CONSORZIO MACRAMÈ

CARTA DEI SERVIZI

Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)

Redatta il 21 Maggio 2020
Aggiornata il 16 Marzo 2026

Macrame Trame Solidali nelle Terre del Sole – Consorzio di Cooperative Sociali – S.C.S.
C.F. e P.IVA: 02372250809
Sede Legale Via Petrara, 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

Macrame Trame Solidali nelle Terre del Sole – Consorzio di Cooperative Sociali – S.C.S. 3

IL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI SANITARIE 4

Cos'è il Servizio di Cure Domiciliari Sanitarie 4

A chi si rivolge 5

Quando attivare il servizio 5

Come attivare il servizio 5

Tempi di attivazione del servizio 6

LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE 7

DIRITTI E DOVERI DELLA PERSONA E DELLA SUA FAMIGLIA 7

Diritti della Persona e della Famiglia 7

Responsabilità della Persona e della Famiglia 8

IL NOSTRO IMPEGNO: PRESENZA E COORDINAMENTO 9

Presenza sul Territorio e Centrale Operativa 9

Continuità dell'assistenza e reperibilità 9

TUTELA DELLA PRIVACY 10

QUALITÀ DEL SERVIZIO E ASCOLTO DELLE FAMIGLIE 11

PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO 12

Questionario di valutazione 12

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 e fruizione delle prestazioni, sugli standard di qualità allo scopo di garantire efficienza, sensibilità ed attenzione alle esigenze di ogni persona.

È uno strumento che:

- **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.

CHI SIAMO

Macrame 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 i Comuni, l'Azienda Sanitaria Provinciale di Reggio Calabria (ASP 5) e i Distretti Socio-Sanitari, 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

collaboratori 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 SANITARIE

Cos'è il Servizio di Cure Domiciliari Sanitarie

Il servizio è nato con lo scopo di fornire un insieme coordinato di attività mediche, infermieristiche, riabilitative e 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 nella cura della persona, in quanto fonte di valori umani insostituibili come l'affetto, la comprensione la solidarietà.

La complessità di alcune patologie e le difficoltà organizzative non consentono però talvolta al medico di famiglia di gestire da solo l'assistenza a domicilio, né la famiglia è sempre in grado da sola di sostenere l'elevato carico assistenziale dovuto a quadri clinici di particolare gravità o complessità.

Per tali motivi oggi le cure domiciliari sono riconosciute dal SSN, e rientrano tra i Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) poiché si effettuano in stretta collaborazione e a supporto del medico di famiglia e della famiglia stessa, garantendo al domicilio interventi adeguati alla cura delle persone, al mantenimento della loro autosufficienza, così da garantire la miglior qualità di vita possibile.

Il Consorzio Macramè, in coerenza con la programmazione sanitaria regionale e il DPCM 12/01/2017, è specializzato nell'erogazione di prestazioni ad alta integrazione sanitaria, focalizzandosi sui seguenti livelli:

- **Cure domiciliari di II livello**: rivolte a persone con patologie croniche o post-acute che necessitano di una continuità assistenziale strutturata e di un monitoraggio costante.
- **Cure domiciliari di III livello**: dedicate a pazienti con bisogni sanitari particolarmente complessi, che richiedono un impegno multidisciplinare intenso e l'utilizzo di specifiche professionalità.

L'intensità delle cure e il livello di appartenenza vengono stabiliti dall'**UVM** (Unità di Valutazione Multidimensionale) dell'**ASP** di riferimento in sede di redazione del **PAI** (Piano Assistenziale Individualizzato).

A chi si rivolge

Il servizio di cure domiciliari sanitarie è rivolto a persone parzialmente o totalmente non autosufficienti, in modo temporaneo o protratto, affette da patologie acute o croniche, con riferimento a:

- Persone anziane con patologie croniche che si avvalgono di trattamenti domiciliari;
- Persone dimesse dall'ospedale le cui condizioni necessitano di assistenza o prosecuzione delle cure a domicilio;
- Persone affette da patologie specifiche, che pur non trovandosi in una fase terminale, necessitano di cure e terapie che non necessariamente devono essere effettuate in ospedale.

Quando attivare il servizio

Il servizio di cure domiciliari può essere attivato:

- Persone assistite dal solo medico di base le cui condizioni cliniche si siano aggravate, rendendo necessario un potenziamento delle cure domiciliari supportato dalla presenza attiva della famiglia;
- Come dimissioni protette ospedaliere per garantire la prosecuzione delle cure a domicilio.

