

CARTA DEI SERVIZI

Riferimento Deliberazione GR n.1835 del 20 novembre 2008 - Schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali e della carta della cittadinanza sociale nella Regione Campania" ex art. 26, legge regionale n. 11/07

IL PELLICANO TELEVITA COOPERATIVA SOCIALE

Sede legale ed operativa: Via Carlo Amalfi, 24 -

80063 Piano di Sorrento (Na)

C.F. e P.Iva: 02771391212

Tel-fax: 0815321690 - E-mail: info@ilpellicanotelevita.it

ELABORAZIONE	VERIFICA E APPROVAZIONE
Dina Staiano Responsabile Telesoccorso Raffaele Pellergrini Responsabile Qualità	Giuseppe Staiano Presidente

“La nostra organizzazione promuove il bene della comunità mitigando e rimuovendo situazioni di sofferenza e di emarginazione”

“Lei è all’orizzonte. Mi avvicino di due passi, lei si allontana di due passi. Cammino per dieci passi e l’orizzonte si sposta dieci passi più in là. Per quanto io cammini non la raggiungerò mai. A cosa serve l’utopia? Serve proprio a questo: a camminare”
(E. Galeano)

Presentazione

La Carta dei Servizi che oggi presentiamo si pone non solo quale fondamentale strumento finalizzato alla tutela dei diritti dei cittadini e della qualità delle attività svolte, ma anche e soprattutto quale mezzo di comunicazione. Infatti siamo convinti del fatto che qualsiasi intervento sociale esige innanzitutto un valido lavoro di comunicazione perché non è importante soltanto il “saper fare”, ma anche e soprattutto il “far sapere”. Anzi è proprio il “far sapere” l’elemento essenziale che deve caratterizzare l’azione sociale rendendola qualitativamente migliore. Pertanto, abbiamo cercato nel miglior modo possibile di inserire nella Carta tutte quelle informazioni necessarie per potersi meglio orientare non solo all’interno delle nostre attività, ma anche per rendere più agevole il quotidiano di chi vive nella sofferenza.

Il profondo rinnovamento che si sta verificando nel terzo settore, caratterizzato da nuovi sistemi e metodi di gestione e nuovi criteri di programmazione, richiede una contemporanea modificazione nei rapporti tra la nostra organizzazione e i cittadini nel senso della chiarezza e della trasparenza.

Perciò la “Carta dei Servizi” diviene il punto di riferimento fondamentale per operare nel rispetto dell’eguaglianza, dell’imparzialità, del diritto di scelta, dell’efficacia e dell’efficienza. Essa è stata pensata anche per creare un rapporto di dialogo e collaborazione sempre più stretto con la cittadinanza affinché le attività svolte siano non solo sempre più efficienti e tempestive, ma costituiscano anche e soprattutto la giusta risposta alle reali esigenze dei cittadini. Questo “farsi vicino” ai bisogni di coloro che chiedono aiuto, sarà caratterizzato da spirito di solidarietà, rispetto della dignità umana e riconoscimento dei diritti del cittadino/utente. Sono questi, infatti i principi condivisi appieno dagli operatori, dagli assistenti, dai tecnici, dagli impiegati e da tutti i collaboratori de IL PELLICANO.

La Presidenza, dal canto suo, si augura che questa Carta dei Servizi possa divenire uno strumento concreto per un costante miglioramento di quanto la nostra struttura offre.

Rendendoci disponibili ad accogliere eventuali suggerimenti, proposte, critiche e segnalazioni di inadempienze relative alla Carta stessa, ringraziando per la attenzione e la collaborazione, porgiamo cordiali saluti.

Il Presidente
Giuseppe Staiano

CHI SIAMO

Sede Operativa

Cooperativa Sociale "Il Pellicano-TELEVITA" a responsabilità limitata.

Data di costituzione: Gennaio 1994

Sede legale ed operativa: Via Carlo Amalfi, 24 – 80063 Piano di Sorrento

Telefono e fax: 081 532 16 90

Sito: www.ilpellicanotelevita.it

E-mail: info@ilpellicanotelevita.it

Codice Fiscale e Partita IVA: 02771391212

Iscrizione Tribunale di Napoli: 1361/94

Iscrizione C.C.I.A.A.: REA 519856

Iscritta alla Prefettura di Napoli alla Sezione Produzione e lavoro ed anche alla sezione Sociale

Settore: socio-assistenziale

La Cooperativa Sociale "IL Pellicano-TELEVITA" si occupa di specifiche problematiche sociali fornendo servizi rivolti primariamente alle persone anziane. Si è costituita nel 1994 ispirandosi a principi di solidarietà, di priorità dell'uomo strutturata sullo sfruttamento: idee dalla suddetta data opera con acquisire nel tempo non solo una pubblica appaltatori dei servizi alla l'utenza che si affida assistenza. Il sito web della nostra consultazione dell'aggiornamento viene costantemente aggiornato Sistema di Gestione per la Qualità.



Il denaro, di costruzione di una società non guida del movimento cooperativo mondiale; serietà, continuità e qualificazione riuscendo ad fama estremamente positiva presso gli enti persona svolti, ma anche e soprattutto presso fiduciosamente alla nostra qualificata Cooperativa illustra le attività e fornisce la legislativo di riferimento dell'attività svolta; sotto la responsabilità del Responsabile del

La nostra Organizzazione ha ottenuto fin dal 2004 la certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001. La progettazione ed implementazione di un sistema di qualità è una premessa indispensabile per garantire il rispetto dei fattori di qualità, senza il quale non è possibile conseguire la soddisfazione dei cittadini utenti. IL PELLICANO ha sempre impostato il proprio lavoro ricercando la qualità del servizio offerto, intesa come consapevolezza della realizzazione, della massima soddisfazione del servizio reso da parte dell'Utente.

Attività oggetto di Certificazione:

Progettazione ed erogazione di servizi sociali per assistenza domiciliare, trasporto e telesoccorso.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Presidenza e tutto il personale de IL PELLICANO TELEVITA, oltre ad impegnarsi per fornire il miglior servizio in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dei bisogni emergenti, assicurano ai loro Utenti di poter garantire sempre un trattamento basato sui seguenti principi:

Uguaglianza

L'erogazione dei servizi assistenziali è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli Utenti. Nessuna distinzione è operata per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione od opinioni politiche. Il rapporto relazionale tra Cittadino e la Cooperativa si fonda sul pieno rispetto della dignità della persona.

Imparzialità

La cooperativa impronta i propri comportamenti e quelli nei confronti degli Utenti a criteri d'obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità del servizio

E' garantita la continuità del servizio senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o della interruzione del servizio, IL PELLICANO TELEVITA adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Il servizio di Telesoccorso è sempre garantito 24 ore su 24 senza interruzioni anche nei giorni festivi.

Diritto di scelta

L'Utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano i servizi e le prestazioni assistenziali.

