



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

CARTA DEI SERVIZI

C - DOM

(Cure Domiciliari)

“NUOVI ORIZZONTI”



CGM
FINANCE

CONFEDERATIVE
CONFESSIONE COOPERATIVE ITALIANE

SOL.CO.
CAMUNIA

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. COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	3
2. CHI SIAMO.....	3
3. ARTICOLAZIONE DELLE RESPONSABILITÀ	3
4. ORARI UFFICIO CURE DOMICILIARI “NUOVI ORIZZONTI”	4
5. DESCRIZIONE SERVIZIO C-DOM (CURE DOMICILIARI).....	4
6. ORARI DEL SERVIZIO C-DOM	5
7. PRINCIPI E VALORI DEL SERVIZIO EROGATO.....	5
8. MODALITÀ DI ACCESSO E DI ATTIVAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI.....	6
8.1 CRITERI DI ACCESSO E DESTINATARI	6
8.2 ATTIVAZIONE	6
8.2.1 VALUTAZIONE ED EMISSIONE DEL VOUCHER	6
8.3 PRESA IN CARICO	6
8.3.1 PRESTAZIONI EROGATE	7
8.4 ÉQUIPE DEDICATE ALLE CURE DOMICILIARI	8
8.5 LA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE	8
9. SOSPENSIONE	9
10. DIMISSIONE	9
11. METODOLOGIA DI LAVORO	9
12. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.....	10
13. RECLAMI	10
14. RILASCIO COPIA DEL FASAS	10
ALLEGATI	11
MODULO RECLAMI	11
MODULO RICHIESTA FASAS	12

1. COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La CARTA DEI SERVIZI del servizio C-DOM, ha lo scopo di fornire una corretta informazione rispetto ai servizi e alle prestazioni erogate, nonché alle modalità di attivazione del servizio.

A tutti gli utenti che usufruiscono dei nostri servizi viene consegnata una copia, che risponde a tutti i criteri e le richieste contenute nelle normative regionali che regolano la nostra unità d'offerta.

La Carta dei servizi è disponibile sul sito della Cooperativa (www.cooperativamargherita.it).

2. CHI SIAMO

La Margherita Società Cooperativa Sociale 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 nelle difficoltà della vita quotidiana offrendo:

- Assistenza Domiciliare ad Anziani e Famiglie
- Cure Domiciliari
- Servizio di Fisioterapia
- Elettrocardiogramma, Holter pressorio e Cardiaco a domicilio
- Servizio di Radiologia ed Ecografia a domicilio

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

- Un Responsabile Sanitario Medico con esperienza pluriennale in gestione dei Servizi Socio Sanitari
- Un Medico con specializzazione in Geriatria
- Un Medico Fisiatra
- Infermieri
- Fisioterapisti
- Logopedista
- OSS e ASA
- Psicologo
- Un Responsabile con funzioni di coordinamento e responsabilità infermieristica
- Un Responsabile amministrativo
- Eventuali figure professionali necessarie a rispondere ai bisogni assistenziali individuati nel PI, PAI.

Per ogni utente è individuata, all'interno dell'equipe, la figura del "Referente del caso" con funzioni di coordinamento del percorso individuale dell'utente e di referente della continuità del percorso di cura.

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

3. ARTICOLAZIONE DELLE RESPONSABILITÀ

La Presidente – Annarosa Fantin - ha la rappresentanza legale della Cooperativa Margherita.

Margherita Società Cooperativa Sociale ONLUS

Per le attività delle Cure Domiciliari l'articolazione delle responsabilità è la seguente:

- Responsabile Sanitario Medico
- Responsabile con funzioni di coordinamento e responsabilità infermieristica;
- Responsabile Amministrativo.

4. ORARI UFFICIO CURE DOMICILIARI “NUOVI ORIZZONTI”

La Cooperativa Margherita dispone di una sede non aperta al pubblico.

Le richieste di colloquio da parte dell'utenza si svolgono a domicilio, previo appuntamento.

