

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE SAD/SADH

CARTA DEL SERVIZIO

Rev. del 23/04/2025

IL PELLICANO Società Cooperativa Sociale ONLUS
Via Paolo Veronese, 32 – 25124 BRESCIA

☎ 030 3366237 – 030 3366361 - 📞 392/9593510

www.cooperativailpellicano.it - info@coop-pellicano.it



SOMMARIO

INTRODUZIONE.....	3
CHI SIAMO.....	3
COS' È IL SERVIZIO SAD?.....	4
A CHI È RIVOLTO?	4
CHE TIPO DI SERVIZIO VIENE OFFERTO?.....	4
<i>Attività di assistenza alla persona</i>	<i>4</i>
<i>Aiuto per il governo della casa.....</i>	<i>5</i>
<i>Aiuto per favorire l'autosufficienza nelle attività giornaliere.....</i>	<i>5</i>
<i>Prestazioni di segretariato sociale e di socializzazione.....</i>	<i>5</i>
COME ATTIVARE IL SERVIZIO SAD.....	6
COSTI A CARICO DELL'UTENTE.....	6
DIRITTI DELL'UTENTE	7
GESTIONE DELLE RISORSE UMANE.....	7
<i>Coordinamento e Controllo del Servizio</i>	<i>7</i>
<i>Formazione e Aggiornamento.....</i>	<i>7</i>
<i>Dimissioni / Trasferimenti (Continuità del Servizio).....</i>	<i>8</i>
<i>Modalità di Riconoscimento degli Operatori.....</i>	<i>8</i>
SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ.....	8
SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI EROGATE	8
<i>Gestione Reclami</i>	<i>8</i>
<i>Valutazione del Grado di Soddisfazione degli Utenti.....</i>	<i>8</i>
STORICO DEL SERVIZIO.....	9
ALLEGATI.....	9



INTRODUZIONE

CHI SIAMO

Il Pellicano Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. è stata fondata il 3 marzo 1980 a Brescia e si ispira ai principi di mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, spirito comunitario, legame con il territorio ed un equilibrato rapporto con le Istituzioni Pubbliche.

Eroga servizi socio-assistenziali e gli anni di esperienza permettono di offrire una vasta e approfondita competenza delle prestazioni professionali mirate al miglioramento della qualità della vita della comunità e della persona.

La Cooperativa ha voluto affiancare ai tradizionali servizi nuove aree operative intrattenendo in particolare rapporti diretti con gli utenti e portando un beneficio sempre più mirato alle esigenze dei cittadini.

Elenco servizi gestiti:

- Assistenza domiciliare anziani (SAD)
- Assistenza domiciliare integrata (C DOM)
- Cure Palliative Domiciliari (UCP DOM)
- Assistenza ad personam
- Attività nelle case di riposo
- Attività di gestione dei mini alloggi
- Centri di aggregazione giovanile e centri estivi
- Gestione di nidi, micronidi e scuole dell'infanzia
- Servizi di assistenza privati

La Cooperativa il Pellicano è, inoltre, accreditata per l'erogazione di voucher e credit socio-sanitari nel territorio dell'ASL di Brescia e del voucher sociale nell'ambito dei Distretti 3(Brescia Est), 10 (Bassa Bresciana orientale), 11 (Garda) e 12 (Valle Sabbia).

La Cooperativa ha sede in Via Paolo Veronese n. 32 – 25124 Brescia.

N. Telefonici: 030/3366237 030/3366361 392/9593510

Mail: info@coop-pellicano.it

Sito internet: www.coop-pellicano.it

Alla sede si arriva da via S. Polo, raggiungibile con le Linee Autobus: 9, 12

Responsabile del Servizio è la Sig.ra Elisa Alghisi ed è contattabile dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 16.00 ai numeri telefonici: 030/3366237 030/3366361 o eventualmente sul cellulare di servizio al n° 3929938844.

COS' È IL SERVIZIO SAD?