Partecipazione

Ai cittadini/utenti viene garantita la possibilità di verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge. Pertanto ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi nell'ambito dei quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione; ognuno ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi, con particolare riferimento ad eventuali sospensioni, interruzioni, revoche degli stessi e documentazione relativa alle prestazioni ricevute; ognuno ha diritto ad essere assistito senza che vengano alterate le proprie abitudini di vita e di vedersi trattato con fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni. Il principio della partecipazione comporta che ai cittadini venga richiesto il rispetto di alcuni precisi doveri in particolare di collaborare con l'organizzazione dei servizi fornendo agli operatori informazioni corrette

e veritiere; avvisando quando si rinunci ad un servizio o ad una prestazione; rispettando gli ambienti e gli arredi; segnalando le disfunzioni riscontrate ed agevolando gli interventi. L'Utente può collaborare e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'Organizzazione IL PELLICANO TELEVITA dà riscontro all'Utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate ed acquisisce, inoltre, periodicamente, la valutazione della qualità del servizio erogato mediante indagini conoscitive della soddisfazione dell'Utente (customer satisfaction).

Efficienza, efficacia e qualità

IL PELLICANO persegue l'obiettivo del miglioramento e dell'efficacia ed dell'efficienza nell'erogazione dei servizi mediante la razionale utilizzazione delle risorse.

Garante di tali principi è il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità, a cui l'utente può rivolgersi per qualsiasi informazione e per la tutela dei suoi diritti.

Trasparenza

In questo processo di crescita e di maturazione del rapporto contrattuale tra la IL PELLICANO TELEVITA ed il cittadino/utente viene garantita la trasparenza ed il massimo coinvolgimento delle Associazioni e/o Rappresentanze dei cittadini.

Tutela

Le violazioni ai principi enunciati devono essere segnalate all'ufficio di coordinamento dei servizi de IL PELLICANO come reclami. In funzione della tipologia del reclamo prestato, verranno comunicati gli accertamenti e le azioni intraprese ed i tempi di loro attuazione.

I NOSTRI OBIETTIVI

La nostra Cooperativa a partire dal 2004, per volontà della Presidenza, ha intrapreso il cammino verso il "Mondo della Qualità" decidendo di adottare un modello organizzativo e gestionale in conformità alla norma UNI EN ISO 9001 (attualmente Edizione 2008) che stabilisce i criteri per un corretto svolgimento di tutte le attività aziendali. La Presidenza, consapevole da tempo di operare in un campo in cui, da un lato i bisogni del utente sono particolarmente importanti e critici e, dall'altro, si sono evolute le normative di riferimento specifiche e le conseguenti necessità di adeguamento, ha deciso di istituire un Sistema Qualità con la ferma convinzione che gli obiettivi da raggiungere sono :

- pieno soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative del utente
- il continuo miglioramento del servizio
- l'efficienza nella prestazione del servizio

Il raggiungimento di questi obiettivi deve essere perseguito gestendo il cambiamento con flessibilità, tempestività e determinazione, utilizzando al meglio gli strumenti organizzativi disponibili, migliorando la propria professionalità in ordine alle tecniche individuali di lavoro (pianificazione delle attività, addestramento del personale, gestione del tempo e delle priorità di lavoro), sviluppando la capacità di lavorare insieme agli altri; adeguandosi costantemente ai Requisiti Cogenti e contrattuali. Le esigenze e le aspettative del utente vanno soddisfatte attraverso il massimo impegno nelle attività di esecuzione del servizio. Tutte le figure professionali facenti parte della struttura, indipendentemente dalle specifiche responsabilità assegnate, sono determinanti per il conseguimento della soddisfazione del utente. L'applicazione del Sistema Qualità coinvolge pertanto tutte le funzioni e richiede la partecipazione, l'impegno e l'efficace interazione di tutto il personale.

TABELLA obiettivi:

--	--	--	--

Obiettivi Rif.	Azioni/Attività	Indicatori	Tempi/frequenza monitoraggio
Mantenimento della certificazione UNI EN ISO 9001:2008	Certificazione SGQ	n. NC n. OSS	Un anno/sei mesi
Ampliamento competenze tecniche del personale ≥ 12 ore/uomo - ECM	Attuazione del piano annuale della formazione	Numero ore/uomo formazione	Un anno/sei mesi
Conseguimento crediti ECM (quando previsto)	Attuazione del piano annuale della formazione	Numero crediti	Un anno/sei mesi
Consolidamento n. utenti	Comunicazione Formazione del personale	n. utenti	Un anno/sei mesi
n. reclami $\leq 1\%$	Formazione del personale Manutenzioni Rispetto requisiti utenti Carta dei servizi	n.	Un anno/sei mesi
n. ritardi attivazione servizi $\leq 1\%$ dei servizi attivati	Formazione del personale Manutenzioni Rispetto requisiti utenti Carta dei servizi	n.	Un anno/sei mesi
Percezione dell'utente ≥ 6			Un anno/sei

	Ottimizzazione processi di erogazione del servizio	n.	mesi
n. non conformità in ricezione lievi $\leq 2\%$ - gravi $\leq 1\%$	Monitoraggio e qualificazione dei fornitori	0	Un anno/sei mesi
n. non conformità durante la fase di erogazione $\leq 1\%$	Personale specializzato Manutenzione attrezzature Formazione	0	Un anno/sei mesi

POLITICA DELLA QUALITA' E MISSION

La Politica

La politica deve essere un elemento motivante, deve fare cadere tutti gli alibi. La Politica e gli Obiettivi indicati debbono essere in armonia con quanto specificato nei documenti programmatici di ordine superiore. La consapevolezza di avere un obiettivo globale molto impegnativo, raggiungibile solo con lo sforzo di tutti, fa generare dei principi guida che ciascuno di noi deve tenere sempre presente nello svolgimento della propria attività; questi principi vanno a costituire la nostra Politica di Gestione per la Qualità:

le caratteristiche qualitative percepite dei nostri servizi devono rispondere pienamente ai requisiti del Committente e tendere a superarle;

dobbiamo impegnarci tutti a ridurre continuamente il numero di reclami e/o di contestazioni provenienti dagli utenti e committenti;

i costi della qualità legati ai processi aziendali, comprese le non conformità, devono essere monitorati, analizzati e continuamente ridotti in rapporto alla spesa complessiva.

dobbiamo garantire il rispetto della normativa cogente, dei diritti e della dignità degli utenti ed operare nei loro confronti in modo da rispettare le convinzioni etiche, morali e religiose.

