

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **PRESENTAZIONE**

*Vita Serena s.r.l. nasce dall'esperienza ventennale maturata dai soci nel lavorare (essendo inf. Professionali) e nel gestire servizi sia infermieristici che riabilitativi, al fine di migliorare le proprie capacità organizzative e gestionali stando al passo con le nuove realtà competitive introdotte nel settore socio-sanitario in termini di qualità e quantità della domanda da parte di un utenza sempre più esigente e attenta al servizio che le viene offerto.*

*Finalità principale della Carta dei Servizi è quella di basarsi sul presupposto che l'intera organizzazione aziendale è rivolta a soddisfare pienamente le attese dell'utente anche attraverso la fornitura di servizi e prestazioni che vadano al di là delle sue richieste.*

*La strada verso una personalizzazione dei servizi offerti sulla base delle specifiche esigenze e richieste, ha come principio cardine il raggiungimento di un livello di dettaglio sempre maggiore per rappresentare con efficacia i diversi servizi erogati.*

*La nostra Politica quindi sarà incentrata sulla soddisfazione del cliente, giorno dopo giorno si trasforma sempre di più in prassi, in consuetudine, in una cultura accettata e compresa a tutti i livelli aziendali.*

*Anche e soprattutto grazie ai suggerimenti e perché no qualche volta anche alle critiche, dei nostri clienti/utenti.*

*Vita Serena s.r.l.*

	   <p><b>VITASERENA</b> <b>Assistenza Infermieristica, Fisioterapica e Socio-sanitaria</b></p>	<p>REV. 5 DEL 01/02/2017</p>
--	--	--------------------------------------

## Diritti e Doveri degli Utenti

### DIRITTI

- L'utente viene assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose
- L'utente riceve informazioni relative alle prestazioni che vengono erogate ed alle modalità di accesso in modo tale da permettergli di individuare immediatamente il personale sanitario e socio - sanitario che lo assiste
- L'utente ottiene dal personale che lo assiste tutte le informazioni circa il suo stato di salute, la sua prognosi ed il relativo trattamento
- All'utente viene garantito, da parte del personale, il diritto alla riservatezza sulle sue condizioni di salute
- Gli eventuali reclami da parte dell'utente vengono immediatamente esaminati ed egli viene informato sull'esito degli stessi comunque entro e non oltre i 30gg verbalmente e per iscritto.
- Il comportamento dei nostri operatori è tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione con gli utenti. Gli operatori stessi infatti prestano la massima attenzione alle richieste ed agli eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio erogato, che vengono dagli utenti
- All'utente viene garantito un servizio regolare e continuo, le eventuali interruzioni infatti vengono regolate espressamente dalla legge oppure rientrano negli aspetti organizzativi del servizio.
- su richiesta dell'interessato, amministratore di sostegno o familiare con delega verrà rilasciata copia conforme della documentazione sanitaria entro 30gg lavorativi compilando l'apposita richiesta in segreteria come da vigente normativa senza costi aggiuntivi.

### DOVERI

- L'utente è tenuto ad avere un comportamento responsabile nella piena comprensione e rispetto degli altri utenti
  - E' chiamato a collaborare con il personale impiegato nelle prestazioni al fine di migliorare il servizio rispettandone le regole di funzionamento, il lavoro del personale nonché le esigenze degli altri utenti
  - L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e dei locali messi a sua disposizione
  - E' dovere di ogni utente informare l'Azienda circa l'esistenza di non conformità che potrebbero influire in maniera determinante sull'efficienza ed efficacia dei servizi erogati
  - L'Utente è tenuto ad informare tempestivamente l'Azienda o il personale di riferimento sulla propria intenzione di rinunciare alle prestazioni ricevute al fine di evitare sprechi di tempo e risorse
- Gli utenti debbono informarsi, nelle sedi e nei tempi opportuni, sulle norme che regolamentano la nostra Azienda.

