

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

Via Galileo Galilei, 16 25041 - Darfo B.T. (BS)

Tel. **0364 533161 int. 1** – cell. 345 2997720

fax 0364 529070

e-mail: serviziesterni@fondazioneangelomaj.it

sito web: www.fondazioneangelomaj.it

ORARI APERTURA UFFICI

dal Lunedì al Venerdì: 10:00 - 12:30 // 13:00 - 17.00

COME RAGGIUNGERCI

Giunti a Boario in prossimità del semaforo delle Terme, seguire l'indicazione ANGOLO TERME, VAL DI SCALVE; dopo circa 200 mt. voltare a sinistra (indicazione Residenza A. MAJ); dopo altri 300 mt. sulla destra si trova l'edificio di colore "rosa salmone".

Nelle vicinanze della struttura è messo a disposizione un parcheggio di libero accesso ai visitatori.

La struttura è raggiungibile con mezzi di trasporto privati e pubblici che partono dalla stazione di Boario e/o di Darfo con direzione Angolo Terme.



La Fondazione Angelo Maj è Ente iscritto all'Albo dei Soggetti Accreditati - *Sezione "C" sottosezione C1: ASSISTENZA DOMICILIARE RIVOLTA A SOGGETTI FRAGILI (SAD E SADH)* – dell'Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona Vallecamonica ed eroga prestazioni domiciliari di natura socioassistenziale nel servizio SAD e Home Care Premium.

Questa Carta dei Servizi contiene tutte le informazioni che riguardano l'organizzazione e il funzionamento del servizio SAD, affinché il cittadino possa con facilità individuare a chi rivolgersi, quali tipi di servizi e prestazioni vengono erogati e con quali modalità.

La presente Carta dei Servizi risponde ai principi di:

- *eguaglianza*: il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche;
- *imparzialità*: i comportamenti del personale del Servizio di Assistenza Domiciliare nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;
- *diritto di scelta*: l'utente ha il diritto di scegliere tra più soggetti erogatori del medesimo servizio;
- *continuità assistenziale*: il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse e i vincoli e secondo gli orari indicati;
- *partecipazione*: gli utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali) e sono gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il servizio;
- *efficienza ed efficacia*: il servizio di Assistenza Domiciliare Viene erogato mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione continua degli operatori.

La presente Carta dei servizi entra in vigore il 1 luglio 2024 e resterà valida fino a sua revisione.

Cos'è il SAD e chi può accedere al servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) ha la finalità di:

- ✓ consentire alla persona di preservare la propria autonomia di vita, nella propria abitazione e nel relativo ambiente familiare e sociale, nei casi in cui questa venga a trovarsi nell'impossibilità di provvedere autonomamente a se stessa, senza poter contare sull'aiuto adeguato di familiari e/o parenti o venga comunque a trovarsi in uno stato di necessità che ne compromette il benessere;
- ✓ mantenere e ove possibile migliorare la qualità della vita e delle capacità residue;
- ✓ sostenere i familiari e le persone che garantiscono la continuità di cura;
- ✓ offrire spazi di relazione, nel corso dello svolgimento delle attività di assistenza, al fine di favorire l'integrazione sociale della persona e la partecipazione dei suoi familiari;
- ✓ evitare ricoveri impropri o ritardare ricoveri in istituto o ospedalizzazioni non strettamente necessarie;
- ✓ favorire l'integrazione delle risorse presenti sociali e sanitarie, istituzionali e non, in grado di concorrere al mantenimento dell'autonomia della persona.

Il servizio SAD 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.

Come accedere al servizio

Possono accedere al Servizio SAD le persone nelle condizioni sopracitate previa presentazione, da parte dell'interessato o da un suo familiare, di apposita domanda compilata in sede di colloquio presso l'Ufficio Servizi sociali del Comune di residenza. L'accesso è garantito sulla base delle risorse economiche disponibili e di una eventuale lista di attesa.