Per la gestione di tutti gli aspetti di segreteria, attivazione dei voucher, richiesta di informazioni, è possibile contattare l'ufficio in questi orari:

dal lunedì al venerdì

dalle 08:30 alle 16:30

TEL. 0364/532666 – Fax 0364/529153 – Cell. 349/6934321

In altri orari è possibile lasciare un messaggio alla segreteria telefonica

Sito: www.cooperativamargherita.it

e-mail : info@cooperativamargherita.it

e-mail : cdomnuoviorizzonti@cooperativamargherita.it

pec: margheritasoccooponlus@legalmail.it

DOVE SIAMO

Piazza Don Bosco,1

25047 Darfo Boario Terme (BS)

COME RAGGIUNGERCI

In auto: statale 42 uscita Darfo Boario Terme (BS)

In treno: linea Brescia-Iseo-Edolo fermata Darfo Boario Terme (BS)

5. DESCRIZIONE SERVIZIO C-DOM (CURE DOMICILIARI)

È un servizio erogato al cittadino, a domicilio, da parte del personale di Margherita Società Cooperativa Sociale Onlus

Il Servizio di Cure Domiciliari (C-DOM) è accreditato presso la Regione Lombardia ed è contrattualizzato dall'ATS della Montagna, garantendo il possesso di tutti i requisiti di qualità previsti dalla normativa regionale e il loro mantenimento nel tempo.

Si effettuano prestazioni infermieristiche, riabilitative e socio assistenziali e altre, secondo i Piani di Assistenza Individuali, per curare e riabilitare al domicilio coloro che si trovano in stato di temporanea o permanente non autosufficienza, con l'obiettivo di evitare il disagio di ricoveri non indispensabili.

6. ORARI DEL SERVIZIO C-DOM

Il servizio C-DOM viene svolto generalmente nella fascia oraria 7:00 – 18:00, in orari concordati con l'utente.

L'attività sanitaria viene programmata:

- per 5 giorni a settimana, dal lunedì al venerdì, per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o monoprofessionali.
- per 7 giorni a settimana per le attività domiciliari integrate con un numero non inferiore a 42 ore settimanali, in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuali aperti.

Per garantire la continuità assistenziale, viene garantita la copertura delle cure e la loro distribuzione per un numero non inferiore a 49 ore settimanali di assistenza in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani Assistenziali Individuali aperti.

Per le eventuali situazioni di emergenza sanitaria il riferimento rimane sempre il Medico di Medicina Generale di appartenenza.

Gli operatori operano con professionalità e cortesia e lasciano il loro recapito telefonico per eventuali emergenze e/o urgenze.

7. 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. Uguaglianza:** *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. Continuità:** *le prestazioni possono essere interrotte solo su comunicazione dell'ASST.*
- D. Partecipazione:** *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.*
- E. Professionalità:** *All'utente viene garantita la professionalità dell'intervento che viene effettuato da Operatori qualificati..*

8. MODALITÀ DI ACCESSO E DI ATTIVAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI

8.1 CRITERI DI ACCESSO E DESTINATARI

Il servizio C-Dom è rivolto a persone residenti sul territorio dell'ATS della Montagna - ASST Valle Camonica.

Per accedere al servizio devono essere presenti le seguenti condizioni:

- bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio;
- non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- impossibilità a deambulare e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali;
- presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;
- caratteristiche abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

8.2 ATTIVAZIONE

Le richieste di attivazione possono pervenire all'EVM (équipe di valutazione multidimensionale) del distretto, solitamente da parte della persona, della sua famiglia o da altre figure o servizi professionali abilitati: MMG/PLS, infermieri di famiglia, reparti ospedalieri, servizi di PS, centrali di dimissione protetta, servizi di degenza ospedaliera o extra-ospedaliera (cure intermedie, ospedali di comunità).

8.2.1 VALUTAZIONE ED EMISSIONE DEL VOUCHER

L'EVM esegue le valutazioni necessarie al termine delle quali fornisce all'utente/famigliare la lista degli enti erogatori del servizio C-DOM presenti nel distretto di domicilio dell'utente e raccoglie la scelta dell'utente/famigliare, che provvederà ad erogare il servizio.

L'EVM definisce il Progetto Individuale e attraverso il sistema digitale invia all'ente erogatore la tipologia degli interventi e delle prestazioni, il numero degli accessi settimanali commissionati per figura professionale e i tempi e modi di raggiungimento degli obiettivi assistenziali e definisce l'eventuale urgenza di attivazione.