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) consiste in una serie di interventi e prestazioni erogati al domicilio di persone che per ragioni psico-fisiche si trovano in condizione di difficoltà a provvedere alla gestione e alla cura degli ambienti domestici e della propria persona. Tale servizio si configura come un supporto all'individuo e alla sua famiglia con lo scopo di promuoverne il benessere e prevenire, rimuovere o ridurre lo stato di bisogno e di disagio individuale e familiare derivante da condizioni personali e sociali, da situazioni di fragilità fisica e/o psicologica, da difficoltà economiche.

La relazione rappresenta un elemento fondamentale del SAD in quanto costituisce lo strumento per dare spazio alla persona di emergere, esprimersi, e di rielaborare il proprio vissuto in modo che venga costruito un progetto unico e personalizzato incentrato sulle particolari caratteristiche dell'utente e che non sia semplicemente standardizzato.

A CHI È RIVOLTO?

- Anziani autosufficienti a rischio di emarginazione e solitudine per mancanza di rete parentale amicale o per situazioni economiche di povertà;
- Anziani con lieve perdita dell'autonomia che necessitano di un sostegno nello svolgimento delle attività di vita quotidiana a diversi livelli di intervento;
- Anziani non autosufficienti con capacità cognitive conservate che necessitano di un supporto logistico per adempiere alle attività della vita quotidiana;
- Anziani compromessi dal punto di vista sanitario che necessitano di un supporto ad integrazione delle attività sanitarie o socio sanitarie;
- Persone adulte con disabilità o in situazioni di fragilità, anche temporanea, con limitazioni dell'autonomia personale, le quali necessitano di interventi a domicilio;
- Minori con disabilità.

CHE TIPO DI SERVIZIO VIENE OFFERTO?

Attività di assistenza alla persona

- **Igiene personale:** operazioni di supporto/sostituzione nella cura e pulizia della persona, con valenza sociale, al fine di garantire l'igiene e il benessere nel rispetto della privacy e della dignità dell'utente es. alzata dal letto, vestizione, assunzione dei pasti, corretta deambulazione, addestramento all'utilizzo degli ausili.
- **Care manager leggero:** supporto leggero alla persona, che si sostanzia in monitoraggio costante e individuazione di soluzioni semplici che possono favorire la permanenza a domicilio della persona e contrastare forme di emarginazione sociale.
- **Sostegno ai familiari:** sostenere il familiare che assiste l'anziano rendendolo sempre più competente, affiancarlo per ridurre eventuali stress e pressioni del compito assistenziale con il fine di migliorarne le qualità di vita.
- **Rapporti con il medico di medicina generale:** accompagnamento della persona dal medico per visite, controlli, ricette e lettura esami.
- **Addestramento alimentare:** sensibilizzazione a una corretta alimentazione fornendo all'utente le conoscenze di base per la scelta e l'assunzione corretta degli alimenti. Supporto della persona nella gestione di diete particolari.

- **Aiuto al pasto:** aiuto nel confezionamento e nella somministrazione del pasto e nel rigoverno della cucina, per gli anziani che non sono in grado di cucinare in modo autonomo.
- **Compagnia:** spazio di relazione e di ascolto per valorizzare la persona e la sua storia, indipendentemente da una prestazione di cura, per intercettare eventuali difficoltà e ridurre il senso di solitudine.

Aiuto per il governo della casa

- **Spesa a domicilio:** attività di sostegno all'anziano tramite acquisto alimentari, medicinali, capi di vestiario, biancheria e prodotti di prima necessità, rivolta prioritariamente a persone anziane e disabili in condizione di fragilità, che non sono in grado autonomamente di provvedere alla spesa quotidiana e non possono contare su reti parentali di riferimento.
- **Igiene dell'ambiente:** pulizia degli spazi di vita della persona, con particolare riferimento alla sanificazione ed areazione degli ambienti ed all'aiuto nel porre in essere accorgimenti pratici per prevenire incidenti domestici.
- **Adattamento all'ambiente di vita:** servizio di informazione e consulenza per l'abbattimento delle barriere architettoniche nell'ambiente domestico, per rendere accessibile lo spazio di vita attraverso la proposta di soluzioni personalizzate.

