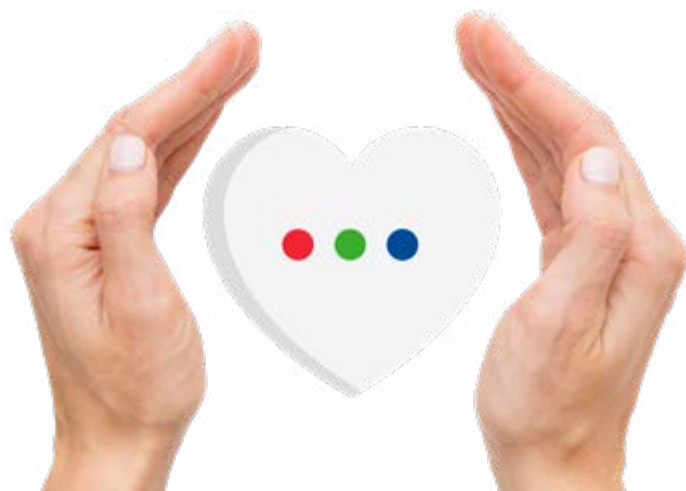




# **CARTA DEI SERVIZI**



**Gentile Signora e Gentile Signore,**

il documento che sta per leggere è la “La Carta dei Servizi” di PER BISOGNO Assistenza Domiciliare, uno strumento che le consentirà di conoscere preventivamente le caratteristiche organizzative e funzionali di questo 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 di documentarsi sui servizi che si erogano, nonché di esercitare un controllo sulle modalità e sulla qualità delle forme di assistenza.

PER BISOGNO ha redatto la propria Carta dei Servizi allo scopo di far conoscere:

- i servizi messi a disposizione a tutta la comunità e a tutti coloro che si rivolgeranno a PER BISOGNO
- i valori, lo stile e gli obiettivi che rappresentano il fondamento dell’organizzazione: rispetto della dignità dell’Assistito e della sua Famiglia, rispetto del benessere della persona e dei bisogni ad essa correlati.

La Carta dei Servizi è uno 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:

Telefono 349 5858670 – Posta elettronica: [info@perbisogno.it](mailto:info@perbisogno.it)

Grazie per l’attenzione e buona lettura

Villa d’Almè 10/03/2021

**La Presidente**  
Maria Romilda Sonzogni

## 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 PER BISOGNO 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 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 Cittadini finalizzato al costante miglioramento della nostra organizzazione. Essa è quindi lo strumento principale con cui PER BISOGNO:

- 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 Bergamo e provincia;
- definisce gli standard qualitativi e 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.

## ● ● ● PER BISOGNO È...

PER BISOGNO è un Centro di Assistenza Domiciliare costituito in una Società Cooperativa Sociale, ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale). Il centro attraverso l'impegno del proprio personale e dei propri collaboratori organizza ed eroga servizi di natura socio assistenziali e socio sanitari, di tipo privato a favore di anziani, malati, disabili o minori, in modo integrato o sostitutivo all'intervento familiare.

Nasce dal bisogno di Maria Romilda Sonzogni di dare un senso agli anni duri vissuti dal proprio papà imprigionato in una demenza molto aggressiva.

Figlia con entrambe i genitori affetti da demenza, si è trovata a scontrarsi con la mancanza di un punto di riferimento sul territorio che offrisse un supporto completo ai diversi bisogni che nascevano con il progredire della malattia e nelle dinamiche dei rapporti e delle relazioni di tutta la famiglia.

Dopo essersi informata inizia un approfondito percorso formativo per concretizzare in un progetto tutto ciò che ha acquisito, per necessità e sensibilità, per metterlo al servizio della comunità.

Questo progetto si è concretizzato in PER BISOGNO ASSISTENZA DOMICILIARE.

L'obiettivo che si pone PER BISOGNO è il **soddisfare i bisogni di ogni singola persona ponendo al centro dell'attenzione la tutela del benessere della Famiglia**, famiglia intesa come nucleo di vita e di relazioni; e, come naturale conseguenza, il **miglioramento della qualità di vita della persona, dalla nascita al decesso, in ogni situazione; la tutela del benessere psico-fisico, il mantenimento delle abilità relazionali e delle autonomie residue per le persone in situazione di fragilità.**



## ● ● ● DOVE È...

La sede di PER BISOGNO si trova a VILLA D'ALMÈ – VIA EUROPA, 46: dalla Chiesa Parrocchiale di Villa d'Almè si sale per 150 metri circa Via Ripa. Il Centro di Assistenza Domiciliare si trova all'altezza del civico n. 16 della Via Ripa.