8.3 PRESA IN CARICO

La presa in carico del paziente, dal primo contatto alla definizione del PAI, viene garantita:

- entro 72 ore fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire in corso di dimissioni protette;
- oltre le 72 ore per prestazioni differibili a giudizio dell'inviante

e deve essere coerente con il Progetto Individuale.

Le C-DOM possono essere erogate fino a 7 giorni alla settimana, per tutti i giorni dell'anno, sulla base del PAI.

Una volta acquisita la richiesta presente nel portale, viene aperta la Cartella Utente, il Coordinatore del servizio provvede ad individuare l'operatore o gli operatori (infermieri, fisioterapisti, Oss-Asa, logopedisti e

altri) da assegnare al caso attraverso contatto telefonico e a individuare il Referente del caso, che è il professionista di riferimento per l'utente, gli operatori coinvolti e il caregiver.

L'operatore al quale è stato assegnato il nuovo utente provvederà a contattarlo telefonicamente il prima possibile (preferibilmente entro la giornata di attivazione e comunque entro 24 ore dalla stessa).

L'operatore concorda con l'utente il giorno e orario nel quale verrà effettuato il primo accesso, informandosi preliminarmente su eventuali bisogni o problematiche presenti.

Tutti gli operatori coinvolti compilano il Piano Assistenziale Individualizzato per la parte di competenza, che viene controfirmato dal paziente/caregiver.

L'operatore incaricato per l'effettuazione del primo accesso, provvede inoltre a far compilare al paziente e/o caregiver il modulo Privacy, il modulo Dichiarazione di scelta ed accettazione Presa in carico e provvederà a consegnare la documentazione in sede.

Il Coordinatore del servizio o l'Infermiere incaricato prenderà contatto con il Medico di Medicina Generale al primo accesso o comunque appena possibile in modo da condividere le attività da mettere in atto.

Se il PAI prevede l'intervento dei Tecnici della riabilitazione (fisioterapista, logopedista), questi provvederanno alla compilazione dei moduli delle scale di valutazione di pertinenza, secondo il PRI del Fisiatra, che verranno conservate nella Cartella Utente.

Il Coordinatore o il Responsabile amministrativo provvede ad inserire i moduli cartacei nella Cartella Utente che viene conservata, in luogo protetto, nel Faldone Voucher Sanitari C-DOM.

Ogni figura professionale coinvolta riporta, sul Modulo Diario Operatore Domiciliare, il resoconto delle attività svolte: prestazioni effettuate, materiale/farmaco utilizzato, evoluzione delle patologie e condizioni generali. Il modulo viene lasciato presso il domicilio dell'utente e ritirato alla chiusura del percorso di cura.

8.3.1 PRESTAZIONI EROGATE

Vengono garantite le prestazioni di seguito dettagliate:

Infermieri:

prelievi venosi, gestione alvo, gestione catetere, gestione stomie, gestione ossigenoterapia, gestione SNG O PEG, trattamento delle lesioni da decubito o altro tipo, bendaggi, rilevazione parametri vitali, interventi di educazione sanitaria.

Fisioterapisti:

trattamento rieducazione motoria del paziente neurologico, trattamento rieducazione motoria del paziente ortopedico, trattamento rieducazione motoria del paziente amputato, trattamento di rieducazione globale del paziente portatore di patologia neurodegenerativa, rieducazione respiratoria, educazione al paziente e al caregiver a seconda della necessità.

Logopedisti:

trattamento delle alterazioni del linguaggio afasico, trattamento della disfagia e disfonia, trattamento alterazioni del linguaggio disartrico, educazione al caregiver.

Oss/Asa:

assistenza alla cura e igiene alla persona, educazione/addestramento al caregiver.

Le attività erogate dalle altre figure professionali a disposizione vengono definite in base alle indicazioni contenute nel PAI.

Tutte le prestazioni sono eseguite seguendo specifici protocolli/procedure.

Dal 05/11/2025, la Cooperativa Margherita ha aderito al progetto di sviluppo sperimentale delle attività domiciliari di visite specialistiche DGR n. XII/5096/2025 – PNRR – missione 6 salute – rivolte a persone fragili over 65.

