



**CONSORZIO
MACRAMÈ**

CARTA DEI SERVIZI

Servizio Assistenza Domiciliare Anziani (SADA)

**Redatta il 10 Novembre 2023
Aggiornata il 2 Luglio 2026**

Macrame Trame Solidali nelle Terre del Sole – Consorzio di Cooperative Sociali – S.C.S.

C.F. e P.IVA: 02372250809

Sede Legale Via Petrarca, 10 - 89124 Reggio Calabria

Tel. +39 0965 896669

www.consorziomacrame.it

info@consorziomacrame.it - consorzio.macrame@pec.it



Sommario

LA CARTA DEI SERVIZI	2
Che cos'è.....	2
I principi a cui si ispira	2
CHI SIAMO	3
Macramè Trame Solidali nelle Terre del Sole – Consorzio di Cooperative Sociali – S.C.S.	3
IL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI SOCIO-ASSISTENZIALI.....	4
Cos'è il Servizio di Cure Domiciliari Socio-Assistenziali.....	4
A chi si rivolge il servizio	5
Come attivare il servizio	5
Modalità di erogazione del servizio	5
Centrale Operativa	6
DIRITTI E DOVERI DELL'ENTE EROGATORE E DELLA PERSONA BENEFICIARIA	7
Diritti del Consorzio Macramè ente erogatore	7
Doveri del Consorzio Macramè ente erogatore	7
Diritti della Persona e della sua famiglia	8
Doveri della Persona e della sua Famiglia.....	8
TUTELA DELLA PRIVACY	9
QUALITÀ DEL SERVIZIO E ASCOLTO DELLE FAMIGLIE	9
PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	10
Questionario di valutazione	10

LA CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è

La Carta dei Servizi è la 'Carta d'identità' con cui il Consorzio Macramè si presenta alle persone. A tal fine nella Carta si descrivono le modalità di attuazione del servizio di assistenza domiciliare e come comportarsi qualora non venissero rispettati gli impegni pattuiti fra le parti.

Pertanto, questa è per noi l'occasione per fornire ai cittadini informazioni complete sui servizi offerti, sulle modalità di accesso, sugli standard di qualità allo scopo di garantire efficienza, sensibilità ed attenzione alle esigenze di ogni persona.

È uno strumento di **trasparenza** che spiega in modo chiaro chi siamo, cosa facciamo e come lavoriamo

- **Informa:** illustra in modo chiaro i servizi offerti e le modalità per accedervi;
- **Coinvolge:** rende partecipi le persone dei propri diritti, stimolando una collaborazione attiva per mantenere e migliorare gli standard assistenziali;
- **Tutela:** protegge i destinatari del servizio da eventuali inadempienze, garantendo il rispetto degli impegni assunti;
- **Garantisce:** assicura la qualità delle prestazioni attraverso la definizione di obiettivi precisi e un monitoraggio costante dei risultati raggiunti.

I principi a cui si ispira

I contenuti della Carta si ispirano ai seguenti principi fondamentali contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994:

- **Uguaglianza** – Il Consorzio si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei Servizi alle persone.
- **Imparzialità e Giustizia** – Il Consorzio si impegna a svolgere il Servizio secondo principi di obiettività, imparzialità e giustizia, garantendo regolarità e continuità dei servizi riducendo al minimo i disagi per i beneficiari in caso di disservizi che si verifichino per cause di forza maggiore.
- **Partecipazione** – Il Consorzio, al fine di assicurare una migliore erogazione dei servizi, garantisce la partecipazione degli assistiti alle prestazioni dei servizi offerti secondo le modalità previste dalla presente Carta e ne valuta i suggerimenti e le indicazioni proposte (possono arrivare proposte tramite contatto telefonico, colloquio di persona, inviando mail all'indirizzo: curedomiciliari@consorziomacrame.it).

CHI SIAMO

Macramè Trame Solidali nelle Terre del Sole – Consorzio di Cooperative Sociali – S.C.S.

è un Consorzio Sociale nato nel 2006. In oltre vent'anni di attività, il Consorzio è diventato un naturale "osservatorio dei bisogni" del territorio, sviluppando una profonda esperienza e competenza nella progettazione e gestione di politiche socio-sanitarie.

Collaboriamo attivamente con il settore pubblico e privato, consolidando un modello di cooperazione di prossimità con i principali attori istituzionali della provincia di Reggio Calabria. In particolare, operiamo in sinergia con gli Ambiti Territoriali Sociali e l'Azienda Sanitaria Provinciale di Reggio Calabria, con l'obiettivo di facilitare il compito delle istituzioni e garantire risposte integrate e capillari ai bisogni dei cittadini.