Come attivare il servizio

La cura è un impegno di tutti. Chiunque venga a conoscenza di una situazione di bisogno sociale o sanitario — specialmente se riguarda una persona che vive sola — può farsi parte attiva avvisando il Medico di Medicina Generale (Curante).

Il percorso per attivare l'**Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)** segue questi passaggi:

1. **La Richiesta:** Il Medico curante compila la documentazione necessaria e, con il coinvolgimento dei medici specialisti, avvia la pratica di ADI (Assistenza Domiciliare Integrata);
2. **L'Invio al PUA:** Un familiare (o un referente) invia la documentazione al Punto Unico di Accesso (PUA) territorialmente competente, ove il personale preposto la acquisisce, trasmettendola all' Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM);
3. **La Valutazione:** L'equipe dell'UVM valuta il caso in ogni suo aspetto (sanitario, sociale e funzionale);
4. **Il Piano di Cura:** Questa valutazione porta alla stesura del **PAI (Piano Assistenziale Individualizzato)**, il documento che definisce nel dettaglio gli interventi, gli orari e le figure professionali più adatte alle specifiche esigenze della persona.

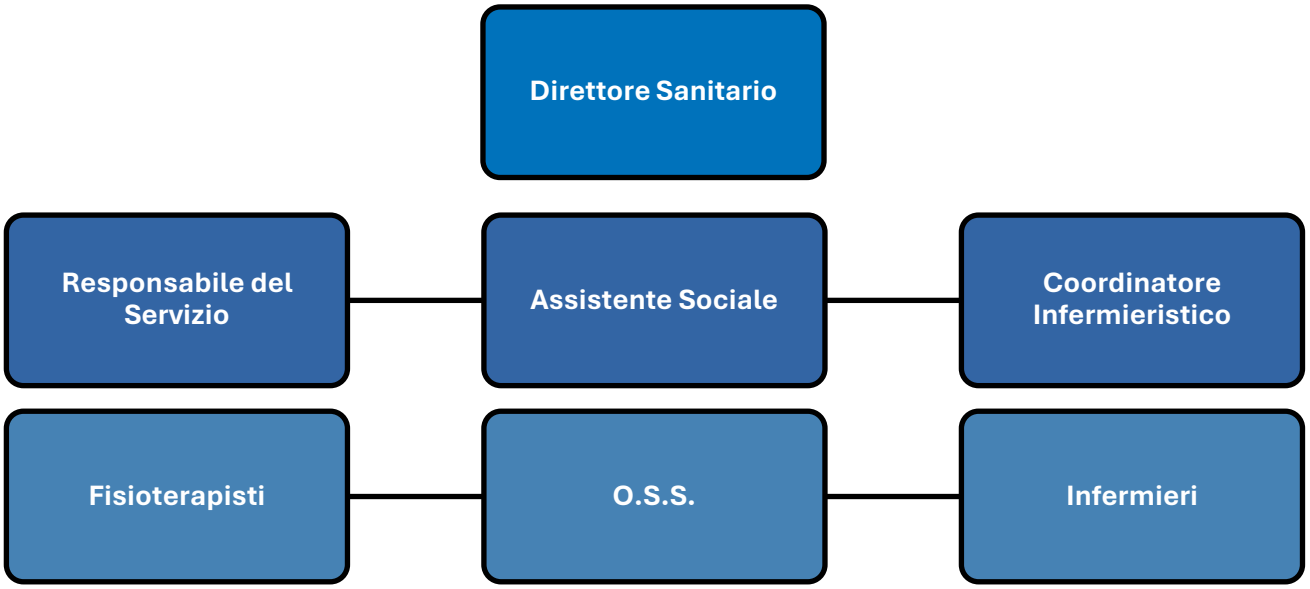
Tempi di attivazione del servizio

Per le prestazioni di **2° Livello** e **3° Livello**, il Consorzio Macramè segue le tempistiche di attivazione stabilite in accordo con l'ASP di riferimento:

- **Presa in carico:** Ricevuta l'autorizzazione e il PAI, il collaboratore di riferimento (Infermiere, Fisioterapista o OSS, a seconda della prima prestazione prevista) contatta la famiglia entro 24 ore per concordare il primo accesso.
- **Avvio delle prestazioni:** L'erogazione del servizio a domicilio inizia entro 48/72 ore dal contatto avvenuto con la persona assistita o con il caregiver, previo accordo sulle modalità di accesso

Il rispetto delle tempistiche sopra indicate è finalizzato a garantire la continuità delle cure e l'efficacia dell'intervento per i casi di media e alta complessità assistenziale.

LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE



DIRITTI E DOVERI DELLA PERSONA E DELLA SUA FAMIGLIA

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 della Persona e della 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 PAI (Progetto Assistenziale Individuale) 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 di tutti i collaboratori del Consorzio Macramè che partecipano al suo percorso di assistenza.
- **Rispetto della dignità:** ricevere cure e assistenza che ne tutelino 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 o sanitaria 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.

Responsabilità della Persona e della Famiglia

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

- **Partecipazione al Piano di Cura (PAI):** collaborare attivamente con i collaboratori del Consorzio Macramè, fornendo informazioni precise sulle condizioni di salute e rispettando gli orari e le modalità concordate per gli interventi.
- **Informazione e Trasparenza:** comunicare tempestivamente al Consorzio Macramè e ai collaboratori eventuali variazioni della terapia medica, visite specialistiche effettuate o cambiamenti significativi del quadro clinico.
- **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 (consensi informati, diario delle prestazioni) e 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 una prestazione programmata o di assenza dal domicilio (es. ricoveri ospedalieri o visite esterne).

IL NOSTRO IMPEGNO: PRESENZA E COORDINAMENTO

Presenza sul Territorio e Centrale Operativa

Il Consorzio Macramè opera su tutto il territorio dell'ASP di Reggio Calabria. La nostra organizzazione territoriale prevede una Centrale Operativa sita in **via Petrara, N.10/A,** a **Reggio Calabria (CAP 89124)**. Raggiungibile al numero **0965 896669**, la Centrale Operativa è attiva dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00.

La nostra sede è il centro operativo dove il team di coordinamento, segue con attenzione ogni fase del percorso di cura della persona:

- Il **Direttore Sanitario** è responsabile delle attività sanitarie e del costante miglioramento della qualità delle cure.
- La **Responsabile del Servizio** coordina il personale, l'organizzazione operativa e la gestione delle segnalazioni.
- L'**Assistente Sociale** e il **Coordinatore Infermieristico** completano il team di monitoraggio del PAI.

Tutto il nostro personale è altamente qualificato e partecipa a programmi di formazione e aggiornamento costante sui temi più attuali del campo socio-sanitario. Inoltre, ogni operatore è coperto da **Assicurazione sulla Responsabilità Civile** per danni a persone o cose, garantendo la massima tutela nello svolgimento delle prestazioni a domicilio.

Continuità dell'assistenza e reperibilità

Per assicurare la continuità dell'assistenza e del percorso di cura, indichiamo di seguito i contatti disponibili per la persona e la famiglia:

- **Orari di Servizio:** le visite dei nostri collaboratori avvengono nelle fasce orarie concordate e comunicate durante la definizione del piano di cura.
- **Contatti e Supporto:** per ogni necessità relativa all'assistenza, per dubbi o per comunicazioni, puoi contattare i collaboratori o in alternativa la Centrale Operativa al numero 0965 896669, attiva dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00
- **Notti e Festivi:** dalle ore 20:00 alle ore 08:00 e nei giorni festivi, l'assistenza medica è garantita dal **Servizio di Continuità Assistenziale (Guardia Medica)** del territorio.
- **Emergenze Sanitarie:** in caso di immediato pericolo di vita o emergenze sanitarie acute, è necessario chiamare sempre il **118 (Numero Unico di Emergenza – NUE)**.
- **Gestione delle urgenze del servizio:** Per urgenze di carattere organizzativo (es. guasti a presidi o necessità di variazioni urgenti del piano visite), la Centrale Operativa garantisce una risposta tempestiva negli orari di apertura.

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 tua opinione è fondamentale per noi. Per rispondere al meglio alle aspettative delle persone assistite, monitoriamo costantemente la qualità delle prestazioni, raccogliendo suggerimenti e proposte che ci aiutino a migliorare ogni giorno il nostro lavoro.

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 — a seconda della necessità — il Direttore Sanitario, il Coordinatore Infermieristico o l'Assistente Sociale per risolvere le criticità riscontrate e ripristinare la piena regolarità del percorso di cura.

Il Presidente
Giovanni Pitrolo Gentile

CONSORZIO MACRAMÈ
Trame Solidali nelle Terre del Sole
Via Petrara, 10 - 89124 Reggio Calabria
P.IVA 02372250809

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 vostra opinione è fondamentale per aiutarci a migliorare la qualità delle nostre prestazioni. Vi 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 di cura (PAI)	☐ **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**
Ha ricevuto istruzioni chiare su come prevenire rischi (es. cadute, piaghe) o gestire i macchinari?	☐ **1**	☐ **2**	☐ **3**	☐ **4**	☐ **5**

Suggerimenti o osservazioni per migliorare il nostro servizio:

_____

_____

_____

_____