Mette a disposizione, nel distretto/ambito VALLACAMONICA SEBINO le seguenti branche specialistiche:
radiodiagnostica;
dermatologia e venereologia;
neurochirurgia.

TUTTE LE PRESTAZIONI SONO EROGATE SENZA COSTI A CARICO DELL'UTENTE.

Tutte le prestazioni domiciliari erogate vengono registrate su apposita modulistica che insieme al Programma di Assistenza Individuale e a tutta la documentazione sanitaria, costituiscono il Fascicolo personale dell'utente che viene conservato nel rispetto delle normative vigenti.

8.4 ÉQUIPE DEDICATE ALLE CURE DOMICILIARI

Fanno parte dell'équipe assistenziale multidisciplinare tutte le figure che operano presso il domicilio dell'assistito, esse attuano l'integrazione dei propri interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni in modo da effettuare corrette valutazioni ed eventualmente tempestive rivalutazioni. Le informazioni vengono condivise con Responsabile Infermieristico C-Dom e il Medico di Medicina Generale dell'assistito. L'équipe viene coordinata dal Referente del caso.

Il passaggio di informazioni avviene tempestivamente, quando necessario, entro la giornata negli altri casi.

Settimanalmente tutti gli operatori IP si incontrano per le condivisioni necessarie (alcuni in video conferenza). L'équipe viene coordinata dal Responsabile Infermieristico.

Viene programmato trimestralmente un incontro tra tutti i FKT, finalizzato ad aggiornamenti riguardanti procedure e protocolli e per condividere/rafforzare il metodo "Margherita" nell'espletamento delle attività.

Sono previsti incontri estemporanei, per eventuali comunicazioni/condivisioni urgenti, per gli operatori coinvolti e vengono calendarizzati al bisogno.

8.5 LA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Gli operatori del servizio C-Dom hanno il dovere di assicurare al paziente la continuità assistenziale, fino al raggiungimento degli obiettivi prefissati nel PAI.

Per garantire la continuità assistenziale, viene garantita la copertura delle cure e la loro distribuzione per un numero non inferiore a 49 ore settimanali di assistenza in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani Assistenziali Individuali aperti.

Cooperativa Margherita favorisce la presenza del medesimo operatore per la durata del PAI. Se ci fosse la necessità di sostituire l'operatore di riferimento, previa corretta informazione all'utente/parente caregiver, sarà premura del Coordinatore del servizio accertarsi che vi sia un adeguato passaggio di consegne, per garantire al paziente la continuità del percorso di cura.

In caso di trasferimento ad un altro servizio, sarà nostra cura fornire un adeguato passaggio di consegne, anche attraverso la consegna della copia del FASAS.

9. SOSPENSIONE

In casi particolari (ricovero, assenza) il servizio può essere sospeso. In tal caso il coordinatore della Cooperativa comunica la sospensione tramite il portale. Il servizio verrà ripreso dopo comunicazione formale da parte dell'ASST.

Se la sospensione è superiore a 15 giorni il servizio verrà chiuso dall'ASST. Per la riapertura, l'utente (in caso di impedimento il familiare, tutore, amministratore di sostegno) dovrà recarsi dal Medico di Medicina Generale e chiedere una nuova apertura.

Al termine di ogni programma di intervento fisioterapico, il fisioterapista incaricato del caso provvede a compilare la Relazione di Termine Trattamento Riabilitativo Domiciliare che viene inviata, tramite email all'EVM per la chiusura o la proroga. La documentazione cartacea viene conservata nella Cartella Utente.

10. DIMISSIONE

L'erogazione delle Cure Domiciliari ad un utente possono terminare al verificarsi di specifici eventi o richieste:

- guarigione;
- trasferimento in altre unità d'offerta;
- decisione di chiusura da parte dell'EVM;
- richiesta di chiusura da parte dell'Utente stesso;
- decesso dell'Utente.

Il Referente del caso, si occupa del ritiro dei documenti eventualmente rimasti a domicilio dell'utente (Diario Operatore, Scheda Registrazione Accessi, Scheda valutazione del dolore, Scale di Valutazione fisioterapiche).

11. METODOLOGIA DI LAVORO

La Cooperativa "Margherita" privilegia il metodo del lavoro di gruppo per favorire l'integrazione delle conoscenze e l'ottimizzazione degli interventi sulla persona.

