



MARGHERITA - Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.

**MARGHERITA**  
Società Cooperativa Sociale Onlus  
Piazza Don Bosco, 1  
25047 Darfo Boario Terme (BS)

# CARTA DEI SERVIZI

## SAD

**(Servizio Assistenza Domiciliare)**



**CGM**  
FINANCE

**CONF**COOPERATIVE  
CONFERENZA ITALIANA COOPERATIVE SOCIALI

**SOL.CO.**  
CAMPIA

Sede legale: Piazza Don Bosco, 1 - 25047 Darfo Boario Terme (BS) Tel 0364.532666 - Fax 0364.529153  
Sede amministrativa: Piazza Don Bosco, 1 - 25047 Darfo Boario Terme (BS)  
C.F. RIVA 01589950987 - Iscr. Reg. Impr. BS01589950987 - REA BS 332236 O.N.L.U.S.  
Info@cooperativamargherita.it www.cooperativamargherita.it

## Sommario

<b>1. OBIETTIVI</b> .....	3
<b>2. CHI SIAMO</b> .....	3
<b>3. ARTICOLAZIONE DELLE RESPONSABILITÀ</b> .....	4
<b>4. ORARI DI SERVIZIO</b> .....	4
<b>5. DOVE SIAMO</b> .....	5
<b>6. ORGANIZZAZIONE E PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	6
<b>7. FINALITA' DEL SERVIZIO</b> .....	6
<b>8. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	6
<b>9. CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI</b> .....	7
<b>10. FIGURE PROFESSIONALI</b> .....	8
<b>11. MODALITA' DI ACCESSO E TEMPISITICA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	8
<b>12. MODALITA' DI DIMISSIONE DELL'UTENTE</b> .....	9
<b>13. PRINCIPI E VALORI DEL SERVIZIO EROGATO</b> .....	9
<b>14. IL SERVIZIO</b> .....	10
<b>15. ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO</b> .....	10
<b>16. ATTIVITA' INTEGRATIVE</b> .....	11
<b>17. PRIVACY</b> .....	11
<b>18. STRUMENTI PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI BENEFICIARI</b> .....	11
<b>19. SUGGERIMENTI</b> .....	12
<b>20. RECLAMI E FORME DI RISTORO</b> .....	12

## 1. OBIETTIVI

La Carta del Servizio di Assistenza Domiciliare è uno strumento informativo e operativo per:

1. migliorare la qualità delle prestazioni erogate;
2. favorire il rispetto dei diritti alla persona;
3. valutare l'efficienza, l'efficacia e la qualità dell'erogazione;
4. misurare il grado di soddisfazione degli utenti fruitori;
5. creare un canale di comunicazione tra servizio, utente, famiglia, Aziende Territoriali.

## 2. CHI SIAMO

La Società Cooperativa Sociale Margherita Onlus è intitolata a Margherita Gualandris, figura indimenticabile e significativa nella comunità di Darfo Boario Terme per la sua dedizione alle persone bisognose di cure e assistenza.

La Cooperativa opera dal 1991 promuovendo servizi per Anziani e Famiglie della Valle Camonica.

Lo staff operativo è altamente qualificato e specializzato.

La Cooperativa si propone quale punto di riferimento nel Territorio della Valle Camonica, nelle difficoltà della vita quotidiana offrendo:

- Servizi di assistenza domiciliare ad anziani e famiglie
- Servizio infermieristico a domicilio
- Servizio di ginnastica dolce e psicomotricità
- Servizio di fisioterapia a domicilio
- Servizio radiografia ed ecografia a domicilio

E' inoltre accreditata presso ATS DELLA MONTAGNA per il servizio C-DOM.



La Cooperativa Sociale Margherita opera a domicilio impiegando figure professionali qualificate e con esperienza:

- Ausiliario Socio Assistenziale (ASA)
- Operatore Socio Sanitario (OSS)

Supportano le attività di Assistenza Domiciliare:

- Operatore Amministrativo
- Assistente Sociale.

