegna nella erogazione di Servizi sul territorio rivolti non solo ad anziani, malati, disabili, ma ad ogni cittadino che potrebbe averne necessità nel corso della sua esistenza.

La Cooperativa si è attivata nella realizzazione di un modello di sostegno

socio-assistenziale che sappia unire la qualità delle prestazioni erogate ad una [illegible] a attenzione alla persona, non perdendo di vista il lato umano dell'Utente che si rivolge ad essa.

Attraverso la Carta dei Servizi, si intende consentire ai cittadini di acquisire le informazioni utili sui Servizi erogati, ma anche comportamenti ed impegni reciproci, indice di qualità del Servizio espletato.

I Servizi vengono forniti con la massima professionalità grazie alle figure professionali costantemente aggiornate che fanno parte del team di lavoro.

La Cooperativa PROGETTO VITA ASSISTENZA è iscritta dal 21/06/2013 nell'Albo delle Cooperative al n. A228581 nella Categoria Cooperative Sociali di tipo A e iscritta dal 24/03/2020 all'albo e registri Terzo Settore ARTes al n. 961.

Nel registro delle Imprese di Roma al numero REA RM – 1375094

La Cooperativa inoltre mette a disposizione degli Utenti un sito internet www.progettovitasssistenza.it, utile per informare sulle attività offerte.

La Cooperativa PROGETTO VITA ASSISTENZA per l'espletamento delle proprie attività si avvale della Certificazione del Sistema Qualità, Ente Certificatore Bureau Veritas, ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015.

MISSION

PROGETTO VITA ASSISTENZA è una cooperativa sociale ONLUS nata con l'obbiettivo di **aiutare** le persone a trovare le soluzioni migliori ai loro bisogni di assistenza. Siamo costantemente impegnati nel garantire la **migliore qualità di vita** dei nostri assistiti, la **tranquillità** e la **serenità** dei loro famigliari attraverso lo sviluppo e la gestione di Servizi e attività socio-sanitarie, assistenziali ed educative di elevata **qualità professionale**, ponendo massima attenzione agli aspetti relazionali e umani. Crediamo nella cooperazione e nel lavoro di squadra, per questo ogni singolo elemento del nostro team viene selezionato e formato affinché tutti sentano propri i valori della **PROGETTO VITA ASSISTENZA** che ispirano le nostre azioni.

VISION

Vogliamo sviluppare una **rete assistenziale** sempre più ampia che possa garantire la continuità e l'integrazione dei programmi di cura sanitaria e sociale attraverso un approccio multidimensionale affinché venga garantito il **diritto all'assistenza** a chiunque ne abbia bisogno;

Intendiamo farci promotori di una continua e costante attività di promozione alla salute attraverso **attività di formazione, di educazione e consulenza**;

Diventare partner e **punto di riferimento** per tutti coloro che operano nel settore dell'assistenza socio-sanitaria nel nostro territorio;

