



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



### **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](mailto: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](mailto:info@italianaassistenza.org)

Sito web: [www.italianaassistenza.org](http://www.italianaassistenza.org)

**ITALIANA  
ASSISTENZA**



## Appendice Tecnica – Uso Interno

(Collegata alla Carta dei Servizi di ITALIANA ASSISTENZA)

### 1. Riferimenti normativi

- Legge 328/2000 – Sistema integrato di interventi e servizi sociali.
- Regolamento UE 2016/679 (GDPR) – Protezione dei dati personali.
- Legge 219/2017 – Consenso informato e disposizioni anticipate di trattamento (DAT).
- Accordi Stato-Regioni in materia di assistenza domiciliare e standard qualitativi.
- Normativa regionale Abruzzo in tema di assistenza socio-sanitaria e servizi domiciliari.

### 2. Standard di qualità operativa

- Tempi di attivazione servizio: max 48h dalla richiesta (salvo urgenze).
- Presenza operatori: puntualità, rispetto turni e sostituzioni garantite.
- Uniforme e tesserino obbligatori per tutti i collaboratori.
- Relazione periodica al familiare/tutore per casi complessi.
- Controllo qualità: almeno 1 verifica annuale a campione sui servizi.

### 3. Visite domiciliari – requisiti minimi

- Check-list ambienti prima dell'intervento (sicurezza, igiene, DPI).
- Rispetto protocolli di igiene e gestione rifiuti sanitari.
- Obbligo compilazione scheda visita domiciliare (cartacea o digitale).
- Registrazione eventuali criticità o eventi avversi (es. cadute, reazioni avverse).

### 4. Consenso informato e documentazione

- Ogni prestazione sanitaria (infermieri, medici, fisioterapisti) richiede consenso informato scritto.
- Per servizi socio-assistenziali (OSS, accompagnamento, compagnia) è sufficiente il consenso generale al momento della presa in carico.
- Tutti i moduli vanno archiviati per almeno 10 anni.

### 5. Doni e omaggi

- Vietato accettare denaro o equivalenti.
- Ammessi solo omaggi di cortesia fino a 20 €, da registrare e comunicare alla Direzione.
- In caso di dubbio → si rifiuta.

### 6. Social media & comunicazioni

- Vietata la pubblicazione di immagini o dati degli assistiti senza consenso scritto.
- Ogni comunicazione online deve rispettare il Vademecum Brand & Social (uso logo, tono, no opinioni personali su casi specifici).
- I collaboratori non possono fornire diagnosi o prescrizioni tramite WhatsApp o social.

### 7. Gestione reclami e segnalazioni

- Tutte le segnalazioni (anche anonime) vanno registrate nel Registro Reclami.
- La Direzione deve rispondere entro 30 giorni.
- Reclami gravi → attivazione revisione interna con eventuale sospensione operatore.

### 8. Riservatezza e privacy

- Obbligo di riservatezza assoluta su dati, condizioni cliniche e vita privata degli utenti.
- Divieto di conservare dati personali su dispositivi privati non protetti.
- Obbligo di consegna alla Direzione di ogni documentazione a fine servizio.

♦ Questa Appendice è per uso interno, da consegnare a operatori e professionisti al momento dell'inizio della collaborazione, come parte integrante del contratto/codice di comportamento.