Mission

La mission definisce la ragion d'essere della struttura, il motivo per cui esiste; la vision si riferisce agli orizzonti sfidanti che la struttura si propone esplicitamente di raggiungere sia per quanto concerne la propria evoluzione che per la qualità delle prestazioni e dei servizi da erogare. Per tutte le aree della Cooperativa appartenenti all'organizzazione, la Presidenza ed il CDA individuano la seguente Mission:

erogare servizi professionali e competitivi nel settore pubblico e privato dei servizi sociali finalizzati a:
miglioramento della qualità della vita;
superamento del disagio sociale;
rimozione di tutti quegli ostacoli che possono limitare la partecipazione attiva di tutti i cittadini alla vita sociale;
garantire uguaglianza nella erogazione dei servizi nel pieno rispetto della dignità della persona, quali che siano le sue condizioni fisiche, mentali, culturali o socio-economiche.
al pieno soddisfacimento delle aspettative del Committente/Utente, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio offerto e della ricaduta positiva sulle condizioni socio-ambientali del territorio ”

La Presidenza ed i responsabili si impegnano a riesaminare, aggiornare e diffondere, a tutti i livelli la Missione aziendale e la Politica per la Qualità, supportando l'impegno preso attraverso scelte strategiche e decisioni coerenti.

STANDARD DI QUALITA' E MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

La Cooperativa si pone come obiettivo primario il continuo miglioramento del servizio erogato impegnandosi a porre in essere una serie di attività idonee a fornire una risposta alle esigenze espresse dai fruitori dei propri servizi. A tal fine ha implementato un sistema di controllo di qualità conforme alle normative vigenti, che fornisce una serie di strumenti atti alla verifica degli standard enunciati da questa carta. Viene monitorata la soddisfazione del cliente e quindi la qualità percepita mediante un apposito questionario (in allegato). Lo stesso modulo mette a disposizione degli utenti gli strumenti per formalizzare eventuali segnalazioni di disservizi nonché proposte e suggerimenti per una migliore fruibilità dei servizi da parte degli stessi.

RISORSE TECNOLOGICHE

Per lo svolgimento delle attività elencate, la Cooperativa dispone di una sede sociale; si tratta di locali concessi in comodato gratuito dal Comune di Piano di Sorrento, raggiungibili mediante un'ampia ascensore con capacità dodici persone e possibilità di ospitare ben tre sedie a rotelle. Vi sono spazi coperti e scoperti ed, in particolare vi è la centrale operativa del Servizio di Telesoccorso, una saletta riunioni, una cucinetta e varie stanzette. Da sottolineare la disponibilità di un garage ampio che permette di tenere i mezzi di trasporto in dotazione lontano dalle intemperie.

Mezzi di trasporto:

N° 1 Ambulanza di tipo "A" attrezzata per la rianimazione

N° 1 Ambulanza di tipo "B"

N° 1 Ambulanza di dimensioni ridotte studiata e realizzata per raggiungere luoghi impervi, strade strette, abitazioni di campagna.

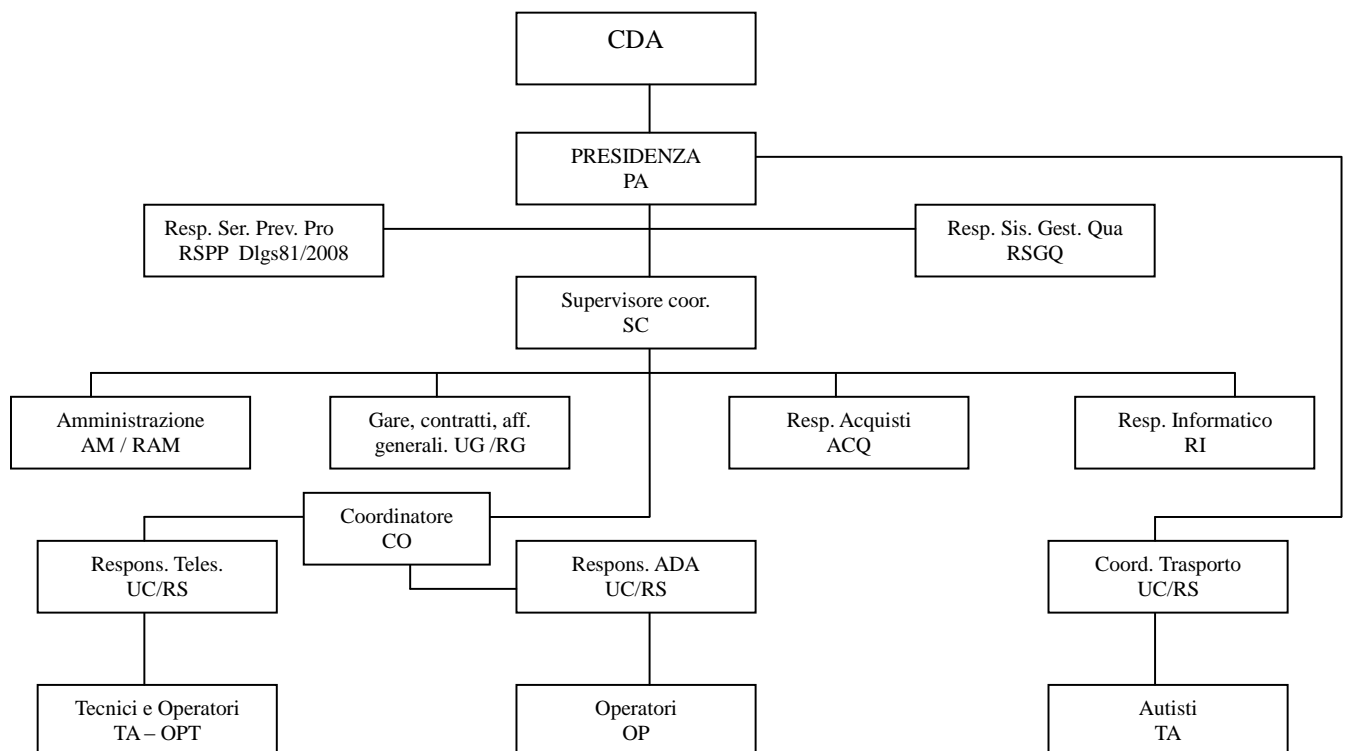
N° 1 Pulmino DOBLO' attrezzato con passerella per trasporto disabili.

N° 1 Pulmino FIAT SCUDO attrezzato con passerella per trasporto di due sedie a rotelle.

N° 1 Auto OPEL Agila usata per il trasporto dell'utenza e per qualsiasi esigenza legata al servizio di telesoccorso

N° 3 ciclomotori ugualmente usati per l'esplicazione dei vari servizi.

ORGANIGRAMMA AZIENDALE



Il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità (RSGQ) è Raffaele Pellegrini.

SERVIZI EROGATI

SERVIZIO DI TELESOCORSO

La nostra è una società determinata dai
medicina e dalle
questo dato di fatto di
ha determinato una
non si è
risposte adeguate ai
incidenti di
ottantenni e novantenni
condizioni di salute e
alle soglie della
restano le molteplici



sole e malate, altrettanto inavese sono le istanze di quegli anziani che, giunti al 65° anno di vita, si vedono messi da parte dalla società circostante che “impone” alle persone l’ingresso in quella che comunemente viene chiamata terza età, periodo una volta vissuto come l’ultimo scorcio di vita, ma ora, in molti casi, avvertito come una delle tante fasi dell’esistenza che richiede quindi una ridefinizione complessiva. In questo contesto generale, il servizio di Telesoccorso si pone quale qualificata risposta non solo ai bisogni di sicurezza e protezione, ma anche quale metodo efficace per superare forme di abbandono ed emarginazione, per eliminare difficoltà di ordine pratico, per promuovere la cultura della domiciliarità e di una visione positiva dell’anziano realizzando il passaggio da una politica della vecchiazza ad una politica “per l’invecchiamento” in grado di prevenire forme di abbandono ed emarginazione.