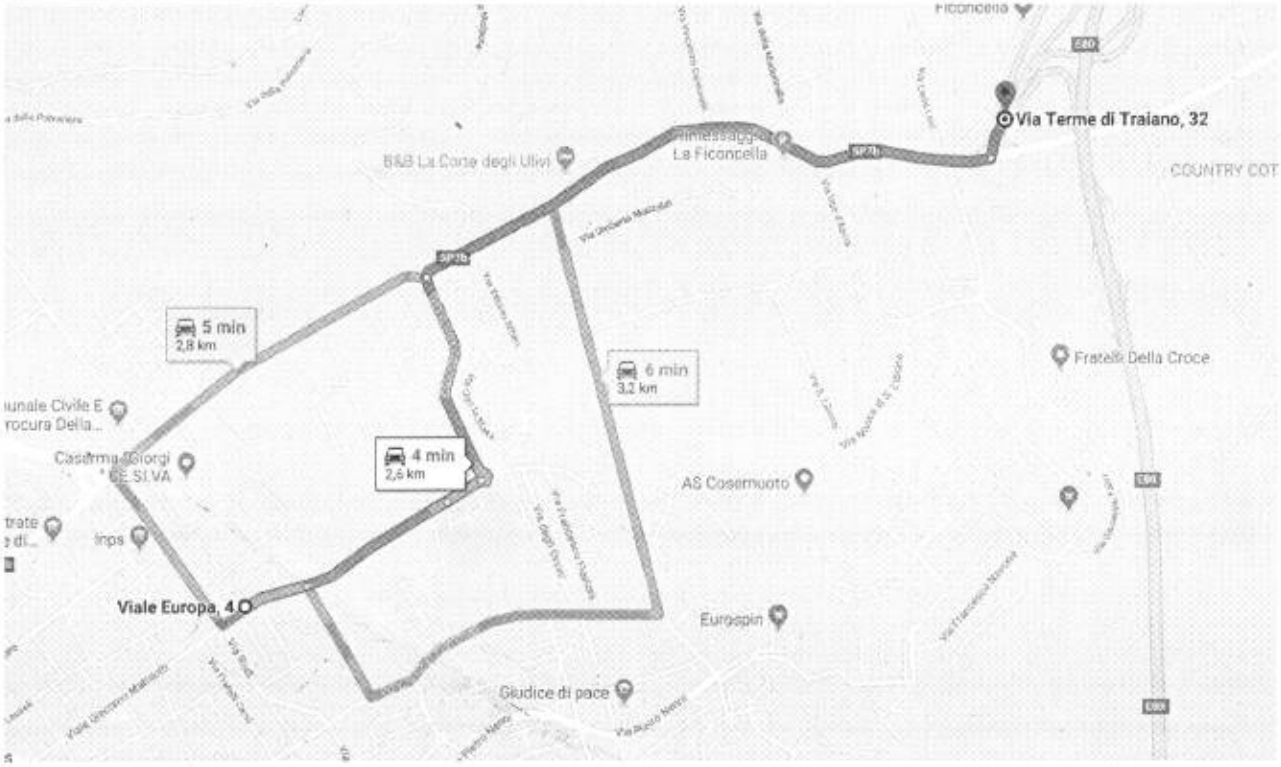
Creare **nuove opportunità di lavoro** per i propri soci lavoratori e assicurare continuità di impiego alle più favorevoli condizioni normative ed economiche;

Accrescere la capacità lavorativa e la **qualificazione professionale** dei soci lavoratori attraverso la formazione continua;

Ampliare il senso di partecipazione all'attività della Cooperativa, promuovendo i valori che ispirano le nostre azioni: **solidarietà, dignità umana, uguaglianza, libertà, sicurezza e diritto alla salute.**

COME RAGGIUNGERCI

Indirizzo	00053 Civitavecchia (RM) – Viale Europa n.° 4
Tel. / Cell.	0766 732109 – 347 404 4209 – 327 941 9728
e-mail / Sito Internet	info@progettovitassistenza.it – www.progettovitassistenza.it