Il Consorzio ha lo scopo di potenziare e migliorare l'offerta dei servizi, per contribuire a individuare nuovi interventi che rispondono a nuovi bisogni e, nello stesso tempo, facilitare il compito delle istituzioni pubbliche preposte in materia (Enti Locali, ASP, Regioni) in un'ottica di collaborazione di prossimità. Il Consorzio si prefigge di potenziare e migliorare la tipologia degli interventi, per contribuire ad individuare quelli che rispondono a nuovi bisogni, facilitando il compito delle istituzioni pubbliche preposte in materia. La mission del Consorzio Macramè si interpone tra il cittadino e gli enti locali attraverso la Legge Quadro 328/00, con azioni di erogazione dei servizi tramite il Piano di Zona, strumento della programmazione e della gestione degli interventi integrati socio sanitari.

Con queste motivazioni il Consorzio si colloca nell'area dell'assistenza alla persona per migliorare la qualità della vita integrando nel comparto sanitario i servizi sociali e del tempo libero, che rappresentano il futuro dell'assistenza intesa come presa in carico globale della persona. Il Consorzio Macramè risponde ai bisogni espressi dal territorio con un approccio integrato. Il nostro impegno è garantire alle persone servizi efficaci, capaci di interpretare sia le istanze dirette che le reali necessità non ancora emerse. L'unicità della persona è al centro, e per tale motivo non uniformiamo il nostro operato poiché ogni progetto assistenziale è un abito da confezionare su misura.

Ci impegniamo a trasmettere ai nostri dipendenti e collaboratori la volontà del miglioramento continuo, la capacità di mettersi in discussione e di considerare opportunità le difficoltà, perché solo così il Consorzio Macramè potrà crescere giorno dopo giorno in valenza e reputazione, e conseguentemente garantire opportunità di lavoro e di crescita professionale.

Questa Carta dei Servizi vuole essere inoltre un documento non statico ma dinamico che, una volta redatto, non si finisce mai di aggiornarlo e/o modificarlo sulla base di esperienze, consigli, critiche, suggerimenti, provenienti dai beneficiari dei vari servizi e dai loro familiari, nonché dai nostri stessi

CARTA DEI SERVIZI – SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI (SADA)

operatori che, confrontandosi “sul campo” con quanto da loro acquisito nella fase di formazione professionale, si trovano poi a verificarlo nell’attività quotidiana.

IL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI SOCIO-ASSISTENZIALI

Cos’è il Servizio di Cure Domiciliari Socio-Assistenziali

Il servizio è nato con lo scopo di fornire interventi socio-assistenziali per la cura della persona non autosufficiente nella propria abitazione, per prevenire ricoveri in ospedale o in altre istituzioni.

La casa è il primo luogo di cura dove le persone mantengono le relazioni familiari e il senso di appartenenza all’interno del proprio ambiente domestico. La famiglia e gli amici hanno una grande importanza per la persona, in quanto fonte di valori umani insostituibili come l’affetto, la comprensione e la solidarietà.

Per tali motivi oggi le cure domiciliari rientrano tra i Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), garantendo a domicilio interventi adeguati sulla base delle esigenze rilevate e dei progetti personalizzati finalizzati al mantenimento della dell’autosufficienza delle persone fragili, così da garantire la miglior qualità di vita possibile.

Sono previste diverse tipologie di prestazioni quali:

- Prestazioni di Aiuto Domestico: igiene personale e dell’ambiente di vita della persona (bagno, cucina, camera da letto) riordino effetti personali, aiuto e supporto per la preparazione dei pasti;
- Assistenza di base e prestazioni para-infermieristiche di semplice attuazione: aiuto nell’alzata e messa a letto, mobilizzazione, predisposizione e posizionamento di cuscini o altri accessori antidecubito, cambio panno, sorveglianza e controllo di raccolta catetere, controllo di eventuali cannule o sondini, controllo dell’alimentazione, rispetto norme igieniche, assunzione e corretto uso di farmaci in collaborazione con il medico di medicina generale.
- Assistenza per favorire l’autosufficienza nell’attività giornaliera: accompagnamento per raggiungere luoghi di diagnosi e cura o per commissioni varie;
- Interventi per favorire la vita di relazione: momenti di compagnia e svago, attività ricreative con creazioni di rapporti di rete attraverso il coinvolgimento di familiari e altre persone vicine per favorire la socializzazione contrastando l’isolamento.

CARTA DEI SERVIZI – SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI (SADA)

A chi si rivolge il servizio

Il servizio di assistenza domiciliare anziani (SADA) domiciliari è rivolto a persone Italiane o straniere con regolare permesso di soggiorno, parzialmente o totalmente non autosufficienti over 65 anni, residenti nel Comune di Reggio Calabria.