Che cos’è

Si tratta di un servizio che, avendo elaborato un principio di rispetto morale per la persona in difficoltà, mette a disposizione dell’utenza un insieme integrato di tecnologie e risorse umane che garantiscono sicurezza totale. Esso esiste fin dal 1989 anni e copre una fascia di utenza che va da Castellammare di Stabia a Massa Lubrense.

Chi può richiedere il servizio

L’utenza individuata e fino ad oggi servita è costituita per lo più da persone ultrasessantacinquenni, spessissimo anche ultraottantenni o ultranovantenni e da persone diversamente abili residenti sul territorio che comprende i Comuni dell’Ambito territoriale Napoli Trentatrè: Vico Equense, Meta, Piano di Sorrento, Sant’Agnello, Sorrento, Massa Lubrense; sono collegate al servizio anche diverse strutture residenziali e semiresidenziali dell’Ambito territoriale che accolgono minori, diversamente abili ed anziani.

Questa è l’utenza individuata ma, vivere nella propria abitazione in sicurezza, certi di poter ricevere assistenza e aiuti tempestivi in caso di necessità, è un desiderio che possono avere tutti, ovvero anche persone non necessariamente anziane o disabili; possono, quindi, formulare istanza per l’installazione del Servizio di Telesoccorso nella propria abitazione ed in forma privata anche donne in stato di gravidanza, famiglie con persone momentaneamente malate, persone anche giovani che vivono sole. Possono formulare istanza di installazione anche alberghi, hotel, strutture di ricezione turistica che vogliono offrire

ai propri ospiti una vacanza più tranquilla e serena.

Cosa fornisce la prestazione

Al verificarsi di un'emergenza di tipo sanitario, di un incidente domestico, o di qualsiasi bisogno impellente, l'utente può ricevere un aiuto immediato in qualsiasi ora del giorno e della notte. Dal momento in cui arriva alla sede operativa il segnale di allarme, tutta la struttura viene attivata, a mezzo del personale in servizio, fino alla soluzione del problema verificatosi. In particolare si adottano modalità operative tali da favorire il raccordo con le risorse del territorio della Penisola Sorrentina, ciò perché la Cooperativa ha costruito negli anni una rete di soggetti e operatori molto diffusa. In pratica, la persona è collegata ad una centrale operativa 24 ore su 24 attraverso un apposito terminale con tutte le caratteristiche indispensabili per superare difficoltà croniche o transitorie: viva voce bidirezionale ad alta funzionalità, telecomando impermeabile con attivazione sia a pressione, sia a strappo. Tale terminale è di ultima generazione tecnologica, affidabile e facile da usare; ogni sua funzione è immediata ed intuitiva, espressione delle aspettative dell'utente. Nel momento in cui la persona formula la richiesta per usufruire del Telesoccorso, viene innanzitutto effettuato un sopralluogo presso l'abitazione, sopralluogo che consente non solo di guidare i soccorsi in caso di necessità stabilendo l'ubicazione precisa della stessa, ma costituisce anche occasione per stabilire un primo dialogo con l'utenza compilando una scheda che raccoglie notizie circa lo stato di salute, la famiglia, gli amici.

Scatta un allarme: gli operatori, che si alternano ai turni nella centrale operativa, ne garantiscono la gestione; leggono a video la scheda dei dati e stabiliscono un primo contatto assicurando l'utente circa l'avvenuta ricezione grazie al viva voce; valutano la gravità della situazione, ricercano immediatamente parenti, amici coordinando nel frattempo gli aiuti più consoni all'emergenza verificatasi, tutto ciò continuando a monitorare l'utente con la viva voce e riuscendo a guidare i soccorsi in modo da dare vita ad un sistema di intervento integrato che va a creare intorno all'utente una rete personalizzata di aiuti. Gli operatori del Telesoccorso, grazie alla lunga esperienza acquisita, sono abituati a gestire ogni tipo di emergenza, sono in grado di fornire sostegno psicologico, di rasserenare le persone anche nei momenti più difficili, di infondere nelle persone una crescente fiducia nella possibilità di essere aiutate.

Pertanto le azioni specifiche di intervento sono:

Sorveglianza e pronto intervento telematico e sanitario: l'utente che, per qualsiasi esigenza, preme il pulsantino attiva un allarme che impiega soltanto 30 secondi per giungere alla centrale operativa consentendo, a seconda del tipo di emergenza, l'attivazione del 118, della guardia medica, del medico di base, dei medici specialisti, degli infermieri professionali.

Telefono amico che si articola in due azioni: telefonata di compagnia effettuata dall'operatore che, mettendosi in contatto con l'utente, stabilisce in rapporto umano capace di spezzare la solitudine; telecontrollo ovvero un contatto telefonico, anche quotidiano, effettuato per accertare lo stato fisico della persona e per verificare l'insorgere di situazioni che possono rappresentare un pericolo latente per la persona;

Pronto intervento socio-assistenziale: gli utenti del servizio di Telesoccorso possono manifestare bisogni che non devono essere necessariamente o obbligatoriamente di tipo sanitario. Si tratta, ovviamente di richieste molto svariate ciò perché, nella maggioranza dei casi l'anziano è solo, sofferente ed ha bisogno di aiuto materiale sia per risolvere problemi casalinghi, sia per svolgere particolari commissioni extra-domestiche, per il disbrigo di pratiche burocratiche, per l'approvvigionamento di farmaci, di pannoloni, per fare semplicemente la spesa o per chiedere consigli pratici. Dinanzi a queste richieste di aiuto si provvede a risolvere il problema in tempi rapidi anche in periodi di festività e in orari di chiusura o cessazione dei normali servizi.

Servizio di ascolto e orientamento attuata allo scopo di accompagnare l'utenza nella presa di coscienza dei propri limiti e risorse, ciò nella promozione di una visione positiva della persona anziana e nella realizzazione di misure di prevenzione di situazioni di emarginazione ed abbandono. Il sistema telematico, infatti, consente anche un costante monitoraggio delle condizioni fisiche e psicologiche delle persone collegate consentendo di prevenire i seri squilibri spesso arrecati da eventi che sconvolgono la vita degli anziani.

Grazie al continuo progredire della tecnologia, il Servizio di Telesoccorso è in continua evoluzione, un'evoluzione che non sfugge alla nostra Società che sta al passo con i tempi per assicurare agli assistiti un servizio qualitativamente sempre in crescita. Infatti, se fino a poco tempo fa il Telesoccorso era in grado di tenere sotto controllo soltanto coloro che hanno una linea telefonica fissa in casa, adesso non è più così: i nuovi apparecchi di cui ci siamo dotati funzionano in **GSM**, ovvero come un cellulare; pertanto, anche gli anziani che non hanno il telefono possono usufruire di assistenza continua a distanza e vivere, di conseguenza, in piena tranquillità.

