



La nostra carta dei servizi rappresenta un patto fra LINEAPERTA e il cliente, con il quale l'azienda si impegna a garantire precisi livelli di qualità del servizio.

INDICE

- 1. LA LINEAPERTA SRL**
- 2. MANSIONARIO OPERATIVO**
- 3. ORGANIGRAMMA OPERATIVO**
- 4. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI**
- 5. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI**
- 6. DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI**
- 7. GESTIONE DEI RECLAMI**

1. LA LINEAPERTA SRL

LINEAPERTA S.r.l. opera da 25 anni nel settore dei servizi alla persona mettendo a disposizione degli enti pubblici la propria esperienza e competenza. Si avvale di uno staff altamente specializzato che coniuga esperienza e aggiornamento costante con la conoscenza delle tematiche. Grazie all'esperienza, LINEAPERTA è in grado di guidare i clienti verso la soluzione più adatta alle loro esigenze grazie a competenze specifiche e differenziate, Tecnici, Consulenti, Educatori, Assistenti Sociali e Psicologi.

2. MANSIONARIO OPERATIVO

Nell'ambito della società possiamo effettuare una distinzione tra lo staff di direzione e di coordinamento e lo staff operativo.

Staff di direzione e di coordinamento

n° 1 RSQ e Rappresentante della Direzione, addetto a:

- Gestione del Sistema qualità.

n° 1 Innovation Manager, addetto a:

- Razionalizzazione e Ottimizzazione dei Processi e Creazione di Nuovi Modelli di Business.

n° 1 Responsabile Marketing e Pubbliche Relazioni, addetto a:

- Organizzazione e coordinamento delle relazioni con enti e figure di soccorso;
- Organizzazione e coordinamento delle relazioni con Pubbliche Amministrazioni ed Enti Locali, Associazioni, Cooperative, ecc.;
- Produzione materiale di valutazione ad uso dei committenti;
- Promozione dei servizi LINEAPERTA.

n° 1 Responsabile Tecnico- Operativo, addetto a:

- Organizzazione e gestione del personale;
- Stesura e revisione dei protocolli operativi;
- Valutazione interna del servizio, degli interventi e del grado di soddisfazione dell'utenza;
- Formazione del Personale;
- Controllo standard qualitativi ed operativi delle attrezzature utilizzate presso la Centrale Operativa;
- Controllo standard qualitativi ed operativi delle unità domiciliari installate presso le abitazioni degli utenti;
- Gestione del magazzino interno;
- Manutenzione e aggiornamento software di gestione e della banca dati della Centrale Operativa;
- Coordinamento attività di installazione e manutenzione dei terminali;

n° 1 Direttore Amministrativo, addetto a:

- Gestione amministrativa, contabile e finanziaria.

Staff operativo

Il personale impegnato nella Centrale Operativa è costituito da un numero di unità variabile, in base a specifiche esigenze.

- unità addette alla gestione del servizio di Telesoccorso, Teleallarme e Telesicurezza, quindi alla ricezione degli allarmi ed all'attivazione delle procedure d'intervento;
- unità addette alle chiamate di Teleassistenza (Telecontrollo e Telecompagnia);
- unità addette al Telemonitoraggio dei parametri ambientali (Domotica) e fisiologici (Telemedicina) ;
- psicologi addetti alla gestione dell'attività di Telesupporto;
- unità addette agli interventi di installazione e manutenzione dei terminali domestici utilizzati dall'utenza e funzionali ai servizi erogati.

Tutti gli operatori hanno con LINEAPERTA un rapporto di lavoro part-time a norma con il CNL del

comparto di riferimento al fine di garantire ampia autonomia e completa disponibilità nella copertura dei turni.