L'assistente sociale del comune valuta l'ammissibilità della richiesta ed effettua una visita domiciliare al fine di raccogliere ulteriori informazioni, verificare il bisogno, valutare il grado di autonomia della persona, le caratteristiche della rete familiare, assistenziale e del contesto abitativo; definisce quindi il Piano di Assistenza Individuale.



Presa in carico dell'utenza

In caso di attivazione e successiva scelta della nostra Fondazione quale Ente Erogatore del servizio, il Case Manager della Fondazione Angelo Maj procede alla programmazione degli interventi, individua le figure professionali coinvolte, le modalità ed i tempi di attuazione, condividendo le informazioni con l'assistente sociale del comune e il beneficiario/caregiver.

La presa in carico viene garantita entro 48 ore feriali dalla comunicazione di attivazione del Progetto da parte dell'Azienda Territoriale Servizi alla Persona, salvo diversa indicazione da parte dell'Assistente Sociale.

Il Case Manager della Fondazione e gli operatori coinvolti nell'assistenza avranno cura di integrare i propri interventi e di trasferire le informazioni utili anche al MMG dell'assistito e agli operatori del Servizio Sociale dei Comuni, qualora previsti, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Per ogni assistito viene predisposto un Fascicolo socio assistenziale in cui, ad ogni accesso, gli operatori compilano e firmano un diario delle prestazioni che, di volta in volta, dovrà essere controfirmato dall'utente/caregiver. Il Piano e il diario resteranno a domicilio dell'assistito fino al termine del servizio.

Il consenso al trattamento dei dati verrà richiesto al momento dell'avvio dell'assistenza.

Prestazioni erogate

Le prestazioni di assistenza domiciliare sono erogate sulla base di un piano di assistenza individuale, valutata la richiesta della persona/familiare, per una durata definita dall'assistente sociale in relazione alle esigenze ed alle necessità della persona/famiglia e alle risorse economiche dell'Ente.

Il personale che eroga le prestazioni assistenziali ha qualifica A.S.A./O.S.S e tutti gli operatori sono dotati di tesserino di riconoscimento.

Il Servizio comprende le seguenti prestazioni declinabili in relazione alla durata:

a.	ASSISTENZA ALLA CURA DELLA PERSONA	Profilo professionale	prestazione da (in minuti)	
a.1	Alzata dal letto, rimessa a letto e mobilizzazione/igiene e cura della persona	A.S.A. O.S.S.	30*	50
a.2	bagno o doccia assistiti			50 80

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

Definizione dei tempi di erogazione del servizio e costi extra voucher

Le prestazioni al domicilio vengono effettuate dal lunedì al venerdì indicativamente nella fascia oraria 8.00-18.00. Eventuali deroghe a tale orario possono essere previste in seguito a valutazione da parte del Case Management e comunque per situazioni di estrema eccezionalità.

Le dimissioni dell'utente sono previste per i seguenti casi:

- Dimissioni su richiesta scritta dell'utente o dei famigliari in cui viene specificata la data di decorrenza, con preavviso di 15 giorni, da inviare al Comune di residenza e all'ente gestore.
- Eventuali decisioni di dimissioni dell'utente dovranno essere concordate e valutate tra il Comune, l'ente gestore, la famiglia e i servizi sanitari competenti.

Tutela della privacy e consenso informato

Per l'erogazione del servizio è necessaria l'acquisizione e il trattamento con mezzi cartacei e/o informatici di dati sensibili relativi alla privacy dell'assistito e/o del caregiver da parte della Fondazione Angelo Maj per adempiere a tutti gli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia. La conoscenza di tali dati è fondamentale e necessaria per la gestione del rapporto instaurato e per lo svolgimento delle prestazioni. Gli operatori della Fondazione sono tenuti a

mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute delle persone fragili a cui è diretta l'assistenza. La Fondazione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale. A tal fine, al momento del primo accesso, viene fornita completa informativa ai sensi degli artt. 12 e 13 Reg. UE 2016/679, circa il trattamento dei dati sensibili e si acquisisce il consenso da parte dell'utente.

Accesso alla documentazione socio sanitaria

La richiesta della copia del FASAS deve essere effettuata dagli aventi diritto mediante richiesta scritta e documento d'identità dell'interessato e/o del delegato indirizzata all' Ufficio dei Servizi Territoriali della Fondazione.