Come attivare il servizio

Il percorso si attiva compilando la modulistica presente sul portale online dedicato del Comune.

Alla modulistica è necessario allegare:

- Copia di documento d'identità del beneficiario e del richiedente in corso di validità;
- Attestazione Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE);
- Schede di proposta di accesso ai servizi territoriali, compilata da parte del medico di medicina generale attestante la situazione sanitaria;
- Certificazione di invalidità ed eventuale certificazione attestante l'indennità di accompagnamento (ove presente);
- Altra eventuale documentazione richiesta dal Comune.

Modalità di erogazione del servizio

I servizi offerti si configurano come un supporto all'autonomia delle persone in condizioni di fragilità.

La richiesta effettuata viene valutata e successivamente inviata all'ente scelto dal beneficiario/richiedente tra quelli accreditati per l'erogazione del servizio.

Il Consorzio Macramè acquisita la pratica, avvia la presa in carico tenendo conto di quanto previsto dal Piano Individualizzato/ Voucher (in esso vengono indicati: tipologia di prestazione e frequenza settimanale).

L'Assistente Sociale del Consorzio Macramè, effettua un primo contatto telefonico con la famiglia del beneficiario e concorda una visita domiciliare utile ad acquisire informazioni più dettagliate sulla situazione della persona potenziale beneficiaria al fine di riuscire a soddisfare le esigenze emerse; durante la visita domiciliare è presente anche l'operatore incaricato di avviare l'assistenza al fine di effettuare una prima conoscenza e poter organizzare meglio il servizio.

Il servizio viene svolto in fasce orarie diurne dalle ore 07:00 alle ore 20:00, l'operatore si impegna a tener conto delle esigenze di ogni singola persona non autosufficiente concordando, con la stessa, giorni e orari della sua presenza al domicilio. Ogni operatore, inoltre, viene rifornito del materiale di consumo necessario per svolgere l'assistenza.

L'assistenza domiciliare non viene svolta in orari notturni e in giorni festivi.

Nel caso in cui l'operatore è impossibilitato ad effettuare l'assistenza viene sostituito da un altro operatore per garantire la continuità assistenziale.

CARTA DEI SERVIZI – SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI (SADA)

Il servizio può essere sospeso temporaneamente:

- in caso di ricovero e il servizio si riattiva nel momento in cui la persona rientra presso la propria abitazione;
- momentaneo allontanamento del beneficiario dal proprio domicilio di riferimento, in questo non trattandosi di ricovero se la sospensione si protrae per oltre un mese, il servizio decade automaticamente.

Il servizio può essere sospeso definitivamente quando:

- in caso di decesso del beneficiario;
- rinuncia del beneficiario/richiedente;
- trasferimento e/o ricovero definitivo in struttura residenziale;
- nel caso in cui si manifesta una situazione tale da non consentire lo svolgimento del servizio in condizioni di sicurezza.

Centrale Operativa

Il Consorzio Macramè è dotato di una centrale operativa, sita in Reggio Calabria in Via Petrarca 10 A, attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 – 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00, raggiungibile al contatto telefonico 0965/896669.

La centrale operativa rappresenta un'interfaccia con tutto il sistema Regionale dei servizi, ha un'importante funzione di coordinamento, svolge attività di back office, le principali funzioni sono:

- Pianificazione e Programmazione degli interventi previsti e delle attività svolte dagli operatori;
- Monitoraggio e Valutazione dell'andamento dei servizi;
- Controllo e Supervisione organizzativa degli operatori.

Macramè è aperto alla collaborazione con le realtà presenti sul territorio.

Proprio nell'ottica del lavoro di rete l'obiettivo è quello di sviluppare un rapporto circolare tra le varie realtà affinché ogni persona possa non sentirsi sola, ma considerarsi della comunità in una visione di presa in carico globale e non finalizzata alla singola prestazione.

Il modello d'ispirazione è quello della responsabilità condivisa tra tutti i soggetti coinvolti nel supporto delle persone con fragilità.

Il Consorzio Macramè nell'ottica della digitalizzazione per adeguarsi ai nuovi standard si è dotato di un software gestionale per pianificare e controllare le prestazioni erogate, nel rispetto della privacy sia dell'operatore che del beneficiario del servizio.

In riferimento alla rendicontazione, i dati relativi alle prestazioni erogate, è tutta la relativa documentazione (relazione delle attività svolte, fogli firma e Voucher regolarmente controfirmati da parte del beneficiario o richiedente) quest'ultime vengono consegnate mensilmente al Comune di riferimento.