Inoltre, il normale telecomando col quale l'anziano può inviare il segnale di allarme per chiedere aiuto, può essere integrato con un telecomando che, fissato alla cintura, automaticamente invia l'allarme in caso di caduta della persona in quanto da solo registra la posizione orizzontale e addirittura l'urto provocato. E per l'anziano che non vuole far sapere a chicchessia che ha un telesoccorso visibile perché il normale telecomando deve essere sempre portato addosso, può scegliere di avere un semplice ed elegante **orologio da polso** che ha la doppia funzione di telesoccorso e di orologio normale. Inoltre, il servizio di telesoccorso erogato dalla nostra Cooperativa Sociale può integrare la sua già innegabile utilità con una serie di dispositivi in nostra dotazione in grado di creare "intorno" alla persona un ambiente completamente protetto. In pratica, è possibile installare a casa della persona una serie di **sensori in grado di rilevare fughe di gas, eventuali allagamenti e addirittura l'esistenza in vita** della persona. Infatti, opportunamente posizionato, il sensore di esistenza in vita invia da solo un segnale di allarme se non registra movimenti della persona per più di 12 ore di fila. Infine, grazie al telesoccorso **GPS** che funziona come un cellulare, la persona anziana può muoversi in tutta tranquillità anche fuori casa. Infatti, in caso di necessità, la persona anche per strada può premere un pulsante rosso per essere localizzato dalla centrale operativa e per mettersi in contatto con gli operatori. Ha anche la funzione "uomo a terra", ovvero un sensore che rileva una eventuale caduta e invia automaticamente un allarme alla Centrale operativa con relativa localizzazione della persona. Ha anche altre funzionalità quali, ad esempio, il controllo che la persona non esca fuori da un determinato perimetro di spazio preimpostato; se ciò dovesse avvenire, un sensore automaticamente invia un allarme alla centrale operativa sempre con relativa localizzazione della persona. E' un tipo di telesoccorso particolarmente indicato per gli anziani che escono ancora e soprattutto per coloro che sono affetti da patologie di demenza come il morbo di Alzheimer, la cui incidenza, purtroppo, è sempre in aumento. Ma questo tipo di telesoccorso può rivelarsi utilissimo anche per persone con disabilità, per minori e adolescenti di cui si vuole conoscere sempre la localizzazione, per donne che si spostano in auto o a piedi da sole specie a tarda ora, per persone con patologie invalidanti che possono necessitare di interventi di soccorso sanitario urgente, per persone che praticano sport in solitaria.

Personale impegnato

Il servizio di Telesoccorso viene svolto da operatori specializzati con esperienza ultraventennale nell'erogazione del servizio di Telesoccorso, uomini e donne di età compresa fra i 18 ed i 50 anni. Essi si alternano in turni di 6 ore di giorno e 12 ore notturne in numero di almeno due per turno.

Modalità di accesso al servizio

L'iter che l'utente compie per essere collegato al servizio è molto semplice; basta rivolgersi all'Ufficio Sportello Servizi Sociali del proprio Comune di residenza; qui si compila l'apposita domanda

prestampata alla quale si allega anche la certificazione ISEE che deve essere prodotta recandosi presso il proprio CAAF di fiducia. E' poi l'assistente sociale, responsabile dell'Ufficio Sportello Servizi Sociali comunale a comunicare al responsabile del servizio della Cooperativa l'avvenuta richiesta. Immediatamente il responsabile si mette in contatto con l'utente; si reca nella sua abitazione e compila la scheda personale che sancisce la presa in carico dell'assistito. L'utenza che richiede il servizio in forma privata perché non rientrante nelle caratteristiche dell'utenza individuata, formula apposita istanza alla Cooperativa stessa.

Normativa di riferimento

Legge regionale 21/89

Legge 328/00

Costo della prestazione

Per l'accesso al servizio, l'ente pubblico, a seconda dell'indicatore della situazione economica dell'utente, colloca lo stesso in una determinata fascia d'accesso che può essere completamente esente o può prevedere una quota di partecipazione alla spesa per un massimo di 28,87 Euro.

NUMERO VERDE

E' attivo il NUMERO VERDE **800984395** istituito allo scopo di consentire a tutti i cittadini bisognosi di aiuto dell'Ambito territoriale Napoli Tredici di usufruire di un pronto approvvigionamento di generi alimentari o di farmaci, di attivare i servizi sanitari, di chiedere aiuto nel disbrigo delle commissioni più svariate, di soddisfare, insomma, tutte quelle esigenze sociali spesso disattese. Il NUMERO VERDE si pone come un saldo punto di riferimento attivo 24 ore su 24.

Il nostro NUMERO VERDE attiva anche il servizio di **PRONTO INTERVENTO SOCIALE** realizzato dal Piano Sociale di Zona Ambito Na 33 al fine di garantire assistenza in qualsiasi momento a soggetti che versano in condizione di grave emergenza sociale. In pratica, i nostri operatori valutano le chiamate e se rilevano il bisogno urgente, attivano le assistenti sociali reperibili al di fuori degli orari di ufficio, nei festivi e durante la notte.

ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI

Con l'erogazione del servizio di assistenza domiciliare anziani, la nostra Cooperativa intende offrire risposte determinate dall'emarginazione, solitudine, da difficoltà di ordine pratico tale servizio si pone anche lo scopo di congiunti che si prendono cura della attuare degli interventi di mobilità assistita.



servizio di assistenza domiciliare Cooperativa intende offrire risposte determinate dall'emarginazione, solitudine, da difficoltà di ordine pratico tale servizio si pone anche lo scopo di congiunti che si prendono cura della attuare degli interventi di mobilità assistita.

Chi può richiedere la prestazione

Sono destinatari del servizio, erogato in convenzione con l'Ambito territoriale Napoli Trentatrè e quindi

su un territorio che va da Massa Lubrense a Vico Equense, tutte le persone anziane, specie quelle che vivono sole o che, anche vivendo in famiglia, sono completamente allettate e costantemente bisognose di assistenza.

Cosa fornisce la prestazione

Le azioni specifiche di intervento sono:

aiuto domestico e familiare che consente di soddisfare alcuni bisogni degli anziani: faccende di casa, accudienza della persona, igiene intima, commissioni extradomiciliari, disbrigo pratiche burocratiche, spese per la casa, adempimenti presso il medico di base, acquisti in farmacia e via dicendo;

interventi di mobilità assistita che consentono un uso alternativo ai mezzi di trasporto privato; si garantisce per un'utenza definita dagli Organi competenti e prevede il collegamento con i centri storici, le periferie, le strutture socio-sanitarie, luoghi di interesse culturale e ludico-ricreativo dell'Ambito territoriale Napoli Tredici.

Nonno in famiglia: tali interventi sono rivolti al nucleo familiare per sollevare i congiunti che si prendono cura della persona anziana specie di quella non autosufficiente.