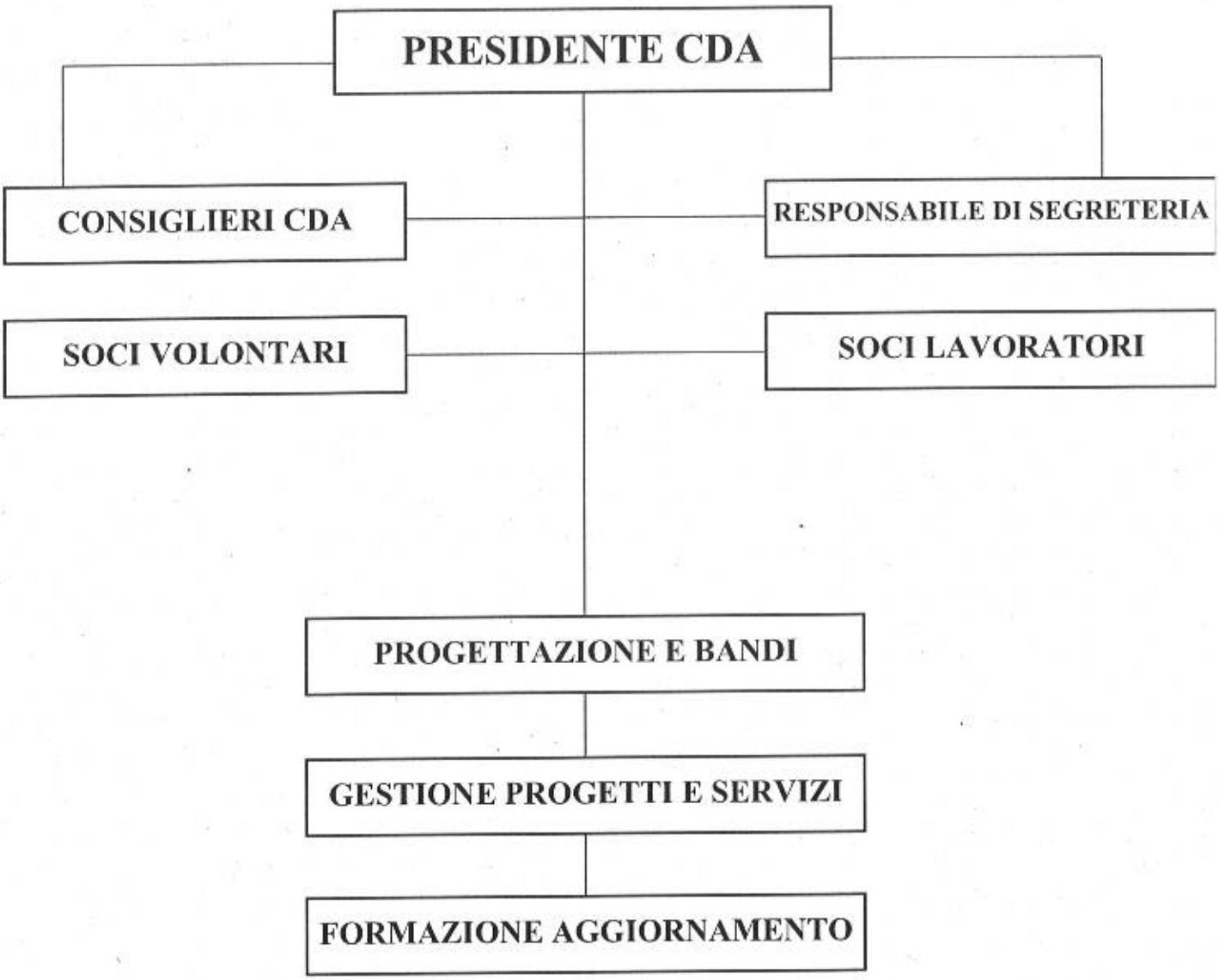
IN TRENO: a 1,6 km dalla Stazione di Civitavecchia, raggiungibile attraverso autobus di linea urbana D o C

IN AUTO: Prendere l'uscita Civitavecchia Nord, girare a destra verso il centro città alla prima rotatoria prendere la seconda uscita e proseguire fino alla rotatoria successiva, prendere la prima uscita a destra e proseguire per circa 500 mt e sulla destra troverai il nostro ufficio.

Per ogni informazione o comunicazione sul Servizio, l'ufficio Amministrativo della Cooperativa sito in Viale Europa n. 4 è aperto dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 19.00 dal Lunedì al Sabato.

È garantita la reperibilità h 24 compresa la Domenica e Festivi, ai seguenti numeri telefonici: 0766 732109 – 347 404 4209 – 327 941 9728

ORGANIGRAMMA



Presidente C.D.A.: Cozzolino Pasquale
Consiglieri C.D.A.: Bellu Gianluca – Luca Ana Maria
Responsabile Amministrativo di Segreteria: Bellu Gianluca

PRINCIPI ISPIRATORI

I criteri gestionali della Cooperativa **PROGETTO VITA ASSISTENZA** tengono fermamente conto dei seguenti principi ispiratori:

Uguaglianza: i Servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, l'accesso e l'erogazione delle prestazioni e dei Servizi deve essere garantita ai cittadini senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, non dimenticando che i Servizi devono essere progettati tenendo conto delle esigenze di ogni singolo individuo.