DIRITTI E DOVERI DELL'ENTE EROGATORE E DELLA PERSONA BENEFICIARIA

Il Servizio di Assistenza Domiciliare del Consorzio Macramè pone le persone al centro di ogni intervento. Crediamo che un'assistenza di qualità nasca dal rispetto reciproco e da una chiara condivisione di diritti e responsabilità.

Diritti del Consorzio Macramè ente erogatore

I diritti servono principalmente a tutelare la sicurezza dell'operatore, che lavora in un ambiente fuori dal controllo diretto della struttura

- **Esigere un ambiente di lavoro sicuro e igienico:** La struttura ha il diritto di pretendere che la casa dell'anziano sia in condizioni igienico-sanitarie dignitose e che non presenti pericoli strutturali per l'incolumità del lavoratore
- **Tutela del lavoratore da abusi o pretese improprie:** Pretendere che l'assistito e i familiari trattino l'operatore con rispetto. La struttura ha il diritto di rifiutare lo svolgimento di mansioni non incluse nel Piano individualizzato/Voucher (es. non si possono chiedere lavori pesanti di ristrutturazione o pulizie straordinarie che competono a ditte terze).
- **Flessibilità organizzativa motivata:** Il diritto di ruotare o sostituire il personale qualora esigenze di servizio, ferie o motivi di incompatibilità relazionale lo rendano necessario, garantendo comunque l'assistenza
- **Sospensione del servizio per inadempienza:** Il diritto di interrompere gli interventi nel caso in cui la famiglia non paghi le quote di compartecipazione concordate (ove presenti e tarate sul modello ISEE) o se la persona e i familiari rifiutino sistematicamente l'accesso degli operatori presso l'abitazione

Doveri del Consorzio Macramè ente erogatore

I doveri rappresentano le prestazioni obbligatorie e i comportamenti che la struttura deve garantire per legge e per contratto:

- **Garantire la sicurezza e la salute:** Erogare l'assistenza e tutelare nel pieno rispetto di quanto previsto dal Piano Individualizzato/Voucher
- **Rispettare la dignità e la privacy:** Custodire i dati personali e sensibili dei beneficiari e trattare ogni persona anziana con il massimo rispetto della sua storia personale, dignità e libertà di culto.
- **Assicurare la continuità del servizio:** Mantenere attivi i servizi concordati senza interruzioni ingiustificate, predisponendo piani di emergenza o sostituzione del personale.
- **Monitoraggio e Coordinamento:** Vigilare periodicamente sull'operato degli assistenti domiciliari a casa dell'utente tramite un coordinatore del servizio, fungendo da punto di riferimento per le segnalazioni della famiglia

CARTA DEI SERVIZI – SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI (SADA)

Diritti della Persona e della sua famiglia

Vogliamo che ogni persona si senta al centro della nostra assistenza e sappia che ha il diritto di:

- **Essere informata e consapevole:** conoscere nel dettaglio i contenuti del proprio Progetto Individualizzato/Voucher al momento della presa in carico, fornendo un consenso libero e informato al trattamento dei dati.
- **Trasparenza sulle prestazioni:** ricevere informazioni complete e chiare su ogni attività che verrà svolta e sulle relative modalità di attuazione.
- **Riconoscibilità degli operatori:** conoscere le generalità e la qualifica professionale degli operatori del Consorzio Macramè coinvolti nel percorso di assistenza.
- **Rispetto della dignità:** ricevere assistenza che tuteli la dignità e l'unicità, senza alcuna discriminazione legata a etnia, posizione sociale, convinzioni etiche o religiose.
- **Riservatezza assoluta:** avere la certezza che ogni informazione personale emersa durante il servizio sia protetta dal vincolo della riservatezza e dalle norme vigenti sulla privacy.
- **Partecipazione attiva:** esprimere liberamente dubbi, perplessità o suggerimenti e presentare reclami formali qualora riscontri criticità nell'operato dei professionisti, al fine di contribuire al miglioramento costante del servizio.

Doveri della Persona e della sua Famiglia

Per garantire l'efficacia delle cure, alla persona e ai suoi familiari è richiesta la seguente collaborazione:

- **Partecipazione al Progetto Individualizzato/Voucher:** collaborare attivamente gli operatori del Consorzio Macramè, fornendo informazioni precise sulle condizioni del beneficiario.
- **Informazione e Trasparenza:** comunicare tempestivamente al Consorzio Macramè e ai collaboratori eventuali situazioni di impossibilità della persona ad effettuare il servizio.
- **Sicurezza e Igiene degli Ambienti:** impegnarsi a garantire un ambiente di lavoro idoneo, sicuro e dignitoso, mettendo a disposizione gli spazi necessari per consentire ai collaboratori di svolgere l'assistenza con professionalità.
- **Rispetto della Privacy e della Documentazione:** firmare la documentazione necessaria all'erogazione del servizio (Voucher e fogli firma), rispettare la riservatezza e la sfera professionale degli operatori che entrano al domicilio.
- **Comunicazione delle Assenze:** Avvisare con il dovuto preavviso i collaboratori o la Centrale Operativa in caso di rinuncia a un'assistenza programmata o di assenza dal domicilio (es. ricoveri ospedalieri o visite esterne).

