

	 <p>VITASERENA Assistenza Infermieristica, Fisioterapica, Socio-sanitaria, Formazione</p>	<p>REV. 5 DEL 18/07/2023</p>
--	--	--

CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE

Vita Serena s.r.l. nasce dall'esperienza ventennale maturata dal fondatore nel lavorare (essendo Infermiere) 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.

VITA SERENA srl Azienda Certificata ISO 9001:2015

Dir. Sanitario Dott. Antonio Pavanetto

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 www.vita-serena.it

	 <p>Assistenza Infermieristica, Fisioterapica, Socio-sanitaria, Formazione</p>	<p>REV. 5 DEL 18/07/2023</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.

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.

<p>VITA SERENA srl Azienda Certificata ISO 9001:2015 Dir. Sanitario Dott. Antonio Pavanetto 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 www.vita-serena.it</p>

	 <p>Assistenza Infermieristica, Fisioterapica, Socio-sanitaria, Formazione</p>	<p>REV. 5 DEL 18/07/2023</p>
--	---	--------------------------------------

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.

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

VITA SERENA srl Azienda Certificata ISO 9001:2015

Dir. Sanitario Dott. Antonio Pavanetto

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 www.vita-serena.it

	 <p>VITASERENA Assistenza Infermieristica, Fisioterapica, Socio-sanitaria, Formazione</p>	<p>REV. 5 DEL 18/07/2023</p>
--	--	--

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.

	 	<p>REV. 5 DEL 18/07/2023</p>
--	--	--------------------------------------

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
- Infermiere
- Terapista della Riabilitazione
- Operatore Socio-Sanitario

<p>VITA SERENA srl Azienda Certificata ISO 9001:2015 Dir. Sanitario Dott. Antonio Pavanetto 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 www.vita-serena.it</p>

	 <p>Assistenza Infermieristica, Fisioterapica, Socio-sanitaria, Formazione</p>	<p>REV. 5 DEL 18/07/2023</p>
--	---	--------------------------------------

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, 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.

VITA SERENA srl Azienda Certificata ISO 9001:2015

Dir. Sanitario Dott. Antonio Pavanetto

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 www.vita-serena.it