Imparzialità: la Cooperativa e i propri operatori agiscono secondo criteri di massima professionalità, obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità: le prestazioni devono essere erogate in modo continuativo, con l'impegno da parte della Cooperativa ad arrecare il minor disagio possibile a fronte di imprevisti o cause di forza maggiore, che potrebbero agire negativamente sull'erogazione regolare dei Servizi, fermo restando quanto previsto dai CCNL dei propri dipendenti.

Diritto di scelta: l'Utente viene lasciato libero di scegliere se avvalersi o meno dei Servizi della Cooperativa dopo che gli sono stati presentati in ogni aspetto.

Partecipazione: viene favorita la partecipazione attiva dell'Utente e dei familiari a tutti gli aspetti gestionali che lo riguardano, l'Utente viene coinvolto nell'elaborazione del progetto di assistenza individuale e ha diritto ad essere informato in merito ai suoi diritti ed alle modalità con cui inoltrare eventuali reclami.

Efficienza ed efficacia: la Cooperativa ha definito adeguati strumenti di pianificazione e controllo direzionale attraverso i quali segue la propria capacità di soddisfare le esigenze dell'utenza senza sprechi di risorse.

Garanzia della Privacy: tutti i dati e le informazioni degli Utenti sono acquisiti e gestiti nell'assoluto rispetto delle Leggi vigenti (D. Lgs 196/03 e art. 13 GDPR Regolamento UE2016/679).

VALORI

I Valori cui la Cooperativa si ispira sono:

Benessere: lavorare per migliorare la qualità della vita favorendo il benessere delle persone e delle loro famiglie.

Territorio: operare per la conoscenza e la valorizzazione del territorio e del contesto sociale in cui si opera, promuovendo le relazioni, i legami sociali e le opportunità esistenti, in risposta ai bisogni del singolo e della comunità di appartenenza.

Professionalità: operare attraverso operatori qualificati e impegnati in percorsi di formazione continua, che condividono strumenti e metodologie di lavoro con uno stile e una qualità riconosciuti da tutti i destinatari.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Sulla base dei Valori e dei Principi Ispiratori vengono definiti i Diritti e Doveri dell'Utente.

DIRITTI DELL'UTENTE

- Ogni utente ha il diritto di essere accolto ed assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni morali, politiche, culturali e religiose.
- L'Utente ed i suoi familiari hanno il diritto di ottenere dalla Cooperativa Progetto Vita Assistenza, informazioni relative alle caratteristiche delle prestazioni che vengono erogate ed alle modalità di accesso alle stesse. Inoltre, hanno diritto ad essere informati sul Piano di Assistenza Individuale alla cui stesura realizzazione e verifica partecipano tutte le figure che compongono lo Staff multiprofessionale della Cooperativa.
- L'Utente in età matura ha diritto ad essere trattato professionalmente e con rispetto dal personale qualificato che effettua l'assistenza, chiamandolo con il suo nome e cognome senza utilizzare appellativi confidenziali.
- L'Utente ha diritto alla riservatezza, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personale qualificato: tutti i dati e le informazioni che lo riguardano devono rimanere segreti.
- L'Utente ha diritto ad essere informato con parole semplici su tutto quello che riguarda l'intervento di assistenza che lo riguarda, affinché, ne sia pienamente consapevole e partecipe.
- L'Utente ha diritto di esprimere eventuali reclami sui disServizi; ha diritto a conoscere entro un determinato lasso di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato e ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei Servizi e dell'assistenza ricevuta.
- L'Utente ha il diritto di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o

morale.

DOVERI DELL'UTENTE

- Nell'eventualità in cui l'Utente intendesse rinunciare a prestazioni programmate deve informare tempestivamente la Cooperativa.
- L'Utente ha il diritto di essere trattato con rispetto ed educazione ed il dovere di rispettare ed essere educato nei confronti dell'operatore professionale.
- L'Utente deve sempre comunicare agli operatori tutte le informazioni relative ai farmaci di cui fa uso ed improvvisi cambiamenti delle sue condizioni di salute.