Aiuto per favorire l'autosufficienza nelle attività giornaliere

- **Disbrigo pratiche burocratiche:** aiuto nelle incombenze con uffici vari quali ATS, ASST, banca, ufficio postale, uffici comunali, sia per quanto riguarda la predisposizione delle pratiche e la raccolta della documentazione, sia la consegna e la spiegazione di particolari procedure.
- **Trasporto sociale:** garantire trasporti temporanei a persone che non sono in grado di utilizzare i normali mezzi pubblici (autobus, taxi, metro) e necessitano di trasporti per visite e terapie, nonché garantire trasporti per attività di socializzazione.
- **Addestramento finanziario:** aiuto nella gestione del denaro, nella riduzione degli sprechi, nella programmazione di spese oculate, nella verifica del regolare del pagamento delle utenze domestiche e spese dell'abitazione e nella prevenzione di truffe. Supporto nella predisposizione di pratiche quali accredito pensione su conto corrente, domiciliazione, bollette.
- **Telesoccorso:** fornire un servizio di pronto intervento per garantire un soccorso immediato nel caso di malori, cadute accidentali o incidenti domestici tale servizio può essere integrato con interventi di "teleassistenza" tramite colloqui telefonici di monitoraggio e sostegno.

Prestazioni di segretariato sociale e di socializzazione

- **Giornata di socializzazione:** offrire opportunità di relazione e svago con il fine di contrastare l'emarginazione sociale, favorendo il contatto e il rapporto con le strutture ricreative e culturali presenti sul territorio favorendo anche la mobilità sul territorio con il fine di mantenere il legame con il quartiere di appartenenza.

La cooperativa si impegna inoltre a diffondere e dare informazione dei servizi e delle opportunità che la città offre all'anziano quali:

- Soggiorni climatici (opportunità di vacanze di gruppo);
- Servizio pasti a domicilio o presso le sedi dei centri diurni;
- Supporto alle famiglie per assistenti familiari;
- Servizi aggregativi (centri aperti): spazi di aggregazione, gestiti dalle organizzazioni di volontariato, che contrastano i rischi di solitudine;
- Servizi semi residenziali sociali (centri diurni);
- Servizi residenziali sociali (alloggi sociali): soluzione abitativa in un ambiente controllato e protetto, destinata a persone con lievi difficoltà nella gestione della vita quotidiana;
- Le convivenze per anziani: forme di co-housing sociale (convivenze di 2-3 persone anziane nel medesimo appartamento di grandi dimensioni);
- Custode sociale di condominio: individuare stabili o vie cittadine ad alta densità di popolazione anziana che possono essere monitorati e sostenuti dal "custode sociale" in grado di intercettare situazioni di difficoltà e di interfacciarsi con le figure territoriali di riferimento.

Il servizio non prevede l'erogazione di prestazioni di carattere sanitario, né di natura medico infermieristica, né di riabilitazione specialistica.

COME ATTIVARE IL SERVIZIO SAD

Si accede al servizio su richiesta dell'assistente sociale del comune di residenza che provvede a fare una prima analisi della situazione stendendo un primo Piano di Assistenza Individualizzato che indica obiettivi, tempi e modalità di verifica. Secondo quanto previsto dal piano individualizzato e in accordo con l'interessato e la sua famiglia, si concordano i tempi di accesso, la durata di ciascun accesso e le prestazioni che saranno svolte. Il servizio può richiedere una compartecipazione alla spesa da parte degli utenti secondo quanto previsto dal regolamento di ciascun comune. Di norma, l'attivazione del servizio da parte della cooperativa è garantita entro tre giorni dalla segnalazione del servizio sociale di base. Riassumendo, le fasi di accesso al servizio sono:

- Richiesta al Comune;
- Valutazione da parte del Servizio Sociale;
- Scelta del fornitore del servizio in caso di servizi accreditati;
- Realizzazione del PAI;
- Avvio del servizio;

Per ciascuna attivazione è previsto un monitoraggio in itinere da parte della responsabile del servizio della cooperativa.