La copia della documentazione può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione, entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta, fatta salva la possibilità di differirne il termine di tre mesi per motivazioni di difficoltà organizzative, poi verrà la documentazione sarà consegnata in busta chiusa e con modalità che garantiscano il rispetto della normativa in materia di riservatezza.

Il rilascio della copia dei dati personali contenuti nel Fascicolo Sanitario Assistenziale (FaSAS) e/o nella Cartella Clinica avviene nel rispetto di quanto previsto dall'art. 15 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

Qualora siano richieste ulteriori copie della medesima documentazione, la Fondazione potrà richiedere un contributo spese ragionevole, determinato sulla base dei costi amministrativi sostenuti per la riproduzione e il rilascio della documentazione, quantificato in euro 50,00.

Verifica della soddisfazione dell'utenza

Il grado di soddisfazione dell'assistito e/o del caregiver rispetto al servizio fruito viene rilevato attraverso la somministrazione, al termine dell'assistenza, di un questionario finalizzato a individuare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati e lo standard percepito di organizzazione ed efficienza. Periodicamente i questionari vengono analizzati e viene elaborato uno schema sintetico con espressione, in percentuale dei vari gradi soddisfazione/insoddisfazione. Eventuali criticità che emergono dalle singole rilevazioni vengono esaminate per l'individuazione delle modalità per il loro superamento e per l'adozione degli opportuni piani di miglioramento.

Prevenzione e gestione dei disservizi

La Fondazione Angelo Maj garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi offerti: le segnalazioni e i reclami possono essere presentati compilando e firmando la Scheda di Segnalazione Reclami/Suggerimenti Servizi di Assistenza Domiciliare" (allegato alla presente) che può essere consegnata:

- a mano presso l'Ufficio dei Servizi Domiciliari della Fondazione durante gli orari di apertura
- all'operatore di riferimento che esegue l'assistenza domiciliare
- spedita per posta
- a mezzo mail all'indirizzo serviziesterni@fondazioneangelomaj.it

I reclami ottengono risposta entro 15 giorni, periodo durante il quale l'organizzazione si attiva a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso, o a predisporre una apposita procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

La Direzione si attiverà immediatamente e in particolare nel caso di lamentele sarà sua attenzione trovare una risposta consona al bisogno nel più breve tempo possibile e comunque in un periodo di tempo che non superi i 10 giorni. In questo periodo la Direzione avrà cura di rassicurare l'utente e/o i suoi familiari/caregiver sulle procedure in corso per rispondere alle lamentele.

Darfo B.T. 01/04/2026





FONDAZIONE
ANGELO MAJ

SCHEDA DI SEGNALAZIONE RECLAMI/SUGGERIMENTI/NOTE POSITIVE

SERVIZI DOMICILIARI

Il suo è un: ☐ RECLAMO ☐ SUGGERIMENTO. ☐ NOTA POSITIVA

Lei è: ☐ UTENTE SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE
☐ FAMILIARE/CAREGIVER
☐ DIPENDENTE DELLA STRUTTURA
☐ ALTRO, _____

Descriva l'accaduto che la spinge a mettersi in contatto con la Fondazione:

Che cosa richiede e/o suggerisce:

Se desidera essere ricontattato, come possiamo farlo?

Data _____

Firma _____

Una volta compilato il modulo, si prega cortesemente di consegnarlo in ufficio secondo le modalità indicate o a mezzo mail all'indirizzo serviziesterni@fondazioneangelomaj.it

Spazio riservato al Responsabile Gestione Qualità (RGQ)

Data di raccolta del documento _____ N° attribuito _____

Classificazione: ☐ Reclamo ☐ Suggerimento ☐ Nota positiva
E' stata data una risposta? ☐ No ☐ Sì: sintesi della risposta

Aperta Non Conformità? ☐ No ☐ Sì, NC n° _____
Aperta Azione di Miglioramento? ☐ No ☐ Sì, NC n° _____