SERVIZI OFFERTI

Il Servizio attraverso una serie di prestazioni ed attività assistenziali, rese prevalentemente presso il domicilio dell'Utente, intende realizzare un progetto individualizzato di cura concordato con la persona, il suo nucleo familiare e/o altri interlocutori di riferimento quali il MMG, garantendo il pieno rispetto della dignità umana e per quanto possibile il mantenimento delle condizioni di autonomia personale.

In particolare, viene realizzato il seguente Servizio:

- Assistenza domiciliare socio-assistenziale con personale qualificato;

Finalità e obiettivi

Le finalità e gli obiettivi principali sono:

- Sostenere la persona fragile e la sua famiglia nella cura quotidiana di sé, supplendo alle carenze di autonomia nello svolgimento delle attività di vita quotidiana (igiene personale, vestizione, alzata e mobilizzazione, alimentazione ecc.);
- Supportare le potenzialità di assistenza della famiglia, sostenendola ed educandola nella gestione assistenziale e nella cura, favorendo la permanenza dell'Utente nel proprio contesto familiare e sociale;
- Favorire l'acquisizione, il recupero o il mantenimento di autonomie personali e relazionali, delle potenzialità individuali e del benessere psico-fisico e socio-relazionale, garantendo una miglior qualità di vita possibile;
- Mantenere le persone parzialmente o non autosufficienti, nel proprio ambiente di vita, prevenendo e/o ritardando le istituzionalizzazioni;
- Rendere maggiormente funzionale l'ambiente domestico in un'ottica di

prevenzione e rimozione di ostacoli e situazioni di rischio;

- Migliorare abilità e competenze del Caregiver;
- Alleviare il carico assistenziale;
- Orientare il Caregiver nell'utilizzo della rete dei Servizi e delle risorse e delle opportunità;
- Evitare e/o contenere i rischi di emarginazione e isolamento sociale delle persone sole e Fragili;
- Promuovere l'integrazione socio-sanitaria, attraverso il raccordo dei propri interventi con quelli dei Servizi sociali e sanitari (MMG, Ambulatori, Ospedale...) di cui può usufruire l'Utente.

Destinatari

Il Servizio è rivolto a persone anziane e Fragili, portatori di handicap fisici e/o psichici, adulti, minori, in situazioni di difficoltà (anche temporanea) o bisognosi di assistenza.

MODALITÀ DI ACCESSO E FASI DEL SERVIZIO

Per accedere ai Servizi offerti dalla Cooperativa **PROGETTO VITA ASSISTENZA** occorre presentare formale richiesta presso la sede in Viale Europa n. 4, dove il personale di segreteria raccoglierà i dati necessari per stilare l'apposita domanda.

Inoltre, gli Utenti possono richiedere le informazioni di cui hanno bisogno anche telefonicamente al numero 0766 732109 dal Lunedì al Sabato dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 19.00 oppure inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica **info@progettovitassistenza.it**

Il coinvolgimento degli Utenti e dei familiari ai programmi individualizzati di assistenza e la verifica dei risultati saranno assicurati attraverso la somministrazione di

questionari di gradimento/reclamo, consegnati direttamente ai fruitori dei Servizi e mediante riunioni periodiche tra il referente della Cooperativa ed il personale qualificato che realizza gli interventi. Le riunioni periodiche ed i questionari avranno l'obiettivo di controllare in itinere la validità e l'efficacia dei Servizi ed inoltre avranno lo scopo di garantire i diritti ed i reali bisogni degli Utenti.

Modalità di erogazione

Il Servizio viene di norma garantito secondo accessi e orari stabiliti dal Piano Individuale di Assistenza (PAI) deciso con l'Utente.

Vi è la possibilità di effettuare variazioni al numero degli accessi e fasce orarie di intervento.

Viene assicurata la continuità del Servizio attraverso la sostituzione degli operatori assenti secondo le seguenti modalità:

- sostituzione programmata garantita all'interno dell'organizzazione del Servizio;
- sostituzione privilegiando il subentro di personale qualificato già interno al Servizio.