COSTI A CARICO DELL'UTENTE

Il costo del servizio viene definito dal Comune, il quale, a seguito della presentazione della documentazione attestante la condizione economica del nucleo familiare (ISEE), può prevedere l'integrazione dell'importo mensile con una quota a carico del Comune stesso. In tal caso l'Ente provvederà a emettere un Voucher in favore dell'assistito recante la quota a suo carico e dando comunicazione alla Cooperativa tramite l'invio del Voucher stesso.

Il servizio si conclude con il raggiungimento degli Obiettivi stabiliti nel PAI e conseguente chiusura del Voucher.

DIRITTI DELL'UTENTE

La Cooperativa assicura all'assistito i seguenti diritti:

- Diritto a ricevere informazioni sulla Cooperativa e sulle modalità di erogazione del servizio
- Diritto a ricevere prestazioni da personale in possesso delle qualifiche e competenze previste
- Diritto alla continuità del servizio stabilita
- Diritto alla riservatezza, in conformità al Regolamento Europeo 679/16 (GDPR) e al D.Lgs 196/03 nel trattamento dei dati personali
- Diritto ad inoltrare eventuali reclami, secondo le modalità più oltre definite.

I diritti suddetti sono assicurati dalla Cooperativa attraverso l'applicazione ed il controllo della Procedura del Sistema Qualità *Gestione del Servizio SAD* (ESE9.01), disponibile alla visione.

GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

Coordinamento e Controllo del Servizio

La Coordinatrice del Servizio per la Cooperativa IL PELLICANO collabora con l'assistente sociale del Comune, responsabile del Progetto Individualizzato (PAI) perché sia funzionale alle esigenze dell'utente e per la gestione ed il monitoraggio continuo dell'andamento del percorso e il raggiungimento degli obiettivi definiti nello stesso attraverso confronto continuo e scambio di informazioni tra gli Operatori e la Coordinatrice del servizio da realizzarsi anche mediante incontri trimestrali di supervisione al termine dei quali viene redatto puntuale verbale sottoscritto dai presenti. I momenti di supervisione rappresentano un'importante (ma non esaustivo) momento di formazione e aggiornamento degli operatori.

Essendo il domicilio dell'Utente il luogo di svolgimento delle attività previste contrattualmente, l'operatore, nello svolgimento delle proprie mansioni, deve osservare le norme di prevenzione dei rischi per quanto riguarda la propria sicurezza e vigilare segnalando alla Responsabile o Coordinatrice del servizio eventuali fattori di rischio correlati all'ambiente ed alle sue variazioni nel tempo.

Formazione e Aggiornamento

Le attività di formazione e di aggiornamento in itinere sono ritenute fondamentali dalla Cooperativa IL PELLICANO in quanto aiutano gli operatori a mantenere alta la motivazione e a operare in modo sicuro e costante.

I percorsi di formazione sono importanti occasioni per riflettere sulle proprie motivazioni, acquisire consapevolezza rispetto agli obiettivi del servizio, far fronte a situazioni impreviste e migliorare le proprie conoscenze.

La Cooperativa IL PELLICANO attua una pianificazione annuale delle proposte formative che coinvolgono gli operatori attivi sul campo e coloro che si occupano del coordinamento.

Solitamente i momenti formativi sono condotti da un professionista esperto in materia che collabora con la cooperativa.

I temi trattati nel corso del tempo sono scelti dalle operatrici sulla base delle loro esigenze e dei loro bisogni. La coordinatrice del servizio, insieme al formatore, si occupa della progettazione del piano formativo.

Dimissioni / Trasferimenti (Continuità del Servizio)

L'intervento si conclude attraverso richiesta di chiusura quando:

- Si raggiungono gli obiettivi;
- Sopraggiungono cambiamenti e aggravamenti che necessitano di risposte alternative;

L'utente può richiedere volontariamente la sospensione del servizio quando vengono a mancare le condizioni per la prosecuzione del progetto.

