

Sede : Giuno Società Cooperativa Sociale

Via Nazionale 98, 30034, Mira (VE)

Tel : +39 3203242109

Partita Iva 04856760279

Pec : [giunoservizi@pec.it](mailto:giunoservizi@pec.it)

Mail : [giulia@giunoassistenzadomiciliare.it](mailto:giulia@giunoassistenzadomiciliare.it)

Sito : [www.giunoassistenzadomiciliare.it](http://www.giunoassistenzadomiciliare.it)

## CARTA DEI SERVIZI

Gentili Signore e Gentili Signori,

il documento che state per leggere è la “La Carta dei Servizi” della **Giuno Assistenza Domiciliare** , 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 **Giuno Assistenza Domiciliare** , 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 Nazionale 98, Mira (Ve) - Tel. +39 3203242109 e-mail [giulia@giunoassistenzadomiciliare.it](mailto:giulia@giunoassistenzadomiciliare.it)

Grazie per l’attenzione e buona lettura

La Presidente

Data 20/06/2024

Bortolato Giulia

## 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 **Giuno Assistenza Domiciliare** - stabilisce i principi e le condizioni per 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 **Giuno Assistenza Domiciliare** :

- garantisce la corretta applicazione del Patto con il Cliente;
- ricerca il confronto, la collaborazione e l'integrazione con i servizi socio-sanitari e assistenziali pubblici e privati dislocati sul territorio di Udine 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.

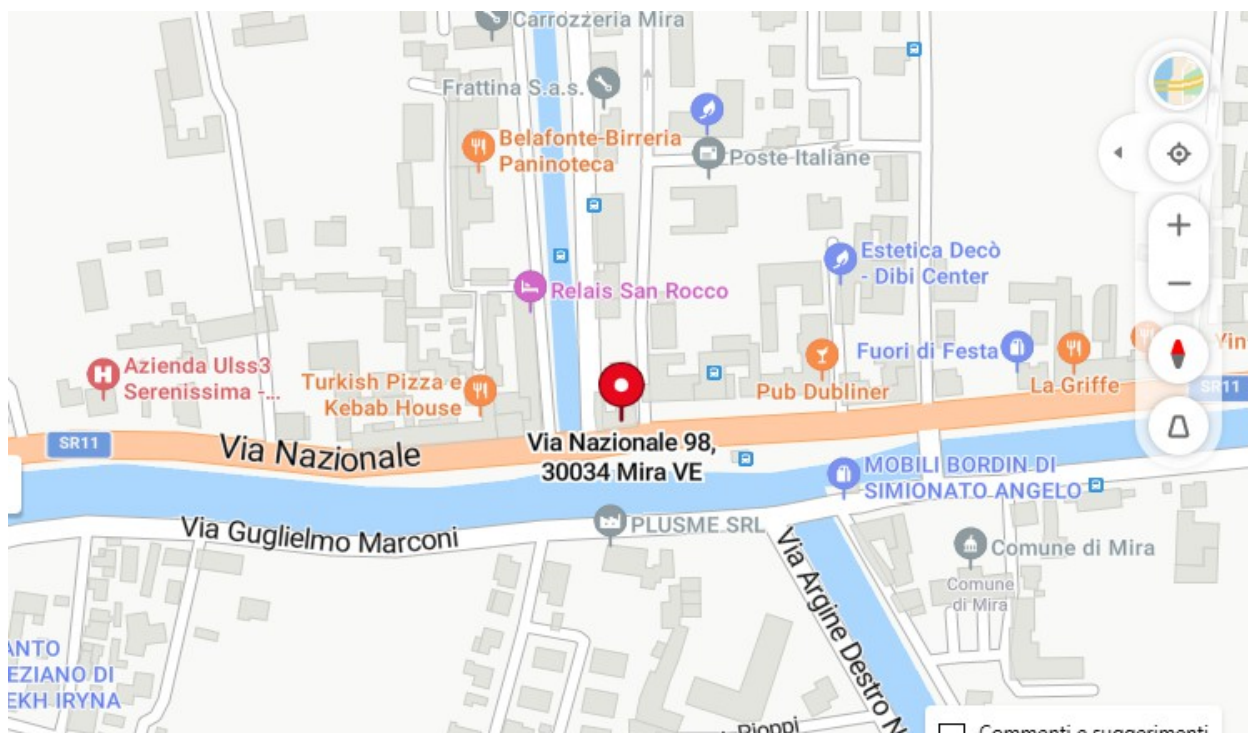
## CHI SIAMO

**Giuno Assistenza Domiciliare** è un'organizzazione che eroga servizi di assistenza domiciliare privata alla persona ed alla famiglia. L'obiettivo che si pone 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.