Il personale in servizio è dotato di apposito cartellino di riconoscimento posto in modo visibile sulle divise o sugli abiti; il cartellino riporta nome, cognome, qualifica e fotografia.

### **3. ARTICOLAZIONE DELLE RESPONSABILITÀ**

Il Presidente – Annarosa Fantin - ha la rappresentanza legale dell'Azienda, con sede in Piazza Don Bosco,1 a Darfo Boario Terme (BS).

La Sig.ra Elisa Cotti è la Responsabile del Servizio e quindi punto di riferimento per Committenti e Utenti e Coordinatrice degli Operato

### **4. ORARI DI SERVIZIO**

#### **L'Ufficio**

Per comunicazioni di vario tipo è possibile rivolgersi all'Ufficio della Cooperativa Margherita Piazza Don Bosco,1 a Darfo Boario Terme, nei seguenti orari:

Mattino: dal Lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle 14.00 alle 16.30

L'ufficio è a disposizione per tutte le esigenze informative.



## 5. DOVE SIAMO

Piazza Don Bosco, 1

25047 Darfo Boario Terme (BS)

Tel.0364/532666 – Fax 0364/529153

e-mail: [info@cooperativamargherita.it](mailto:info@cooperativamargherita.it) – [www.cooperativamargherita.it](http://www.cooperativamargherita.it)



## **6. ORGANIZZAZIONE E PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

Le prestazioni del Servizio di Assistenza Domiciliare sono erogate dalla “Margherita” Società Cooperativa Sociale Onlus con sede a Darfo Boario Terme (BS) Piazza Don Bosco,1, la quale è accreditata presso la Comunità Montana di Vallecamonica e opera previa autorizzazione della Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona con sede a Breno.

## **7. FINALITA' DEL SERVIZIO**

Il servizio di Assistenza Domiciliare è finalizzato a favorire la permanenza del cittadino all'interno del proprio ambiente di vita mediante la creazione di un progetto che integri un'adeguata assistenza con le risorse familiari e di vicinato al fine di contenere il ricorso a strutture residenziali o il rischio di fenomeni di emarginazione sociale.

## **8. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Le prestazioni erogate sono di natura socio – assistenziale.

Le prestazioni che il servizio di assistenza domiciliare garantisce sono le seguenti:

Attività di assistenza diretta alla persona:

- Aiuto al mantenimento dell'igiene personale (pulizia del viso, mani, piedi, igiene intima, capelli, bagno o doccia assistiti);
- Igiene completa del corpo per persone allettate, parzialmente autonome e con difficoltà di movimento;
- Prevenzione piaghe da decubito;
- Taglio unghie delle mani e dei piedi;
- Aiuto ad alzarsi dal letto;
- Vestizione/spogliazione;
- Aiuto nell'assunzione dei pasti

- Corretta deambulazione;
- Educazione all'uso degli ausili;
- Movimento degli arti invalidi;
- Mobilizzazione dell'utente allettato;
- Cura di arrossamenti e piccole escoriazioni della pelle;
- Verifica assunzione farmaci;
- Aiuto nel governo della casa, preparazione dei pasti e spesa;
- Continuità assistenziale in caso di ricovero ospedaliero.

Durata erogazione del servizio:

a)	<b>ASSISTENZA ALLA CURA DELLA PERSONA</b>	Prestazione da (in minuti)	
a.1	Alzata dal letto, rimessa a letto e mobilizzazione/igiene e cura della persona	30' *	50'
a.2	Bagno o doccia assistiti		50' 80'

*\*Solo in caso di presenza di caregiver, badanti o in situazioni particolari.*

## 9. CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI

A garanzia che le attività svolte siano coerenti con gli obiettivi posti e con quanto concordato e pianificato con la persona assistita o suo familiare, sarà cura di Cooperativa Margherita svolgere alcune azioni di controllo e verifica in merito alle prestazioni.

Nello specifico si prevedono:

- verifiche telefoniche in merito al corretto svolgimento delle attività;
- visite di controllo a domicilio della persona assistita;

- incontri con la persona assistita e/o suo familiare per analizzare l'andamento delle attività;
- incontri di equipe mensili con gli Operatori, in presenza dell'Assistente Sociale con funzione di supervisore, per valutare e condividere il servizio svolto.