Ove non sia possibile si ricorre a personale nuovo, prevedendo momenti preliminari di conoscenza con l'Utente e adeguato passaggio di consegne fra operatori.

È prevista per ogni singolo utente l'adozione di una cartella contenente la Scheda di Valutazione, il PAI, la Scheda di Monitoraggio e Verifica, la Diaria per la registrazione di tutte le fasi del lavoro compiuto settimanalmente.

Fasi del Servizio

Attivazione:

- Dopo aver ricevuto richiesta di attivazione del Servizio, viene effettuato dal referente della Cooperativa un primo colloquio informativo in cui vengono fornite informazioni generali sul Servizio. Lo stesso effettua una prima visita domiciliare, per rilevare i bisogni e conoscere la situazione dell'Utente richiedente il Servizio;
- Viene predisposta una scheda di Valutazione dell'Utente contenente tutti gli elementi

necessari per individuare gli obiettivi assistenziali e definire il PAI, vengono coinvolti utente e Caregiver per concordare il piano di assistenza, con descrizione del tipo di intervento richiesto all'operatore, la scheda Diaria per la registrazione di tutte le fasi del lavoro compiuto dagli operatori settimanalmente;

- Viene attivato il Servizio attraverso il contratto di cura;
- Viene assegnato l'operatore attraverso la lettera d'incarico.

Gestione dell'intervento:

- A seguito della presa in carico è previsto un controllo in itinere del PAI attraverso la scheda di monitoraggio degli interventi. Ogni eventuale ridefinizione di obiettivi, azioni e piani di intervento che ne possono derivare in itinere, viene discussa in équipe e comunicata alla persona, alla sua famiglia e/o ad altre figure di riferimento.

Conclusione dell'intervento:

- L'intervento viene concluso quando si raggiungono gli obiettivi;
- Sopraggiungono cambiamenti e aggravamenti che necessitano di risposte alternative;
- L'Utente richiede volontariamente la sospensione;
- Vengono a mancare le condizioni per la prosecuzione del progetto (prestazione resa in condizioni di non sicurezza per utente e/o operatore anche in base a D. Lgs. 81/08, inadempimenti e/o mancanza di rispetto di quanto previsto...).

Strumenti

- Richiesta Preventivo e attivazione: modulo da compilare per attivare il Servizio.
- Scheda di Valutazione: è lo strumento che viene utilizzato, per svolgere un'adeguata e attenta valutazione dei bisogni e delle risorse dell'utenza nella sua quotidianità. Attraverso questo strumento si individuano bisogni e risorse, e si definiscono obiettivi specifici, azioni, piano di intervento.

- Scheda PAI piano assistenziale individualizzato: si ritiene fondamentale monitorare e rivalutare periodicamente la situazione, così da garantire interventi sempre appropriati.
- Contratto di cura: il contratto di cura diventa un utile strumento con il quale si condivide, stipula e sottoscrive con l'Utente e la sua famiglia, il progetto stesso e gli impegni che rispettivamente prendono la Cooperativa, l'Utente e/o i suoi famigliari o Caregiver.
- Lettera d'incarico dell'operatore assegnato al Servizio.
- Diaria: per la registrazione e verifica degli interventi effettuati
- Richiesta di chiusura: al raggiungimento degli obiettivi, mancanza di condizioni per la prosecuzione del Servizio o richiesta volontaria dell'Utente.