## DOVE SIAMO

**Giuno Assistenza Domiciliare** si trova in Via Nazionale 98, Mira(VE).

A circa 500 mt dal Distretto Sanitario di Mira.



Giuno Società Cooperativa Sociale apre i propri uffici nei giorni:

<b>Lunedì mattina</b>	08.30	14.30	<b>Pomeriggio</b>	<i>previo appuntamento</i>
<b>Martedì mattina</b>	08.30	14.30	<b>Pomeriggio</b>	<i>previo appuntamento</i>
<b>Mercoledì mattina</b>	08.30	14.30	<b>Pomeriggio</b>	<i>previo appuntamento</i>
<b>Giovedì mattina</b>	08.30	14.30	<b>Pomeriggio</b>	<i>previo appuntamento</i>
<b>Venerdì mattina</b>	08.30	14.30	<b>Pomeriggio</b>	<i>previo appuntamento</i>
<b>Sabato</b>	<i>previo appuntamento</i>			

Negli altri giorni ed orari, la **Giuno Assistenza Domiciliare** garantisce al Cittadino una reperibilità 24 ore su 24 ai seguenti numeri Cell. +39 3203242109 e-mail [giulia@giunoassistenzadomiciliare.it](mailto:giulia@giunoassistenzadomiciliare.it)

## **OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei servizi è lo strumento principale con cui **Giuno Assistenza Domiciliare** :

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

## **I NOSTRI PRINCIPI ISPIRATORI**

**Giuno Assistenza Domiciliare** opera nel rispetto dei principi

- Uguaglianza: tutti i Servizi erogati da **Giuno Assistenza Domiciliare** 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: **Giuno Assistenza Domiciliare** 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: **Giuno Assistenza Domiciliare** s'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: **Giuno Assistenza Domiciliare** 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: **Giuno Assistenza Domiciliare** osserva il Regolamento dell'unione Europea 2016/679 in materia di privacy e tutela dei dati personali – GDPR Privacy. **Giuno Assistenza Domiciliare** 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 **Giuno Assistenza Domiciliare** a 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 **Giuno Assistenza Domiciliare** 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, minori.

- 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
- **Giuno Assistenza Domiciliare** , 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:

**Giuno Assistenza Domiciliare** 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>• baby sitter</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>• parrucchiera</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</li> <li>• cambio di catetere</li> <li>• terapie riabilitative</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, 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 nelle sue possibilità al fine di garantirgli tale diritto
- Il Cliente ha il diritto di mantenere le sue relazioni sociali e familiari
- 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 **Giuno Assistenza Domiciliare** 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 **Giuno Assistenza Domiciliare** ed il Cliente stesso.

## **CONTROLLO QUALITA'**

Giuno Società Cooperativa Sociale 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 Via Nazionale 98, Mira (Ve), 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**

**Giuno Assistenza Domiciliare** 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**

**Giuno Assistenza Domiciliare** 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 Via Nazionale 98 Mira (Ve), oppure in forma scritta libera, via mail oppure utilizzando l'apposito modulo.

Il Responsabile di **Giuno Assistenza Domiciliare** , 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, **Giuno Assistenza Domiciliare** , tutela la propria attività con adeguata copertura assicurativa per responsabilità civile conto terzi tramite contratto con primaria compagnia.

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



**Giuno Società Cooperativa Sociale**  
**Via Nazionale 98, 30034, Mira (VE)**  
**Tel :+39 3203242109**

**Mail : [giulia@giunoassistenzadomiciliare.it](mailto:giulia@giunoassistenzadomiciliare.it)**  
**Sito : [www.giunoassistenzadomiciliare.it](http://www.giunoassistenzadomiciliare.it)**