

**CARTA DEI SERVIZI  
DEL  
SERVIZIO DI ASSISTENZA  
DOMICILIARE**



## CHE COSA È?

Il Servizio di Assistenza Domiciliare consiste nel complesso di prestazioni rese a domicilio finalizzate a favorire la permanenza delle persone nel proprio ambiente familiare e sociale, ad elevare la qualità della vita delle stesse, ad evitare il fenomeno dell'isolamento, dell'emarginazione sociale e del ricorso improprio all'istituzionalizzazione.

## COSA FA?

Il Servizio eroga:

### **1. prestazioni/attività di assistenza alla cura della persona al domicilio:**

- . igiene quotidiana- pulizia e cura personale;
- . aiuto ad alzarsi dal letto;
- . bagno completo settimanale;
- . vestizione e cura dell'abbigliamento;
- . aiuto nell'assunzione dei pasti;
- . alzata dal letto e mobilizzazione degli allettati;
- . aiuto nella corretta deambulazione all'interno dell'abitazione;
- . controllo nell'assunzione di farmaci;
- . prevenzione delle lesioni da decubito;
- . supervisione badanti;
- . aiuto nell'utilizzo di ausili;
- . aiuto nel mantenimento di abilità (uso del telefono, elettrodomestici ecc..)

### **2. prestazioni/attività di assistenza per il governo e l'igiene dell'abitazione:**

- . pulizia dell'abitazione con particolare attenzione ai locali più igienicamente a rischio (bagno e cucina);
- . servizio di lavanderia e stireria (all'interno dell'abitazione)

### **3. prestazioni/attività di assistenza nello svolgimento della vita quotidiana:**

- . spesa settimanale di alimenti e/o farmaci;
- . svolgimento di piccole commissioni;
- . preparazione e/o aiuto per i pasti
- . accompagnamento a visite mediche (anche al di fuori del territorio comunale) quando l'utente non sia in grado di recarsi da solo e non vi possa provvedere con altri aiuti;
- . interventi per favorire la promozione, il sostegno e l'integrazione sociale a livello familiare ed extra familiare;
- . stimolo alla comunicatività ed alla socializzazione;
- . coinvolgimento di parenti, amici e vicini;
- . rapporti con le strutture ricreative e culturali del territorio;

## **QUALI SONO GLI STANDARD DI QUALITÀ?**

Il Servizio si impegna a:

- ✘ fornire all'amministrazione comunale segnalante le informazioni richieste, immediatamente se già in possesso dell'operatore, entro una settimana lavorativa se occorrono azioni di ricerca e verifica
- ✘ realizzare gli interventi ed i processi concordati con l'utente a seguito della presa in carico
- ✘ garantire la reperibilità telefonica del coordinatore tutti i giorni feriali dalle 8,00 alle 20,00
- ✘ collaborare con i servizi specialistici, le realtà di volontariato e del terzo settore del territorio per la realizzazione di percorsi condivisi

## **COME SI ACCEDE?**

Al Servizio si accede previa segnalazione da parte dell'assistente sociale comunale; l'avvio degli interventi viene garantito entro 3 giorni dalla segnalazione

## **CHI CI LAVORA?**

Il personale impiegato è composto da:

- ✘ 1 assistente sociale con ruolo di coordinatore del Servizio
- ✘ 1 assistente sociale con ruolo di referente operativo del servizio
- ✘ 1 supervisore
- ✘ Operatori ASA e OSS
- ✘ Educatori professionali

## **ORARI DI SERVIZIO E REPERIBILITÀ**

Il servizio viene garantito dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00; in casi eccezionali e previo accordo con il servizio sociale comunale il servizio può essere erogato anche nella mattina del sabato; il Referente Operativo è reperibile da Lunedì a Venerdì dalle 8.00 alle 20.00

## **QUALI SONO I DIRITTI E I DOVERI DI CHI SI RIVOLGE AL SERVIZIO?**

Chi si rivolge al Servizio

- ✘ ha il diritto di ricevere le prestazioni che sono comprese in ciascun tipo di intervento, sia dirette alla persona che indirette, nei tempi stabiliti dagli accordi tra i Comuni e la cooperativa che eroga il servizio
- ✘ ha il diritto alla riservatezza nel rispetto della normativa (D.Lgs 196 del 30 giugno 2003 in materia di trattamento dei dati personali)
- ✘ ha il dovere di collaborare con il personale del Servizio, di rispettare gli impegni presi relativamente alle azioni necessarie per la realizzazione del progetto individualizzato.

## TUTELA E RECLAMI

Le persone che ritengono di avere motivo di lamentela relativamente al Servizio e al modo in cui viene svolto, possono presentare il reclamo

- ✘ parlando con il Referente Operativo del Servizio (dott.ssa Chiara Mezzanzanica), reperibile telefonicamente al n. 338.7290927 da lunedì a venerdì, dalle 8.00 alle 20.00
- ✘ inviando una mail all'indirizzo [chiara.mezzanzanica@solidarietaeservizi.it](mailto:chiara.mezzanzanica@solidarietaeservizi.it)

Entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo il responsabile del Servizio contatterà la persona che lo ha inoltrato per verificare l'accaduto e comunicare e verificare eventuali opportune correzioni.

## COME SI ESPRIME LA VALUTAZIONE PER IL SERVIZIO RICEVUTO?

Al termine di ciascun intervento l'operatore del Servizio consegna un questionario cartaceo alla persona che ha concluso il percorso e/o ad un suo familiare; il questionario può essere riconsegnato inserendolo in una busta bianca consegnata unitamente al questionario.

Ogni sei mesi il responsabile del Servizio analizza i questionari ricevuti al fine di individuare gli aspetti su cui intervenire per migliorare ulteriormente il servizio.

### RECAPITI DEL SERVIZIO

Referente Operativo Ass. Soc. Chiara Mezzanzanica  
Cell. servizio: 338.7290927  
email: [chiara.mezzanzanica@solidarietaeservizi.it](mailto:chiara.mezzanzanica@solidarietaeservizi.it)

### RECAPITI DELLA COOPERATIVA "SOLIDARIETA' E SERVIZI"

Sede via Isonzo 2, 21052 Busto Arsizio (Va)  
Tel. 0331.336350  
Fax. 0331.336351