



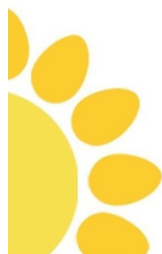
MARGHERITA - Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.

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

CARTA DEI SERVIZI

SAD

(Servizio Assistenza Domiciliare)



Erogazione di servizi domiciliari socio-assistenziali e socio-sanitari.



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

1. OBIETTIVI	3
2. CHI SIAMO	3
3. ARTICOLAZIONE DELLE RESPONSABILITÀ.....	4
4. ORARI DI SERVIZIO	5
5. DOVE SIAMO	5
6. ORGANIZZAZIONE E PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO.....	7
7. FINALITA' DEL SERVIZIO.....	7
8. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	7
9. CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI.....	8
10. FIGURE PROFESSIONALI.....	8
11. MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONE DAL SERVIZIO	9
12. CESSAZIONE DEL SERVIZIO.....	9
13. PRINCIPI E VALORI DEL SERVIZIO EROGATO	10
14. IL SERVIZIO	10
15. ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO.....	11
16. ATTIVITA' INTEGRATIVE.....	11
17. PRIVACY.....	12
18. STRUMENTI PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI BENEFICIARI	12
19. SUGGERIMENTI.....	12
20. RECLAMI E FORME DI RISTORO.....	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
- Servizio di animazione
- Servizio di ginnastica dolce e psicomotricità
- Servizio di fisioterapia.

E' inoltre accreditata presso ATS DELLA MONTAGNA per il servizio ADI.

La Cooperativa Sociale Margherita opera a domicilio con il supporto di figure professionali qualificate e con esperienza:

- Ausiliario Socio Assistenziale (ASA)
- Operatore Socio Sanitario (OSS)
- Infermiere Professionale
- Fisioterapista
- Assistente Sociale
- Logopedista
- Educatore Professionale

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 Luisella Ercoli è la Responsabile del Servizio e quindi punto di riferimento per Committenti e Utenti e Coordinatrice degli Operatori.

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.

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 18.00

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

Al di fuori degli orari sopra indicati, o in caso di temporanea indisponibilità degli operatori, **LA COORDINATRICE È REPERIBILE TUTTI I GIORNI, FESTIVI COMPRESI, DALLE ORE 8.00 ALLE 20.00.**

5. DOVE SIAMO

Piazza Don Bosco,1

25047 Darfo Boario Terme (BS)

Tel.0364/532666 – Fax 0364/529153

e-mail: info@cooperativamargherita.it – www.cooperativamargherita.it

e-mail: luisella@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.
- Accompagnamento dell'utente per il disbrigo pratiche; per visite mediche e relazione con il vicinato ed il volontariato sulla base del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) concordato e steso dalla Coordinatrice della Cooperativa , l'Assistente Sociale Territoriale e l'utente stesso.

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 prevede:

- verifiche telefoniche in merito al corretto svolgimento delle attività;
- verifiche periodiche 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 DIMISSIONE DAL SERVIZIO

Il servizio è rivolto a tutti i cittadini, in particolare agli anziani ed inabili che si trovano in situazione di bisogno:

- Stato di malattia o invalidità temporanea o permanente delle persone che comporta la perdita totale o parziale dell'autosufficienza e di conseguenza la perdita delle capacità delle persone di accudire se stesse e la propria casa;
- Carenze assistenziali da parte della famiglia dovute sia alla mancanza di risorse parentali, sia all'impedimento dei familiari a prestare adeguata assistenza conseguente alla loro attività, al loro stato di salute o ad altro giustificato motivo.

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

12. CESSAZIONE DEL SERVIZIO

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.

Per le urgenze di tipo organizzativo la coordinatrice, Luisella Ercoli, è disponibile al n° telefonico 349 6934321



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 e ecografia;
- elettrocardiogramma;
- fisioterapia.

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 3496934321.

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.

Versione n. 08 del 23/12/2020, validità 31/12/2023.

	SCHEDA RECLAMI	Mod. SRec	
		Rev. 01 14/09/2015	Pag. 1 di 1

NOME e COGNOME: _____ **DATA:** _____

NUMERO TELEFONICO PER EVENTUALI RECLAMI VERBALI: 0364/532666

MOTIVO DEL RECLAMO: _____

SUGGERIMENTI: _____

FIRMA _____