Personale Operativo

- Operatore Socio-Sanitario
- Operatore Socio- Assistenziale
- Assistente Familiare

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI DOMICILIARI

PRESTAZIONI DOMICILIARI SOCIO-ASSISTENZIALI

La tipologia delle prestazioni domiciliari socio-assistenziali può essere così sintetizzata:

AIUTO PER IL GOVERNO DELLA CASA

- ✓ Riordino e pulizia alloggio
- ✓ Cambio della biancheria, sua lavatura e stiratura
- ✓ Lavatura piatti e stoviglie
- ✓ Acquisto generi alimentari, vestiario e simili

- ✓ Preparazione dei pasti

EDUCAZIONE AD UNA CORRETTA GESTIONE FAMILIARE

- ✓ Rendere il nucleo familiare autonomo in atti di vita quotidiana

AIUTO NELLE ATTIVITÀ FISICHE PERSONALI

- ✓ Alzarsi dal letto
- ✓ Igiene e pulizia personale
- ✓ Vestizione
- ✓ Aiuto nell'assunzione dei pasti
- ✓ Aiuto nel favorire l'autosufficienza nelle attività giornaliere
- ✓ Accompagnamento presso uffici vari, Ambulatori medici, Ospedali, Presidi sociali e sanitari
- ✓ Aiuto nell'assunzione di medicinali seguendo le indicazioni del MMG che ha in carico l'Utente

AIUTO NELL'INTEGRAZIONE SOCIALE

- ✓ Accompagnamento presso amici e/o parenti
- ✓ Interventi volti a favorire la presenza degli Utenti alle attività ricreative e culturali organizzate sul territorio
- ✓ Coinvolgimento di parenti e/o vicini di casa, per una maggiore partecipazione sociale al soddisfacimento dei bisogni dell'Utente.

ASSEGNI DI CURA

La condizione di non autosufficienza non è semplice da sopportare tantomeno da gestire; se un tuo famigliare ha necessità di continua assistenza medica e non puoi lasciarlo solo, puoi richiedere dei contributi economici tra cui l'**assegno di cura**.

Gli assegni di cura, stabiliti e quantificati con apposite leggi regionali, sono benefici di carattere economico mensili diretti a sostenere le famiglie che si prendono cura dei familiari non autosufficienti o affetti da patologie quali Alzheimer, SLA, al proprio domicilio. Costituisce un sostegno al lavoro di cura dei familiari e Caregiver ma non è

uguale per tutte le famiglie che ne hanno diritto poiché ci sono alcuni fattori che influiscono sul fondo da percepire.

La Cooperativa **PROGETTO VITA ASSISTENZA**, da anni impegnata nell'assistenza domiciliare a persone non autosufficienti è in grado di fornire informazioni nella compilazione della domanda e sostegno nell'iter burocratico per poter accedere al beneficio. L'assegno di cura erogato dal Comune, può essere utilizzato dalla persona cui è diretto assumendo una persona di fiducia, oppure avvalersi della Cooperativa che provvederà a garantire l'assistenza necessaria fornendo personale qualificato.

La Cooperativa comprende quanto sia importante nei momenti di difficoltà, avere punti di riferimento su cui contare, saremo lieti di mettere la Nostra esperienza a Vostra disposizione per la risoluzione di ogni problematica.

STRUMENTI DI VERIFICA DELLA QUALITÀ

Per offrire un Servizio di assistenza qualitativamente valido e rispettoso dei diritti dell'Utente, la Cooperativa PROGETTO VITA ASSISTENZA si impegna a verificare l'operato dei suoi collaboratori attraverso strumenti quali:

- monitoraggio soddisfazione dell'Utente;
- monitoraggio dei reclami;
- monitoraggio della soddisfazione degli operatori;
- monitoraggio degli standard di qualità e degli indicatori di processo.

Il raggiungimento degli obiettivi e i valori rilevati per gli indicatori saranno presi in esame nel prossimo aggiornamento della Carta dei Servizi.

TARIFFE APPLICATE

I costi delle prestazioni sono determinati dal tipo di Servizio richiesto, in base al carico assistenziale da svolgere, facendo riferimento alle apposite tabelle Ministeriali del C.C.N.L. delle Cooperative Sociali, previa valutazione dei bisogni assistenziali dell'Utente effettuata dal Coordinatore referente.

Tabella Tariffe

Prestazioni domiciliari Offerte	Tipologia Costo	Importo
OSS/OSA/Assistente Familiare	Ad ora	€ 19,00

QUALITÀ SICUREZZA E PRIVACY

GESTIONE RECLAMI

Gli Utenti o i loro familiari, quando lo ritengono opportuno, possono avanzare un reclamo sui di Servizi che potrebbero verificarsi dopo l'avvio del Servizio.