Le varie azioni di intervento previste non sono soltanto di carattere assistenziale, ma anche sociale in quanto è promossa l'autodeterminazione dell'anziano nello scegliere tra le azioni di intervento e tra i diversi servizi/interventi; inoltre si organizzano momenti di festa con animazione musicale giochi e gite presso luoghi cari agli anziani.

Modalità di accesso

Per usufruire del servizio, basta recarsi presso l'Ufficio Sportello Servizi Sociali del proprio Comune di residenza; qui viene compilata l'apposita domanda prestampata alla quale si allega la certificazione ISEE che attesta la situazione economica del richiedente e si può produrre recandosi presso un Ufficio CAAF di fiducia. L'assistente sociale comunale comunica al responsabile del servizio della Cooperativa l'avvenuta richiesta; immediatamente il responsabile si mette in contatto con l'utente, si reca a casa sua e compila la scheda personale che sancisce la presa in carico effettiva della persona.

Personale impegnato

Sono impegnate nell'esplicazione del servizio 18 operatrici con qualifica O.S.A. di età compresa fra i 18 ed i 50 anni con esperienza qualificata e certificata; esse infatti sono in grado non solo di promuovere l'intervento più adatto dinanzi a qualsiasi tipo di richiesta avanzata dall'utenza, ma anche di instaurare con gli anziani un rapporto di condivisione e di comprensione.

Normativa di riferimento

Legge regionale 21/89

Legge 328/00

Costo della prestazione

L'ente pubblico, a seconda dell'indicatore della situazione economica dell'utente, colloca lo stesso in fasce d'accesso, stabilite a priori, che possono prevedere o l'esenzione totale o una quota di partecipazione alla spesa. Comunque, in presenza di partecipazione massima alla spesa, il costo del servizio è di 16,36 Euro all'ora (si rimanda in appendice Tabella II).

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Si tratta di prestazioni di tipo socio – sanitarie rivolte a utenti non autosufficienti e riguardano prettamente la cura della persona, l'igiene della personale e degli ambienti in cui l'assistito vive, l'assunzione di farmaci, prestazioni sanitarie semplici.

Personale impiegato

Sono impegnate nell'esplicazione del servizio operatrici con qualifica O.S.S. di età compresa fra i 18 ed i 50 anni con esperienza qualificata e certificata; esse infatti sono in grado non solo di promuovere l'intervento più adatto dinanzi a qualsiasi tipo di richiesta avanzata dall'utenza, ma anche di instaurare con gli anziani un rapporto di condivisione e di comprensione.

TELEFONIA SOCIALE

Con l'organizzazione di un servizio di telefonia sociale, la nostra Cooperativa intende intervenire adeguatamente sulle problematiche determinate dalla malattia, dalla solitudine, dall'emarginazione; in pratica, mediante un semplice contatto telefonico, si cerca di sollevare l'utenza dalla situazione grave di disagio in cui si trova restituendole serenità e fiducia.

Chi può richiedere la prestazione

Tutte le persone anziane residenti sul territorio dell'Ambito Napoli Trentatrè, ovvero nei Comuni di Massa Lubrense, Sorrento, S.Agnello, Piano di Sorrento, Meta, Vico Equense.

Cosa fornisce la prestazione

Le azioni specifiche di intervento sono:

Servizio di ascolto mediante il quale l'utenza, componendo semplicemente un numero di telefono, ha la possibilità di mettersi in contatto con un operatore sempre pronto ad ascoltare, a fornire sostegno, a guidare l'utenza verso una presa di coscienza positiva dei propri limiti e risorse.

Servizio di orientamento che consente all'utenza di avere informazioni sui servizi socio-sanitari del territorio, sulle iniziative sociali e via dicendo.

Servizio Help-line che consente di offrire sollievo agli anziani che sono affetti da particolari patologie invalidanti. In definitiva il servizio di telefonia sociale affianca quello di Telesoccorso per sostenere ulteriormente le persone anziane in una logica di promozione della cultura della domiciliarità.

Personale impegnato

Un operatore adeguatamente formato assicura un ascolto continuo per 10 ore ogni giorno, ovvero dalle 9.00 alle 14.00 e dalle 16.00 alle 21.00

Normativa di riferimento

Deliberazione di Giunta Regionale N° 3679 dell'11/12/03

Legge 23/12/2000 N° 388 Art. 80

Decreto Ministeriale N° 70 del 28/02/2002

**SERVIZIO TRASPORTO INFERMI****Che cos'è**

La Cooperativa "Il Pellicano-TELEVITA" offre anche a tutti coloro

che ne hanno bisogno e che risiedono nei Comuni dell'Ambito territoriale Napoli Tredici, a tutte le strutture di accoglienza diurna e residenziale dell'Ambito, con particolare riferimento alle strutture che accolgono persone anziane, diversamente abili e minori, la possibilità di ricorrere ad un servizio di trasporto ambulanza programmato, puntuale, efficiente ed a prezzi non speculativi.

Chi può richiedere la prestazione

Possono accedere al servizio tutti coloro che sono residenti in uno dei Comuni afferenti all'Ambito territoriale Napoli Trentatrè: Vico Equense, Meta, Piano di Sorrento, S.Agnello, Sorrento, Massa Lubrense e che si trovano nella necessità di usufruire del servizio stesso.

Modalità di accesso

L'utenza interessata inoltra la domanda per usufruire del servizio rivolgendosi o alla Cooperativa stessa, o all'Ufficio Sportello Servizi Sociali del proprio Comune di residenza. La domanda deve essere accompagnata dalla certificazione I.S.E.E. utile a stabilire il livello di partecipazione alla spesa. Gli utenti possono chiedere di usufruire del servizio non solo dinanzi ad un bisogno impellente, ma anche soltanto nell'eventualità in cui si possa aver bisogno di un trasporto. In tal modo, inoltrando la domanda e presentando l'I.S.E.E., l'utente viene inserito in una graduatoria aperta ed in qualsiasi momento può richiedere il trasporto.

Personale impegnato

Autisti di comprovata e ventennale esperienza.

Cosa fornisce la prestazione

La Cooperativa assicura:

servizio di trasporto infermi che consente a chi è affetto da patologie invalidanti che lo costringono a non poter affrontare spostamenti in auto, di usufruire di un servizio di trasporto con ambulanza da e verso qualsiasi luogo della Penisola Sorrentina, extrapeninsulare e regionale;

Servizio di trasporto diversamente abili che consente a chi è portatore di handicap di usufruire di un trasporto con pulmino appositamente attrezzato.

Costo della prestazione

L'utente, all'atto della presentazione della domanda, viene inserito in una graduatoria aperta ed in una particolare fascia di accesso. Coloro che sono completamente esenti, sono tenuti a versare per l'erogazione del servizio unicamente le spese di carburante e di ammortamento dei mezzi. I costi delle varie prestazioni tengono conto di quanto previsto in materia a livello nazionale.