TUTELA DELLA PRIVACY

Nel rispetto della normativa vigente, garantiamo la massima riservatezza dei dati personali di ogni persona. Le informazioni raccolte sono utilizzate esclusivamente per fini istituzionali e nell'interesse diretto dell'assistito, in conformità al **GDPR (Regolamento UE n. 2016/679)** e al **D.lgs. 196/2003** (aggiornato dal D.L. 101/2018).

Il trattamento dei dati segue rigorosi principi di correttezza, liceità e trasparenza, con l'obiettivo primario di tutelare la dignità e i diritti di chi si affida a noi. A ulteriore garanzia di protezione, i dati conservati in formato digitale sono custoditi esclusivamente su server situati all'interno dell'Unione Europea.

L'informativa completa viene consegnata al momento della presa in carico. Per esercitare i diritti di accesso, rettifica o cancellazione dei dati, l'interessato può rivolgersi in qualsiasi momento presso la Sede Legale del Consorzio Macramè.

Accesso alla documentazione sanitaria: La persona o un suo delegato, hanno diritto di richiedere copia della documentazione sanitaria (Fascicolo Domiciliare). La richiesta va inoltrata via mail a: curedomiciliari@consorziomacrame.it. Il Consorzio si impegna a fornire riscontro entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta.

QUALITÀ DEL SERVIZIO E ASCOLTO DELLE FAMIGLIE

La centrale operativa effettua costantemente delle telefonate a campione presso le famiglie beneficiarie del servizio per monitorare l'andamento dello stesso e controllare l'effettiva presenza dell'operatore a domicilio.

Il controllo viene anche effettuato con visite periodiche per verificare il corretto svolgimento dell'assistenza. Le attività di monitoraggio e valutazione sono fondamentali per garantire un sistema di verifica ottimale, verificando il grado di gratificazione dei beneficiari. Inoltre, per misurare il grado di soddisfazione dei beneficiari viene somministrato il questionario Customer Satisfaction, che permette al Consorzio Macramè di avere opinione sull'andamento del servizio in maniera periodica.

Segnalazioni e Suggerimenti: In caso di disservizi o per qualsiasi proposta di miglioramento, è possibile contattarci in forma verbale, o scritta inviando una mail a: curedomiciliari@consorziomacrame.it.

La Responsabile del Servizio prenderà in carico ogni comunicazione, attivando tempestivamente le modalità più consone in base alle esigenze dei beneficiari per risolvere le criticità riscontrate e ripristinare la piena regolarità del percorso di cura, attivando dove necessario i vari membri dell'equipe.

Il Presidente
Giovanni Pitrolo Gentile



PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO
Questionario di valutazione

I dati raccolti dai questionari e l'analisi dei reclami confluiscono annualmente nel **Piano di Miglioramento della Qualità**.

Questo documento definisce gli obiettivi strategici del Consorzio Macramè per l'anno successivo, garantendo un servizio sempre più vicino alle esigenze delle famiglie. *Gentile persona assistita, familiare o caregiver, la sua opinione è fondamentale per aiutarci a migliorare la qualità delle nostre prestazioni.*

*Le chiediamo gentilmente di compilare questo questionario, che è **completamente anonimo**, indicando nel quadratino il punteggio corrispondente (da 1 a 5). I dati raccolti saranno utilizzati esclusivamente in forma aggregata per finalità statistiche e di miglioramento del servizio.*

Area di Valutazione	Punteggio				
	1 = Insoddisfatto 2 = Poco soddisfatto 3 = Soddisfatto 4 = Molto soddisfatto 5 = Eccellente				
Puntualità e regolarità delle visite concordate	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Professionalità e competenza del personale	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Cortesia e disponibilità degli operatori a domicilio	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Chiarezza delle informazioni ricevute sul piano individualizzato (Voucher)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Facilità di contatto con gli operatori e con la nostra Centrale Operativa	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Capacità di ascolto e risposta ai suoi bisogni	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

Suggerimenti o osservazioni per migliorare il nostro servizio:
