



**ITALIANA
ASSISTENZA**

CARTA DEI SERVIZI

**TUTELA, TRASPARENZA E
QUALITÀ NELL'ASSISTENZA
ALLA PERSONA**



Presentazione

ITALIANA ASSISTENZA è un'organizzazione non profit che offre servizi di assistenza domiciliare e socio-sanitaria personalizzati. La nostra missione è garantire sostegno qualificato e umano a chi ne ha più bisogno, direttamente a casa o nei luoghi di cura, con professionalità, rispetto e trasparenza.

Principi fondamentali

I nostri servizi si ispirano a principi etici e normativi riconosciuti a livello nazionale ed europeo:

- Uguaglianza e imparzialità: ogni persona ha pari diritto di accesso ai servizi, senza discriminazioni.
- Rispetto della dignità: ascolto attento e centralità della persona assistita.
- Qualità e professionalità: operatori qualificati e costantemente aggiornati.
- Partecipazione e trasparenza: il cittadino è sempre informato e coinvolto.
- Continuità e affidabilità: garantiamo servizi regolari e organizzati, senza interruzioni improvvise.

I servizi offerti

ITALIANA ASSISTENZA offre un'ampia gamma di servizi domiciliari e di supporto:

1. Assistenza infermieristica a domicilio
2. Visite mediche a domicilio
3. Fisioterapia domiciliare
4. OSS e assistenza alla persona
5. Accompagnamento a visite mediche ed esami
6. Compagnia e supporto relazionale
7. Commissioni esterne per anziani o persone fragili
8. Assistenza ospedaliera (affiancamento in reparto)
9. Supporto burocratico e amministrativo
10. Servizi psicologici a domicilio
11. Logopedia domiciliare
12. Telesoccorso e monitoraggio remoto



Modalità di accesso ai servizi

- La richiesta può avvenire telefonicamente, via WhatsApp, tramite modulo online sul sito o di persona presso la sede operativa.
- Dopo la richiesta, viene effettuata una prima valutazione dei bisogni con il cittadino o con i familiari.
- Viene proposto un piano di assistenza personalizzato con tempi, modalità e costi trasparenti.
- L'avvio del servizio avviene solo dopo l'accettazione formale del piano da parte dell'utente.

Impegni di qualità

ITALIANA ASSISTENZA si impegna a garantire:

- Risposta a ogni richiesta entro 24 ore lavorative.
- Puntualità e rispetto degli orari concordati.
- Professionalità certificata degli operatori.
- Tutela della privacy e gestione sicura dei dati personali.
- Monitoraggio costante della soddisfazione degli utenti.

Diritti e doveri degli utenti

Gli utenti hanno diritto a:

- Ricevere informazioni chiare, complete e trasparenti.
- Ottenere servizi adeguati ai bisogni espressi.
- Presentare osservazioni, segnalazioni o reclami.

Gli utenti hanno il dovere di:

- Fornire informazioni corrette per una buona presa in carico.
- Rispettare gli operatori e gli orari concordati.
- Collaborare per il buon esito dell'assistenza.

Reclami e segnalazioni

Chiunque può presentare un reclamo o una segnalazione:

- Tramite e-mail: segnalazioni@italianaassistenza.org
- Via WhatsApp: +39 379 347 3030

Tutte le segnalazioni saranno gestite entro 7 giorni lavorativi con riscontro scritto.



Monitoraggio e aggiornamento

La Carta dei Servizi è soggetta a revisione periodica per garantire sempre chiarezza, aggiornamento e qualità.

Contatti

ITALIANA ASSISTENZA

Sede operativa:

areté | centro polifunzionale

Contrada Colle San Giacomo, 1

66036 Orsogna (Chieti)

Telefono: +39 379 347 3030

E-mail: info@italianaassistenza.org

Sito web: www.italianaassistenza.org

**ITALIANA
ASSISTENZA**