ASSOCIAZIONE DI VOLONTARI PER LA SOLIDARIETA' "IL PELLICANO"

La nostra Cooperativa, fin dalla sua costituzione, si avvale del prezioso apporto dell'opera del volontariato grazie ad un protocollo di intesa stilato con l'Associazione di Volontari per la Solidarietà "Il Pellicano". Tale Associazione nacque nel 1981 prefiggendosi di operare senza scopi di lucro, all'insegna della gratuità ed unicamente per promuovere il benessere della comunità. E' iscritta al Registro Regionale del Volontariato con Decreto N°08150 del 03/08/94. Le attività svolte dall'Associazione sono tante. Quelle che più comportano una faticosa collaborazione fra volontariato e privato sociale sono:

ATTIVITA' ASSISTENZIALI: "Il Pellicano", perseguendo quotidianamente lo scopo prefissato che è quello della promozione del benessere generale, è sempre disponibile per coloro che chiedono un aiuto sia di tipo assistenziale che di supporto in situazioni difficili da gestire da soli. Persone malate, invalide, diversamente abili, anziani possono contare sulla presenza dei volontari che, affiancando la propria attività a quella svolta dagli operatori della Cooperativa nell'esplicazione dei servizi gestiti in appalto con i Comuni dell'Ambito territoriale Napoli Tredici, contribuiscono a rendere migliori i servizi erogati e più incisivi gli interventi programmati.

PRESTITO PRESIDI ORTOPEDICI: "Il Pellicano" con il passare degli anni è riuscito a disporre di sedie a rotelle, grucce, bastoni, tripodi e vari presidi ortopedici; ogni giorno prestiamo questi presidi a coloro che ne abbisognano per brevi periodi di tempo per evitare loro un costosissimo acquisto, o a coloro che, avendone un bisogno perenne e facendone richiesta al servizio sanitario pubblico, sono costretti comunque ad aspettare qualche tempo prima di poterne disporre.

SICUREZZA E PRIVACY DEI DATI TRATTATI

La gestione dei dati, informatici e non, è essenziale per il comparto amministrativo (pianificazione e monitoraggio dei servizi) e per il settore Coordinamento delle attività (erogazione dei servizi). E' presente il Manuale della privacy DPS (D.Lvo 196/2003).

Al momento dell'accettazione l'utente viene informato, ai sensi del D.Lgs.196/03, circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy. I dati sensibili vengono riportati nel sistema informatico del front office e non vengono divulgati. L'accesso a tale archivio è consentito solo al personale autorizzato.

Sono rispettate tutte le normative di sicurezza e di qualità previste dalle normative vigenti. In conclusione obiettivo fondamentale è la ottimizzazione dei risultati finalizzati al miglioramento dello stato di salute dell'utente , alla soddisfazione delle necessità di coloro che ne hanno bisogno e che la qualità , percepita dagli utenti, sia corrispondente alle loro aspettative

Informativa Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 (utenti)

Gentile Signore/a, desideriamo informarla che il decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali (art. 2). **Ai sensi dell'Art. 13 del Decreto Legislativo predetto, Le forniamo quindi le seguenti informazioni:**

I dati personali da Lei forniti o comunque acquisiti dalla *Cooperativa Il Pellicano-Televita* possono essere trattati con il suo consenso e anche senza l'autorizzazione del Garante, se necessari per perseguire una finalità di tutela della sua salute o della sua incolumità fisica. A tal fine e con le modalità semplificate di cui all'art. 77 D.lgs. 196/03 con il presente documento il titolare del trattamento le rende noto per iscritto che:

- a) I dati saranno trattati al fine di eseguire oggi o in futuro le prestazioni da Lei richieste con mezzi elettronici e cartacei, secondo modalità strettamente strumentali alla erogazione dei servizi da lei richiesti;
- b) Il conferimento dei dati ha natura facoltativa;

- c) L'eventuale rifiuto da parte Sua di conferire i dati che La riguardano o di prestare il consenso non ci consentirà di adempiere alle prestazioni richieste;
- d) Il trattamento di dati personali (art. 23) da parte di privati o di enti pubblici economici è ammesso solo con il consenso espresso dell'interessato. Il consenso può riguardare l'intero trattamento ovvero una o più operazioni dello stesso. Il consenso è validamente prestato solo se è espresso liberamente e specificamente in riferimento ad un trattamento chiaramente individuato, se è documentato per iscritto, e se sono state rese all'interessato le informazioni di cui all'articolo 13. Il consenso è manifestato in forma scritta quando il trattamento riguarda dati sensibili.
- e) I dati personali idonei a rivelare lo stato di salute possono essere resi noti all'interessato o ai soggetti di cui all'articolo 82, comma 2, lettera a), da parte di esercenti le professioni sanitarie ed organismi sanitari, solo per il tramite di un medico designato dall'interessato o dal titolare. Il presente comma non si applica in riferimento ai dati personali forniti in precedenza dal medesimo interessato. Il titolare o il responsabile possono autorizzare per iscritto esercenti le professioni sanitarie diversi dai medici, che nell'esercizio dei propri compiti intrattengono rapporti diretti con i pazienti e sono incaricati di trattare dati personali idonei a rivelare lo stato di salute, a rendere noti i medesimi dati all'interessato o ai soggetti di cui all'articolo 82, comma 2, lettera a). L'atto di incarico individua appropriate modalità e cautele rapportate al contesto nel quale è effettuato il trattamento di dati.
- f) Lei ha diritto di ottenere in ogni momento la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che la riguardano, l'aggiornamento, la rettifica ovvero, quando vi abbia interesse, l'integrazione dei dati stessi facendone richiesta scritta presso la *Cooperativa Il Pellicano-Televita*;
- g) La *Cooperativa Il Pellicano-Televita* può conservare e trattare i dati relativi anche per fini di ricerca, per scopi statistici e scientifici e per divulgazione nell'ambito della letteratura specialistica, ma solo con garanzia dell'anonimato e previa espressa autorizzazione degli interessati. Anche tale ulteriore consenso ha natura facoltativa e l'eventuale rifiuto da parte sua non ci impedirà in alcun modo di adempiere alle prestazioni richieste. In virtù di tale ulteriore consenso dell'interessato i dati anche sensibili potranno essere trasferiti a terzi, società o Enti, anche con modalità elettroniche e/o telematiche, esclusivamente per scopi statistici e scientifici,

in conformità alla legge, ai regolamenti, alla normativa comunitaria e ai codici di deontologia e di buona condotta, affinché siano adoperati, **in forma rigorosamente anonima**, per la ricerca e l'eventuale pubblicazione su riviste specialistiche.