## **PROFILO DELL'AZIENDA**

*Ragione sociale Vita Serena Società a Responsabilità Limitata*

*Sede Legale            Marnate (Va)            Via Brenta n. 304*

*Sede Operativa    Legnano (Mi)            Via Roma n° 58*

*Vita Serena s.r.l., ha come oggetto l'attività di gestione di servizi socio-sanitari e di assistenza domiciliare integrata .*

*La società si prefigge di svolgere anche attività di :*

- *Gestione centri diurni*
- *Attività di animazione nei centri sociali per anziani*
- *Assistenza Infermieristica ( ospedaliera e domiciliare )*
- *Assistenza Socio Sanitaria ( ospedaliera e domiciliare )*
- *Assistenza Fisioterapica (ospedaliera, ambulatoriale e domiciliare )*
- *Gestione di asili nido*
- *Gestione servizi Infermieristici e Riabilitativi presso RSA*
- *Ed altri ancora*

## POLITICA DI GESTIONE

*L'obiettivo primario di VITA SERENA è la comprensione delle esigenze manifeste o latenti dei propri Clienti e la loro completa soddisfazione nel rispetto di una logica di servizio.*

*La nostra Società manifesta la sua forte predisposizione alla soluzione collaborativa dei problemi attraverso la comprensione delle effettive esigenze dei propri Clienti, ed attraverso la fornitura di servizi corrispondente a tali esigenze, che siano flessibili e puntuali.*

*Al fine di consolidare e migliorare questi importanti risultati, VITA SERENA si propone di:*

- *Mantenere il proprio Sistema "Qualità" secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 di cui abbiamo certificazione.*
- *diffondere tra i propri collaboratori la mentalità del miglioramento continuo, nella convinzione che la Qualità debba essere un obiettivo condiviso da tutte le funzioni aziendali*
- *sviluppare la professionalità del personale attraverso una continua attività di formazione e addestramento*
- *creare adeguati canali informativi al proprio interno e verso Clienti e Fornitori*
- *assicurare il rigoroso rispetto di norme e leggi cogenti l'attività.*

*La Direzione intende perseguire con determinazione questi obiettivi ed è altresì convinta che il loro raggiungimento sia possibile nella misura in cui questi saranno partecipati e condivisi da tutti i suoi collaboratori, a tal fine responsabilizzati.*

*In definitiva, una siffatta risposta alle crescenti esigenze di Qualità del mercato consentirà a VITA SERENA di continuare a pensare al futuro con serenità e fiducia.*

## VOUCHER SOCIO-SANITARIO

### Cos'è il voucher ?

E' un contributo economico che può essere utilizzato per l'acquisto di prestazioni di assistenza domiciliare socio-sanitaria integrata (ADI), erogate da organizzazioni accreditate attraverso operatori socio-sanitari qualificati rendendo tali cure assolutamente gratuite per il paziente.

### Chi ha diritto di ricevere il voucher ?

I criteri di assegnazione non prevedono limiti di età o di reddito. E' rivolto agli utenti "fragili" del Servizio Sanitario che sono impossibilitati a lasciare il domicilio se non con mezzi sanitari sia per situazioni di "temporanea" o "prolungata" infermità o per comprovata e permanente invalidità.

### Come ottenere il voucher ?

La richiesta viene redatta dal medico curante e successivamente valutata dallo sportello voucher del Distretto di appartenenza che risponderà a tale richiesta quasi immediatamente o comunque in tempi molto brevi

Attraverso il Voucher vengono erogate prestazioni sanitarie, infermieristiche, riabilitative, socio-assistenziali ed anche visite specialistiche .

Siamo accreditati nei seguenti comuni afferenti all'ASST OVEST MILANESE:

- **Legnano**(Busto Garolfo, Canegrate, Cerro Maggiore, Dairago, Legnano, Nerviano, Parabiago, Rescaldina, S. Giorgio su Legnano, S. Vittore Olona, Villa Cortese)
- **Castano Primo**(Arconate, Bernate Ticino, Buscate, Castano Primo, Cuggiono, Inveruno, Magnago, Nosate, Robecchetto con Induno, Turbigo, Vanzaghella)
- **Magenta**(solo Comune di Casorezzo)

Tipologia dei profili accreditati: Assistenziali e Prestazionali.

Responsabile della sede operativa è il Sig.r Giunta Corrado Coadiuvato dal Sig.r Cavallo Giorgio nella gestione sia dell'utenza che dei collaboratori.