Le segnalazioni di reclamo o qualsiasi tipo di richiesta, che verranno poi utilizzate per attuare il miglioramento del Servizio erogato, possono essere presentate attraverso le seguenti modalità:

- telefonicamente alla segreteria della Cooperativa;
- compilando il Questionario di Gradimento/Reclami disponibile presso la Segreteria.

Il responsabile della Cooperativa o chi per lui delegato a seguito del reclamo provvederà a rispondere in tempi rapidi dando comunicazione verbale o scritta al reclamante in merito alla soluzione attuata.

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

La Cooperativa **PROGETTO VITA ASSISTENZA** si impegna a verificare,

periodicamente, il grado di soddisfazione dei destinatari dell'intervento e/o delle loro famiglie, con strumenti ritenuti idonei a tale scopo (questionari di soddisfazione/reclamo, analisi verbale di equipe, colloqui ecc..) durante ed alla fine del Servizio offerto.

Tali dati verranno utilizzati per elaborare statistiche in merito a specifici indicatori e opportunamente modificati verranno messi a disposizione degli Utenti.

Verrà anche rilevata la soddisfazione degli operatori attraverso strumenti ritenuti idonei.

SICUREZZA

Per gli operatori è stato adottato quanto previsto dal D. Lgs. 81/2008 in materia di sicurezza; sono forniti di materiale idoneo e di protezione previsto per la mansione ricoperta. Gli operatori sono in possesso di qualifica specifica e usufruiscono di un piano formativo e di aggiornamento periodico, definito secondo le priorità ed esigenze del Servizio.

GESTIONE DELLA PRIVACY

I dati personali che affluiscono alla Cooperativa **PROGETTO VITA ASSISTENZA** servono esclusivamente all'espletamento dei Servizi richiesti e sono gestiti in conformità a quanto previsto dall'art. 11 del D.Lgs. 196/2003 e art. 13 GDPR del Regolamento Europeo UE 2016/679.

Per ogni persona in carico al Servizio e per le loro famiglie, viene garantito il rispetto della privacy. Tutti gli operatori hanno l'obbligo del segreto professionale, il personale qualificato è opportunamente addestrato sulle modalità del trattamento dei dati che non vengono trasferiti ad alcuno e verranno trattati in modo lecito e secondo correttezza nel rispetto della privacy dell'Utente/Cliente.

PROGETTO VITA ASSISTENZA ONLUS

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE - RECLAMO

DATA__/__/____ ORA_____ ETA'_____ M F

È LA PRIMA VOLTA CHE USUFRUISCE DEI NOSTRI SERVIZI?

SI' NO

COME HA CONOSCIUTO LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE?

- ❑ PASSAPAROLA
- ❑ MEDICO CURANTE / SPECIALISTA / ASL
- ❑ INTERNET
- ❑ ALTRO_____

ESPRIMA UN GIUDIZIO SUI SERVIZI DELL'ORGANIZZAZIONE INDICANDO LA CASELLA CORRISPONDENTE

(in caso di risposta negativa –poco o per niente- vogliate indicarcene i motivi)

	È soddisfatto				
REQUISITO	molto	abbastanza	poco	per niente	MOTIVAZIONE
ACCETTAZIONE					
accoglienza e cortesia					
efficienza del personale					
disponibilità del personale					
PRESTAZIONE					
disponibilità del personale					
tempi esecuzione prestazione					
soddisfazione prestazione					

HA DOVUTO ATTENDERE TRA LA PRENOTAZIONE E L'INIZIO DELL'ASSISTENZA?

Sì No Se sì ci indichi quanti giorni_____

NEL COMPLESSO È SODDISFATTO DELLA NOSTRA ORGANIZZAZIONE?

Sì No Perché_____

Suggerimenti e proposte per migliorare il nostro servizio - Reclami

Firma (facoltativa)_____

All.5_MDS 8 Rev. 01 del 10.05.2019