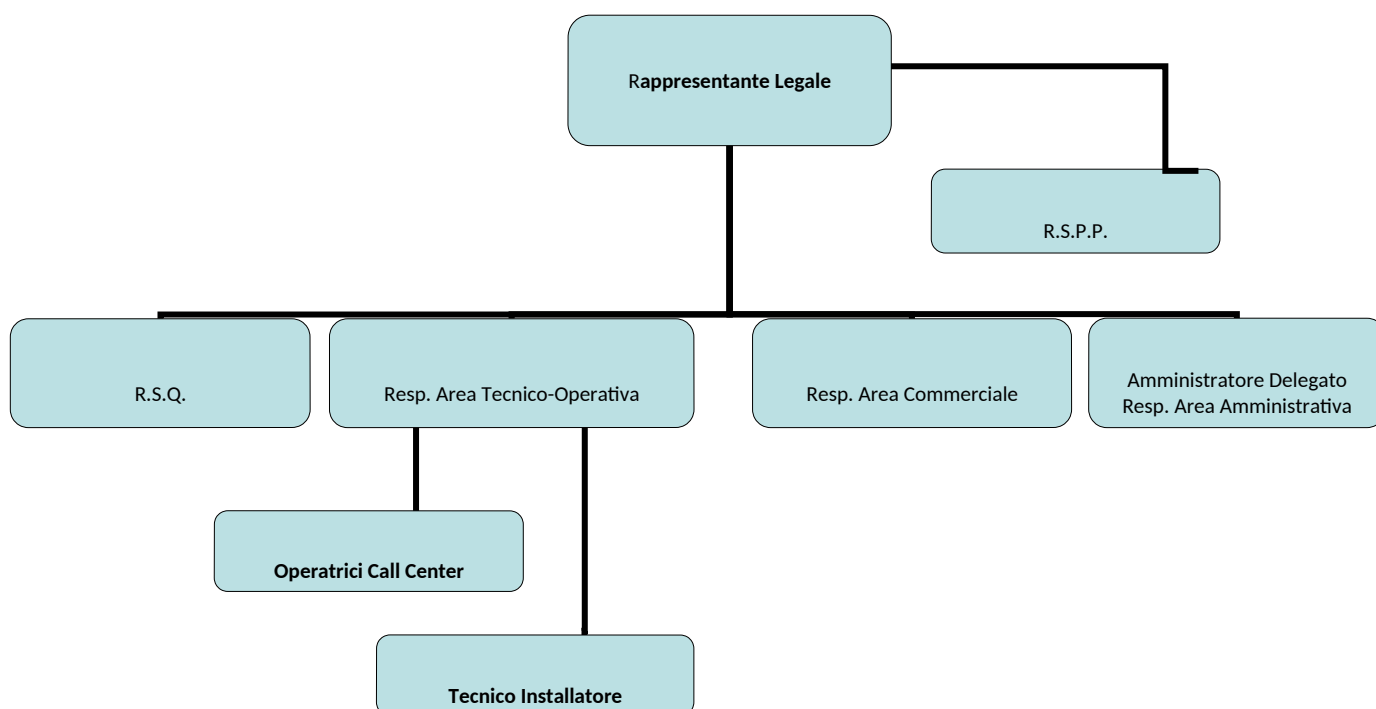
Oltre alle unità sopra elencate, LINEAPERTA, in base ai servizi sottoscritti, può avvalersi della consulenza di:

- 1 assistente sociale
- 1 medico
- 1 psicologo senior

La Società è solita accogliere nelle proprie strutture soggetti disabili ammessi ai tirocini di formazione, con la prospettiva di impiegarli nelle chiamate di compagnia.

Inoltre, poiché LINEAPERTA opera nel campo dei servizi alla persona che per sua natura è fondato sul principio del coinvolgimento della cittadinanza attiva e responsabile, può attingere alla risorsa del volontariato, in un'ottica di diversificazione dei servizi. Dunque, si può avvalere delle prestazioni puramente ausiliare di volontari, i quali, unitamente all'attività di coordinamento della Centrale Operativa, possono ad esempio garantire che i servizi di Telefarmaco e Telespesa vengano erogati con tempestività ed efficienza.

3. ORGANIGRAMMA OPERATIVO



4. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Principi Fondamentali

Nella prestazione dei servizi di Telesoccorso, Teleassistenza (Telecontrollo e Telecompagnia), Teleallarme per ascensori, Telesicurezza sul lavoro, Telemonitoraggio (Domotica e Telemedicina) ed altri affini, erogati in favore dell'utenza, la Società si uniforma ai principi di seguito elencati.

Uguaglianza ed imparzialità

LINEAPERTA eroga i servizi ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti, evitando in particolare qualsiasi discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. LINEAPERTA garantisce la parità di trattamento e l'accessibilità ai servizi senza

distinzione alcuna tra le diverse categorie o fasce di utenti. LINEAPERTA più in generale, ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

LINEAPERTA garantisce all'utenza un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzioni, 365 giorni l'anno 24 ore su 24, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, o circostanze comunque indipendenti dalla volontà della Società.