## **10. FIGURE PROFESSIONALI**

Gli operatori che prestano le attività a contatto con l'utente sono in possesso della Qualifica Professionale di Ausiliario Socio-Assistenziale (ASA) e di Operatore Socio-Sanitario (OSS). La Cooperativa organizza annualmente Corsi di Aggiornamento e Approfondimento sui temi maggiormente richiesti dagli operatori o per le necessità evidenziate nei questionari di soddisfazione.

## **11. MODALITA' DI ACCESSO E TEMPISITICA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio è destinato a persone residenti in uno dei comuni soci dell'Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona ed è rivolto in particolare a:

- persone non autosufficienti;
- persone parzialmente autosufficienti, sole o prive di adeguata assistenza da parte dei familiari;
- nuclei familiari con disabili, che presentino situazioni di disagio sociale, anche temporaneo

La domanda per l'attivazione del servizio di assistenza domiciliare deve essere inoltrata all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza.

I tempi di attivazione del servizio sono: entro 48 ore feriali per il Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili, dalla richiesta di erogazione del servizio da parte dell'Ente committente

## 12. MODALITA' DI DIMISSIONE DELL'UTENTE

Il servizio di assistenza domiciliare può cessare in caso di:

- rinuncia al servizio da parte dell'utente e/o dei familiari;
- decesso o ricovero definitivo presso strutture residenziali, qualora i restanti familiari conviventi non necessitino ulteriormente del servizio stesso;
- non accettazione da parte dell'utente e/o dei suoi familiari delle prestazioni previste nel piano assistenziale concordato;
- ripetute assenze da parte della persona assistita durante l'orario del servizio senza avere preventivamente avvertito il Coordinatore;
- cessazione del bisogno comunicata dall'utente e valutata dall'Assistente Sociale di riferimento.

## 13. PRINCIPI E VALORI DEL SERVIZIO EROGATO

La Cooperativa Sociale Margherita Onlus garantisce l'erogazione delle prestazioni in base a valori umani e professionali quali:

- A. Eguaglianza:** agli utenti viene garantita pari dignità nel rispetto della loro personalità: viene garantita accoglienza e cortesia nel rispetto dei loro desideri e bisogni; viene garantito un intervento assistenziale che risponda alle reali necessità delle condizioni fisiche e psichiche.
- B. Imparzialità:** agli utenti vengono garantite modalità comuni di intervento senza alcuna distinzione di razza, classe sociale o di altre ideologie e qualunque sia il loro stato mentale.
- C. Semplificazione:** la cooperativa si impegna a favorire l'accesso ai servizi e a limitare gli adempimenti a carico degli utenti. Nella organizzazione delle attività e dei servizi tiene costantemente conto della necessità di applicare misure di semplificazione dell'attività amministrativa.
- D. Continuità:** le prestazioni possono essere interrotte solo su comunicazione dell'Assistente Sociale del Territorio.
- E. Partecipazione:** gli utenti, o i familiari dell'utente, partecipano alla stesura del PAI (piano assistenziale individualizzato) con l'Assistente Sociale del Territorio e la Coordinatrice della Cooperativa. Agli utenti viene garantita la verifica delle prestazioni effettuate offrendo agli stessi l'opportunità di esprimersi sulla qualità percepita dell'intervento assistenziale e sulla valutazione degli operatori.
- F. Professionalità:** All'utente viene garantita la professionalità dell'intervento che viene effettuato da Operatori qualificati..

**G. Efficacia-Efficienza:** Le prestazioni sono erogate sulla base di un progetto personalizzato (PAI), monitorato e aggiornato dall'equipe professionale. All'utente è garantito la qualità e la tempestività delle prestazioni.

## 14. IL SERVIZIO

L'assistenza domiciliare è erogata dalle ore **7.00 alle ore 20.00** per sette giorni alla settimana.

E' garantita la continuità assistenziale, al massimo tra tre operatori che potranno alternarsi sul servizio.