- h) I dati raccolti saranno conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario allo scopo o agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati in conformità con il consenso o i consensi ricevuti, tenuto conto dell'opportunità di osservare per scopi clinici e di tutela della salute dell'interessato anche i precedenti reperti sebbene risalenti nel tempo.
- i) Titolare del trattamento dei dati è la *Cooperativa Il Pellicano-Televita*

INFORMAZIONI AGLI UTENTI ED ORARI

Orario : Ogni giorno dalle ore 08.00 alle 13.00 e dalle ore 15.00 alle 19:00

Per contattarci ed avere informazioni dettagliate è possibile telefonare in orario d'ufficio al numero

0815321690 – numero verde 800984395

e-mail: info@ilpellicanotelevita.it – pec: ilpellicanotelevita@arubapec.it

sito internet: www.ilpellicanotelevita.it

Per qualsiasi inconveniente riscontrato nell'erogazione del servizio, si prega di compilare il **modulo per reclami** ed osservazioni oppure rivolgersi al personale del centralino che potrà predisporre un appuntamento con il Responsabile della Qualità. Nella *Cooperativa Il Pellicano-Televita* è attivato l'ufficio reclami a cui sono attribuite le seguenti funzioni:

- Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami.
- Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante.
- Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant' altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

In caso di limitazione e/o esclusione dalla fruizione di prestazioni da noi erogate e in generale per la segnalazione di disservizi, presso gli uffici oppure sul sito internet (www.ilpellicanotelevita.it) sono a disposizione i Moduli Reclamo, che noi invitiamo a compilare in tutte le sue parti. La Presidenza ha stabilito in 48 ore (dalla presentazione del reclamo) il termine massimo entro cui la causa del disservizio dovrà essere eliminata. Nel caso in cui tale scadenza non dovesse essere rispettata sarà compito del Responsabile Qualità informare l'utente, che ha sollevato il reclamo, dei motivi che hanno portato alla non risoluzione del problema entro i tempi di cui sopra.

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Periodicamente il Responsabile Qualità raccoglie le Schede Soddisfazione Cliente e le analizza attraverso l'uso di tecniche statistiche. Verranno poi contattati i Responsabili delle aree risultate oggetto dei sondaggi al fine di individuare Azioni Preventive e Azioni Correttive finalizzate all'eliminazione delle eventuali cause di Non Conformità riscontrate da Voi.

SCHEDA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Siamo interessati a conoscere la Vostra opinione in merito all'esperienza avuta nella nostra struttura.

- In particolare per il personale che vi opera;
- I servizi offerti.

In caso di reclamo si prega di dettagliare l'evento vissuto.

STANDARD DI QUALITÀ ED IMPEGNI

Gli standard di qualità si configurano nella Carta dei Servizi come gli impegni dichiarati formalmente allo scopo di fornire una garanzia all'utente sui servizi erogati e costituiscono un punto di riferimento sia per i cittadini che per gli operatori. Gli impegni si traducono in azioni, processi e comportamenti che la Coop Il Pellicano-Televita ha adottato o adotterà nel breve periodo, al fine di garantire alcuni fattori di qualità o il loro miglioramento.

- Iniziative legate alla qualità del servizio erogato
- Corsi di aggiornamento professionale per il personale.
- Rinnovo ciclico delle attrezzature e costanti investimenti per il miglioramento o l'incremento delle stesse.
- Continuo controllo e revisione delle apparecchiature.

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE

Gentile Signora/e Le chiediamo cortesemente di dedicarci pochi minuti per compilare il seguente questionario. Il Suo contributo ci sarà di grande aiuto per migliorare il nostro Servizio e le prestazioni che esso offre agli utenti. Il questionario è del tutto anonimo e dopo la compilazione potrà essere restituito:

- inserendolo nella apposita buchetta che si trova nella sala d'attesa oppure inviandolo per posta elettronica al seguente indirizzo info@ilpellicanotelevita.it
- consegnandolo agli operatori.

Per la compilazione basta fare una crocetta sul numero che corrisponde alla risposta scelta.

Grazie per la collaborazione.

ALLEGATO A



Questionario di valutazione della qualità percepita dagli utenti del servizio

La preghiamo di rispondere alle domande che seguono per aiutarci a migliorare
il servizio erogato

Apponga una **X** sulla risposta secondo il suo indice di gradimento

Esempio: I servizi prestati corrispondono a quelli richiesti:

poco ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ molto

Dati sul servizio:

7. I servizi prestati dalla Cooperativa sono corrispondenti alle aspettative:

poco ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ molto

8. Se potesse disporre di più servizi, di quali altri servizi avrebbe bisogno:

① Assistenza minori

② Altro spec. _____

9. Rispetto all'operatore della sala operativa ritiene soddisfacente (solo telesoccorso).

A. Puntualità della risposta poco ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ molto

B. Disponibilità all'ascolto poco ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ molto

C. Competenza nella risposta poco ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ molto

10. Quanto tempo è trascorso tra la prima visita del Coordinatore del Servizio della Cooperativa e l'attivazione:

poco ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ molto

11. Prima che il servizio venisse attivato ha ricevuto sufficienti *informazioni*?

poco ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ molto

12. Ritiene *soddisfacente* il servizio che riceve?

poco ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ molto

13. Il servizio l'ha aiutato a sentirsi:

- ① meno solo/a
- ② più indipendente
- ③ più sereno/a

14. Ha risposto alle domande della scheda:

- ① da solo
- ② con l'aiuto di un familiare
- ③ ha risposto solo un familiare

15. Rispetta le modalità di utilizzo delle attrezzature fornite (pulsante al collo, ecc...) - solo telesoccorso

poco ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ molto

16. Osservazioni e commenti

8. PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO

Informazioni raccolte, descritte in seguito, al fine di migliorare le prestazioni dell'organizzazione. La Presidenza procede a monitorare:

- la customer satisfaction
- gli indicatori della qualità (suddivisi tra indicatori di customer satisfaction e indicatori di processo).

Dall'analisi ed elaborazione dei dati così ricavati si estrapolano delle informazioni utili al fine di poter assumere decisioni e/o azioni relative:

- al miglioramento del sistema di gestione della qualità e dei suoi processi;
- al miglioramento del servizio erogato in relazione ai requisiti dell'utente
- ai bisogni di risorse

Il monitoraggio e la misurazione della soddisfazione dell'utente si basano sul riesame delle informazioni

relative all'utente. La raccolta di tali informazioni è di tipo attivo (questionari ed indagini, studi di settore) e/o passivo (reclami). Il monitoraggio della soddisfazione dell'utente viene effettuato, quindi, attraverso l'ausilio di dati interni ed esterni.

- Dati interni
- Reclami del cliente
- Dati esterni
- Questionari e/o indagini
- Studi di settore

La somministrazione di questionari di customer satisfaction è effettuata dal personale di front office prima delle dimissioni del utente

ALLEGATO B

Modulo per comunicare il disservizio ricevuto

Alla cortese attenzione del Responsabile della Qualità della Coop. "IL Pellicano-TELEVITA" a r.l.
Piano di Sorrento

E p.c. Al Coordinatore del servizio di.....

Il sottoscritto.....

Nato a il.....

Residente in

Alla Via.....

Tel.....e-mail.....

INTENDE

Inoltro il seguente reclamo
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data.....

Firma

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il presente documento è adottato dalla Cooperativa Il Pellicano-Televita con decorrenza 04 maggio 2015 e può subire revisioni periodiche al fine di adeguarlo all'evoluzione del servizio e delle necessità degli utenti.