La sede operativa è accessibile al pubblico dal lunedì al Venerdì nei seguenti orari: dalle 8:00 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 18:00 (salvo eccezioni e festività) recandosi presso i Ns. uffici siti in via Roma 58 a Legnano(Mi) sia telefonicamente al numero **848 800 994** raggiungibili con i mezzi pubblici o con i propri mezzi(siamo in centro). Negli orari di chiusura è sempre attiva una segreteria telefonica.

Modalità e tempi massimi per l'attivazione del Servizio :

*L'erogazione dei servizi avviene in base ai seguenti tempi di attivazione:*

*-la presa in carico e l'avvio dell'assistenza: entro 48 ore dalla richiesta di attivazione ed in caso di urgenza entro 24 ore dalla richiesta stessa.*

*-la continuità assistenziale è garantita attraverso la pronta disponibilità telefonica festiva dalle h. 09:00 alle h. 16,00 contattando l'infermiere reperibile al n° **348/7513464***

*-la fascia oraria di erogazione delle prestazioni programmate garantita 7 gg su 7 :*

*Lun./Ven. 7,00-16,00 .*

*Sab./Dom. e Festivi 8:00-12:00*

Il Paz. in caso di invio in strutture Ospedaliere o RSA porta con se il modulo di continuità assistenziale sempre compilato ed aggiornato sulle condizioni cliniche del Paz., in caso di dimissione per raggiungimento obiettivi verrà rilasciata dichiarazione datata su carta intestata.

*Il trattamento dei dati personali relativi agli utenti avverrà nel rispetto del D.lgs n.196 del 2003.*

*Vita Serena si impegna a gestire i reclami dando risposta scritta entro 30 gg dal ricevimento.*

*Vita Serena s.r.l. adotta un proprio codice etico reperibile in forma cartacea presso la nostra sede.*



VITASERENA

**Assistenza Infermieristica, Fisioterapica e Socio-sanitaria**



ISO 9001

REV. 5  
DEL  
01/02/2017

## POLIAMBULATORIO

VITA SERENA srl da Marzo 2012 gestisce un proprio Poliambulatorio sito a Legnano in via Roma 58, dove vengono eseguite varie attività sanitarie tra cui:

- **VISITA FISIATRICA**
- **TERAPIE RIABILITATIVE MANUALI**
- **TERAPIE ELETTRICHE** (elettrostimolazione, tens, ionoforesi ed altre)
- **HUMAN TECAR** 
- **ONDE D'URTO** 
- **AMBULATORIO INFERMIERISTICO**
- **CURA LESIONI DIFFICILI**

*Al Poliambulatorio si accede tramite appuntamento senza tempi di attesa.*

## **FIGURE PROFESSIONALI IMPIEGATE NELLA SOCIETA'**

*Le figure professionali impiegate presso la Nostra Azienda comprendono :*

- *Fisiatra*
- *Geriatra*
- *Psicologo*
- *Infermiere Professionale*
- *Terapista della Riabilitazione*
- *Operatore Socio Sanitario*
- *Educatore*
- *Pedagogista*

### **RISORSE UMANE**

*Il responsabile del personale (R.P.) individua, all'inizio del rapporto di lavoro, le professionalità e le competenze di base di ogni dipendente/collaboratore definendo la figura professionale di appartenenza. Tale valutazione avviene soprattutto in base alle certificazioni, attestati, qualifiche ed esperienze individuali. Successivamente a specifiche indagini, effettuate sia all'inizio del rapporto di lavoro sia in base a verifiche, vengono individuate, da parte del R.P. con l'aiuto dei Responsabili di Funzione, le aspettative, gli aspetti caratteriali e comportamentali, le capacità reali e potenziali, l'affidabilità e quant'altro di ogni singola persona. Le informazioni ricavate aiutano a delineare la potenziale crescita, sia delle professionalità e competenze, sia di eventuali incarichi di maggiore responsabilità nell'ambito dell'organizzazione della Società. Ogni operatore è dotato di cartellino di riconoscimento.*

### **LA VALUTAZIONE DELL'UTENZA SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO**

*L'Utenza è chiamata a partecipare al miglioramento del servizio, attraverso la compilazione di appositi questionari (All.A), rigorosamente anonimi, mediante i quali esprimerà la propria opinione in merito al rispetto dei seguenti parametri:*