Per le ipotesi di funzionamento irregolare o mancata prestazione del servizio per cause imputabili alla Società, la stessa adotta le misure di informazione o di protezione degli Utenti descritte più avanti, al fine di arrecare all'utenza il minor disagio possibile.

Efficienza

LINEAPERTA eroga il servizio con modalità tali da garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni di assistenza da remoto. Il personale impiegato a diretto contatto con l'utenza è tutto inserito in percorsi di formazione e di aggiornamento continuo. Il personale della Società adotta nei confronti del Cliente un comportamento professionale e cortese, finalizzato ad instaurare un rapporto di fiducia e collaborazione.

4. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

La Società ha individuato una serie di fattori ed indicatori particolarmente importanti al fine di garantire all'utenza la prestazione di un servizio di qualità elevata. Si tratta, in particolare, di fattori quali la regolarità e puntualità del servizio, le condizioni di sicurezza e l'instaurazione di relazioni continuative e di fiducia fra i soggetti, l'informazione dell'utenza, la disponibilità del personale, il rispetto per gli utenti le cui condizioni richiedono una particolare attenzione.

Con riferimento a ciascun fattore/indicatore di qualità, la Società garantisce il rispetto di elevati standard di qualità, secondo quanto previsto nell'elenco che segue.

Regolarità del servizio

I servizi erogati dalla Società sono effettuati 365 giorni all'anno e 24 ore su 24 e pubblicati nel proprio sito Internet.

Puntualità

La Società garantisce all'utenza un'erogazione del servizio continua, regolare, puntuale e senza interruzioni, fatta eccezione per i ritardi e le interruzioni dovuti a circostanze comunque indipendenti dalla volontà di LINEAPERTA.

Misure informative

In relazione ai casi di irregolare funzionamento o interruzione dei servizi per causa di forza maggiore, caso fortuito, o circostanze comunque indipendenti della Società, la stessa rende disponibili all'utenza, pubblicandole sul proprio sito Internet e/o mediante avvisi diretti o con comunicazioni visive esposte presso i punti informativi previsti dalla Stazione Appaltante, ovvero attraverso servizi di pubblicità o Comunicazione Istituzionale, le opportune misure informative al fine di arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Sicurezza

Caratteristica fondamentale dei servizi è la sicurezza e tutela degli Utenti. Al fine di garantire tali obiettivi, la Società assicura la costante sostituzione e manutenzione dei terminali, eseguita da parte di personale altamente specializzato. La società è conforme al D.lgs. 81/08 per la sicurezza nei luoghi di lavoro.

Riservatezza delle informazioni

LINEAPERTA garantisce altresì il mantenimento di elevati standard di riservatezza delle informazioni ricevute e fornisce il servizio con personale tenuto al segreto professionale.

Personale

La Società cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali, cortesi e rispettosi. Il personale della LINEAPERTA è a disposizione della clientela per

fornire informazioni e chiarimenti in merito al funzionamento dei servizi operati.

Rispetto dell'ambiente e sicurezza dei devices adottati

I devices che vengono consegnati agli utenti, necessari alla fruizione dei servizi, sono costruiti e mantenuti nel rispetto delle normative vigenti, sono tutti a marchio CE, sono conformi alla Direttiva Europea ROHS e rispettosi della salvaguardia delle persone e dell'ambiente.

5. DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI

Diritti fondamentali degli Utenti sono continuità e certezza del servizio.

È dovere dell'utente:

- Comunicare con tempestività variazioni anagrafiche di salute, logistica, rete parentale etc.;
- Comunicare assenze e rientri da e verso il proprio domicilio;
- Deve fornire tutte le informazioni relative al servizio richieste dal personale LINEAPERTA senza reticenze o alterazione delle medesime;
- Conservare in maniera scrupolosa i devices senza intervenire con azioni che ne possano pregiudicare il corretto funzionamento.

6. GESTIONE DEI RECLAMI

Relazioni con l'utenza, reclami e rimborsi

info@lineaperta.com

Numero Verde 800.27.28.28