## 15. ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

Per l'attivazione del servizio di Assistenza Domiciliare è necessaria la visita domiciliare dell'Assistente Sociale del Territorio e della Coordinatrice della Cooperativa con conseguente stesura del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

La procedura della presa in carico si articola nelle seguenti fasi:

1. L'autorizzazione all'attivazione del servizio viene comunicata alla Cooperativa, da parte di una delle Aziende Territoriali, tramite fax.
2. la Coordinatrice della Cooperativa individua tra il personale ASA - OSS in organico l'Operatrice più idonea sia per territorialità che per disponibilità di orario concordato nel PAI e sia per le mansioni richieste dal caso.
3. La Coordinatrice della Cooperativa avvisa telefonicamente il familiare e/o l'utente stesso la data dell'avvio del servizio.
4. All'Operatrice referente viene consegnato il PAI e si presenterà al domicilio dell'utente per l'inizio del servizio il giorno e all'ora concordati.

Il **Piano Assistenziale Individualizzato** è uno strumento dinamico e flessibile, le parti riguardanti gli obiettivi, gli orari e gli accessi pertanto sono oggetto di monitoraggio ed eventuali modifiche. Ogni variazione significativa viene tempestivamente segnalata all'Assistente Sociale di riferimento. Periodicamente viene valutato durante gli incontri d'equipe a cui partecipano l'Assistente Sociale, come Supervisore, la Coordinatrice della Cooperativa e le Operatrici.

## **16. ATTIVITA' INTEGRATIVE**

La Cooperativa eroga privatamente i seguenti servizi a domicilio:

- Radiografia € 130,00
- Ecografia € 140,00
- Elettrocardiogramma € 54,00
- Holter pressorio € 90,00
- Holter cardiaco € 110,00
- fisioterapia € 40,00 per seduta

## **17. PRIVACY**

La Cooperativa assicura la massima privacy per ciascun utente lungo tutto il percorso assistenziale dal momento della presa in carico a quello della dimissione dal servizio, da un lato attraverso il rispetto di tutti gli adempimenti previsti dalla normativa vigente, dall'altro cercando di garantire la massima riservatezza e rispettando il pudore personale nell'erogazione delle diverse prestazioni assistenziali. I dati e le informazioni personali e sensibili riguardanti gli utenti sono gestiti secondo le finalità consentite dalla legge e comunque esclusivamente al fine di poter garantire all'utente il servizio più adeguato.

## **18. STRUMENTI PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI BENEFICIARI**

La cooperativa verifica periodicamente il grado di soddisfazione dei destinatari dell'intervento e/o delle loro famiglie attraverso: la somministrazioni di questionari, riunioni di équipe e colloqui telefonici con la famiglia dell'utente. Le informazioni raccolte sono sempre oggetto di riflessione per il miglioramento del servizio.

## 19. SUGGERIMENTI

La Cooperativa “Margherita”, nell’ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio offerto, apprezza che le vengano segnalati suggerimenti e azioni migliorative, utilizzando il modulo allegato.

## 20. RECLAMI E FORME DI RISTORO

Eventuali reclami di difformità da quanto previsto in questo documento potranno essere inoltrate alla Direzione della Cooperativa mediante la compilazione dell’apposito modulo allegato oppure contattando telefonicamente il Coordinatore del servizio.

Il reclamo sarà preso in carico dal Coordinatore referente del servizio per essere analizzato. Successivamente, si provvederà, a seconda di quanto rilevato, a mettere in atto le azioni correttive necessarie.

Nel caso quanto indicato abbia creato un disservizio alla persona assistita, si provvederà a risarcire la stessa garantendo lo svolgimento della specifica attività, oggetto del disservizio, gratuitamente.

In caso di eventi che possono influire sul normale svolgimento del servizio, verrà inoltrato un avviso al beneficiario, alla famiglia e ai Servizi territoriali di riferimento con anticipo di almeno 48 ore. Verranno garantiti tutti gli interventi “indifferibili”.

Versione n. 09 del 14/06/2024, validità 31/12/2026.

Responsabile della Carta dei Servizi è Fantin Annarosa