### PER BISOGNO apre il proprio ufficio nei seguenti giorni:

Lunedì mattina	10.30	12	Lunedì pomeriggio	13.00	15.00
Martedì mattina	9.30	12	Martedì pomeriggio	13.00	15.00
Mercoledì mattina	CON APPUNTAMENTO		Mercoledì pomeriggio	13.00	15.00
Giovedì mattina	9.30	12	Giovedì pomeriggio	13.00	15.00
Venerdì mattina	9.30	12	Venerdì pomeriggio	13.00	15.00
Sabato	Mattino e pomeriggio CON APPUNTAMENTO				
Domenica	Mattina e pomeriggio CON APPUNTAMENTO				

**Negli altri orari PER BISOGNO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE riceve CON APPUNTAMENTO e garantisce al Cittadino una reperibilità 24 ore su 24 al seguente numero telefonico: **349 5858670** e al seguente indirizzo di posta elettronica **info@perbisogno.it****

## ● ● ● OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è lo strumento principale con cui PER BISOGNO:

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



## ● ● ● I PRINCIPI ISPIRATORI

PER BISOGNO opera nel rispetto dei seguenti principi:



### **UGUALIANZA :**

tutti i Servizi erogati 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 :**

PER BISOGNO 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 :**

PER BISOGNO 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 :**

al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Clienti, PER BISOGNO 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 :**

PER BISOGNO osserva il Regolamento dell'unione Europea 2016/679 in materia di privacy e tutela dei dati personali – GDPR Privacy. PER BISOGNO 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 sono tenuti al rispetto del segreto professionale.

## ● ● ● I CLIENTI

Definiti da PER BISOGNO Clienti e non Utenti per il seguente motivo: il Cliente ha la possibilità di scegliere a chi e dove rivolgersi, l'Utente non ha possibilità di scelta (esempio: quando non c'era concorrenza e c'era solo una compagnia telefonica i Cittadini erano Utenti di quell'unica compagnia telefonica; ora c'è il libero mercato quindi il Cittadino non deve rivolgersi a quell'unica compagnia telefonica ma può scegliere quindi è diventato un Cliente e non è più un Utente)

- 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





## **GLI OPERATORI**

Nella loro attività quotidiana gli operatori di PER BISOGNO 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 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

- PER BISOGNO, 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:

- **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 del relativo diploma ed iscritto all'albo professionale
- **Servizio di babysitter e servizi per le neo mamme** - il servizio di babysitter erogato da personale con esperienza o con attestati/diplomi affini al servizio; i servizi per le neo mamme erogati da operatori sanitari professionali in possesso dei relativi diplomi ed iscritti ai vari albi professionali previsti (ostetriche – puericultrici)
- **Segretariato sociale** - disbrigo di pratiche burocratiche, consegna farmaci, spesa, accompagnamento per qualsiasi esigenza e servizi di riassetto casa erogati da operatori opportunamente selezionati
- **Servizi erogati in modalità telematica** (spesa in modalità on-line, disbrigo piccole pratiche) dal personale amministrativo della sede



## Caratteristiche degli interventi:

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

SOCIALI	ASSISTENZIALI	SANITARI
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Segretariato</li> <li>- Compagnia</li> <li>- Sorveglianza</li> <li>- Attività ricreative</li> <li>- Attività educative</li> <li>- Baby-sitter</li> <li>- Supporto ai compiti</li> <li>- Pulizie e riassetto casa</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>- Supporto alla cura estetica</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

## 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 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 PER BISOGNO 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 PER BISOGNO ed il Cliente stesso.



## **CONTROLLO QUALITÀ**

PER BISOGNO 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 la sede di PER BISOGNO 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**

PER BISOGNO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE segue un codice etico riassunto nei seguenti punti:

- Fornire al cliente informazioni ampie, trasparenti e complete sui servizi offerti;
- Informare preventivamente il Cliente sul costo dei servizi;
- Erogare i servizi puntualmente e tempestivamente;
- Garantire attenzione, cura e riservatezza nei confronti di tutti i componenti della Famiglia;
- Garantire una costante reperibilità telefonica;

- Progettare servizi nel rispetto dei bisogni della Famiglia;
- Offrire garanzie sull'adeguata qualifica ed esperienza degli operatori;
- Garantire adeguata copertura assicurativa degli operatori per eventuali danni causati durante il servizio;
- Assicurare la continuità del servizio
- Assicurare un'efficace e tempestiva analisi e gestione dei reclami.

## **RECLAMI**

PER BISOGNO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE 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 PER BISOGNO, oppure in forma scritta libera, via mail oppure utilizzando l'apposito modulo.

Il Responsabile di PER BISOGNO, 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, PER BISOGNO, 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 PER BISOGNO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE, sono quindi assicurati sulla Responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività assistenziale e nell'erogazioni di prestazioni professionali.

*Il punto di riferimento  
per i bisogni  
di tutta la famiglia.*

*A Pino e Piera...*



PER BISOGNO Società Cooperativa Sociale

Via Europa, 46  
24018 Villa d'Almè (BG)  
e-mail: [info@perbisogno.it](mailto:info@perbisogno.it)

 **349 5858670**

**24 ORE**  
SU 24

**365**  
GIORNI  
L'ANNO

[www.perbisogno.it](http://www.perbisogno.it)  