Modalità di Riconoscimento degli Operatori

Il personale è riconoscibile attraverso un cartellino personale nel quale, oltre alla fotografia, sono contenuti: Nome e Cognome, Luogo di nascita, Mansione, Data di assunzione.

SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

Il Sistema di Gestione della Qualità della Cooperativa Il Pellicano è certificato dal 1999 in conformità alla Norma ISO 9001.

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

Gestione Reclami

Eventuali reclami devono essere trasmessi direttamente alla Cooperativa tramite l'allegato modulo *Segnalazione* (MIS2.01M04) oppure telefonicamente ai recapiti sopra citati.

Ai reclami, trattati secondo la Procedura del Sistema Qualità *Gestione Non Conformità ed Azioni Correttive* (MIS2.01), è data comunque una risposta scritta entro 15 giorni dalla presa in carico.

La gestione in questione prevede l'attivazione delle opportune azioni di miglioramento finalizzate alla rimozione delle cause che hanno generato il reclamo.

È sempre prevista la verifica della risoluzione del reclamo, contattando telefonicamente il soggetto che ha inoltrato il reclamo.

Valutazione del Grado di Soddisfazione degli Utenti

Allo scopo di migliorare continuamente il servizio, è somministrato all'Utente l'allegato modulo *Questionario di Valutazione Soddisfazione Utente* (ESE9.01M06), regolato dalla Procedura del Sistema Qualità *Gestione del Servizio SAD* (ESE9.01).

Il modulo suddetto è consegnato dall'Operatore all'Utente o ad un suo familiare in una busta chiusa e, dopo la compilazione, è trasmesso, sempre in busta chiusa, al Responsabile del Servizio per la sua elaborazione.

Gli esiti dell'elaborazione di tutti i questionari raccolti consentono l'individuazione delle possibili azioni di miglioramento sulla organizzazione e gestione del servizio.

STORICO DEL SERVIZIO

La Cooperativa Il Pellicano eroga il servizio SAD nei Comuni di Brescia e Collebeato (accreditata dal 2017) e di Prevalle, Muscoline e Paitone (dal 2014).

Di seguito sono riportati i numeri degli utenti per cui è stato erogato il servizio SAD.

Anno 2022

Comune di erogazione	Comune di Brescia	Comune di Prevalle	Comune di Muscoline	Comune di Paitone
Numero di utenti	5	19	3	2

Anno 2023

Comune di erogazione	Comune di Brescia	Comune di Prevalle	Comune di Paitone
Numero di utenti	5	20	3

Anno 2024

Comune di erogazione	Comune di Brescia	Comune di Prevalle	Comune di Muscoline	Comune di Paitone
Numero di utenti	7	25	1	5

ALLEGATI

- modulo MIS2.01M04 "Segnalazione"
- modulo ESE9.01M06 "Questionario di Valutazione Soddisfazione Utente"

 IL PELLICANO Società Cooperativa sociale O.N.L.U.S.	VALUTAZIONE SODDISFAZIONE UTENTE	ESE 9.01 M 06	Rev. 00
		ESE 9.01	pag. 1 di 1



COMUNE DI _____ Servizio Assistenza Domiciliare

Per migliorare la qualità del servizio offerto, ed aiutarci nell'attività di miglioramento costante le chiediamo cortesemente di compilare il seguente questionario.

Grazie.

Caratteristiche del Servizio	Livello di soddisfazione			Note
	Ottimo	Sufficiente	Scarso	
Professionalità e capacità degli operatori				
Cortesia e disponibilità degli operatori				
Puntualità degli operatori				
Pulizia degli ambienti				
Igiene personale				
Disponibilità Cooperativa Il Pellicano				
Complessivamente ritengo il servizio				

Quale Servizio ulteriore gradirebbe maggiormente?

☐ Parrucchiere

☐ Callista

☐ Altro: _____



Suggerimenti e proposte:

DATA: _____