L'équipe lavora in modo integrato per garantire il benessere e la salute della persona, elabora progetti e programmi d'intervento; si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rimodulazione degli obiettivi.

Nell'ottica di favorire una collaborazione attiva, il paziente e i familiari sono coinvolti nella pianificazione delle prestazioni e nella valutazione dei risultati.

12. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Al fine di monitorare il livello di soddisfazione relativamente ai servizi prestati viene distribuito un questionario che viene consegnato con tutta la documentazione relativa al Servizio e può essere restituito, in busta chiusa, tramite uno dei nostri operatori.

I risultati vengono inseriti in una banca dati, in modo anonimo, le osservazioni saranno motivo di riflessione e miglioramento.

La Cooperativa "Margherita", nell'ottica del miglioramento continuo della Qualità del servizio offerto, apprezza che le vengano segnalati suggerimenti e azioni migliorative.

13. RECLAMI

Eventuali reclami di difformità da quanto previsto in questo documento potranno essere inoltrate alla Direzione della Cooperativa mediante la compilazione dell'apposito modulo allegato, che potrà essere trasmesso via mail, via posta o consegnato a mano.

Le segnalazioni verranno evase nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 10 giorni dal ricevimento.

14. RILASCIO COPIA DEL FASAS

Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS) è un documento sanitario e socio sanitario coperto dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale e sottoposto alla normativa sulla tutela della riservatezza (D.Lgs. 196/2003).

La copia della documentazione socio-assistenziale-sanitaria non può essere rilasciata prima del giorno di dimissione/decesso. Verrà rilasciata gratuitamente entro il più breve tempo possibile e comunque entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta, qualora si trovi già a disposizione dell'Archivio.

La copia della documentazione sarà consegnata in busta chiusa e con modalità che garantiscono il rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza previste dal citato D. Lgs. 196/2003.

La copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS) può essere richiesta all'Ufficio Amministrativo della Cooperativa Margherita, utilizzando il modulo allegato.

Può essere rilasciata:

- All'utente, cui il documento sanitario si riferisce, che la richiede e ritira personalmente previa esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità i cui estremi saranno annotati dall'incaricato o fotocopiato.
- A persona diversa dal titolare del documento (FaSAS) dietro presentazione di una delega sottoscritta con allegata copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore.
- Ai legittimi eredi o testamentari o legittimari, così come previsti dagli artt. 536 e ss c.c.
- Al tutore/curatore di paziente incapace/inabilitato, previa esibizione di documentazione probatoria e dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà da cui risulti lo status di tutore/curatore.
- All'Amministratore di Sostegno (Legge n. 6 del 9.1.2004) previa esibizione di un documento probatorio (copia decreto di nomina del Giudice tutelare).
- Agli organi giudiziari (P.M, G.I.P, Pretore, Nuclei di Polizia giudiziaria), su relativa formale richiesta.
- Ai periti d'ufficio, previa esibizione di copia del mandato conferito loro dal giudice.

La Presidente
Annarosa Fantin

Ultima revisione 5 novembre 2025

ALLEGATI
MODULO RECLAMI

FaSaS (FASCICOLO SOCIO ASSISTENZIALE E SANITARIO): RICHIESTA DI COPIA

Il/la sottoscritto/a _____ nato/a a _____
_____ il _____ residente a _____
_____ via _____ telefono _____

In qualità di:

- ☐ Intestatario del FaSaS ☐ Familiare (grado di parentela) _____
☐ Tutore (*) ☐ Amministratore di sostegno (*)
☐ Altro _____

RICHIEDE

Copia del FaSaS (Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario)

del/della Sig./Sig.ra _____ nato/a a _____
_____ il _____ residente a _____
_____ via _____

Ai sensi dell'art.6 par 1 lett. a), e art.9 par 2 lett. a) del GDPR

☐ Do il consenso ☐ Nego il consenso

Si rammenta che il conferimento dei dati è da considerarsi opzionale, ma mancato conferimento del consenso non permetterà alla Cooperativa di poter assolvere alla richiesta.

Darfo B. T. _____

Firma del richiedente _____ (allegare documento d'identità)

(*) *allegare copia della sentenza/decreto di nomina*