- *modalità di erogazione del servizio*
- *tempi di attesa*
- *aspettative dell'utente*
- *chiarezza delle comunicazioni*

*I dati dei questionari saranno elaborati saranno ritirate alla dimissione del paziente ed esaminate annualmente, queste costituiranno la base per la valutazione del rispetto degli standard quali/quantitativi del servizio.*

*Tali questionari danno la possibilità all'utente di formulare proposte in merito al miglioramento del servizio a lui erogato.*

**MODULO PER RECLAMO**

**Cognome e nome** .....

**Indirizzo** .....

**Città** ..... **CAP** .....

**Telefono** ..... **Indirizzo e-mail** .....

**Oggetto e motivo del reclamo**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Data** .....

**Firma**

.....

Ai sensi del D.Lgs del 30 giugno 2003, n. 196, i dati personali forniti saranno trattati, dall'ente al quale la presente dichiarazione è prodotta, per le finalità connesse all'erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa e per gli eventuali successivi adempimenti di competenza.



ALL. A

**QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA**

La totale soddisfazione del cliente è il nostro obiettivo principale e Lei potrà aiutarci a raggiungerla, sulla base della Sua più recente esperienza con Vita Serena s.n.c. . La preghiamo di dedicarci qualche minuto del Suo tempo, per farci conoscere il grado di apprezzamento dei servizi da noi erogati, compilando il seguente questionario.

Grazie per la sua gentile collaborazione.

**Comune** : .....

**Distretto san.** : .....

**Compilato da:** ASSISTITO       FAMILIARE       ASSISTENTE NON FAMILIARE

**Servizio Usufruito** :  Assistenza Infermieristica  
 Assistenza Fisioterapica  
 Assistenza Socio-Sanitaria

<b>E' la prima volta che usufruisce dei servizi erogati da Vita Serena?</b>	Si	No
<b>Si sono verificati danni fisici o economici durante l'erogazione del servizio ?</b>	Si	No
<b>Il personale assegnato ha assunto comportamenti neglienti durante il servizio ?</b>	Si	No
<b>Ritiene che siano sempre state rispettate le sue richieste ?</b>	Si	No

Esprima il suo giudizio sui seguenti fattori, secondo il suo grado di apprezzamento

**Eccellente   Buono   Medio   Insufficiente**

Cortesìa e disponibilità del personale.....

Rispetto dei tempi prestabiliti .....

Informazioni fornite dal personale durante lo svolgimento delle attività'.....

Comportamento del personale durante lo svolgimento delle attività .....

Riservatezza del personale durante lo svolgimento delle attività .....

Professionalità del personale adeguate allo svolgimento del servizio richiesto .....

Rispetto delle norme igieniche durante lo svolgimento del servizio.....

Disponibilità del personale nel recepire eventuali suggerimenti nel miglioramento.....

Disponibilità del personale nell'accettare eventuali lamentele.....

Disponibilità del personale nel fornire assistenza oltre le aspettative.....



**Assistenza Infermieristica, Fisioterapica e Socio-sanitaria**

REV. 5  
DEL  
01/02/2017

Consiglierebbe ad altri di avvalersi delle prestazioni della nostra Società ?

Si No

Si ritiene complessivamente soddisfatto del servizio fornito ?

Si No

Commenti e suggerimenti :

---

---

---

---

VALUTAZIONE FINALE DA PARTE DI VITA SERENA SRL

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**VERIFICATO DA**

**Resp. Sede Op.:** \_\_\_\_\_

**DATA:** \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

VITA SERENA srl Azienda Certificata ISO 9001:2008

C.F./ P. IVA/ ISCRIZ. C.C.I.A. di Varese n° 03016110128 REA n° 313592 capitale sociale Euro10.000i.v.

Sede Legale via Brenta 304, 21050 Marnate (Va) sede Operativa e Poliambulatorio via Roma 58, 20025 Legnano(Mi)

Call Center 848 800 994 Telefono 0331482255 Fax 0331/457279 e-mail [info@vita-serena.it](mailto:info@vita-serena.it) [www.vita-serena.it](http://www.vita-serena.it)