

**domus**  
servizi sanitari



**SERVIZIO DI  
ASSISTENZA  
DOMICILIARE**

*Più vicini alle persone  
e alle famiglie*

**Carta dei Servizi**

## Chi siamo

### **Domus Servizi Sanitari Cooperativa Sociale**

La società Domus Servizi Sanitari nasce nel 2009 a Corbetta dalla volontà di alcuni operatori sanitari, infermieri, fisioterapisti e medici di garantire alla persona un servizio qualificato, competente e rapido.

Di fronte all'emergere di bisogni sanitari e assistenziali sempre più pregnanti e per via della carenza di punti di riferimento in grado di accogliere queste richieste, Domus Servizi Sanitari si è attivata per sostenere le famiglie nella cura dei propri familiari fragili, soprattutto anziani, e per facilitare la permanenza al domicilio.

Dal 2012 siamo accreditati per la gestione dei voucher sociali per le cure domiciliari e offriamo **servizi di qualità**, erogati da **personale competente e in possesso di qualifica professionale**.

Scopo della Società è quello di perseguire **finalità di solidarietà e integrazione sociale** e **promuovere gli interessi della Comunità**, accogliendo i bisogni delle famiglie e offrendo a queste soluzioni pratiche.

## Valori e Mission dell'Assistenza Domiciliare

Il servizio di assistenza domiciliare è costituito dal complesso di prestazioni di natura **socio-assistenziale** offerte direttamente al domicilio e ispirate ai principi della L. 328/2000 e della Costituzione Italiana, i quali mirano a promuovere e garantire il benessere della persona attraverso:

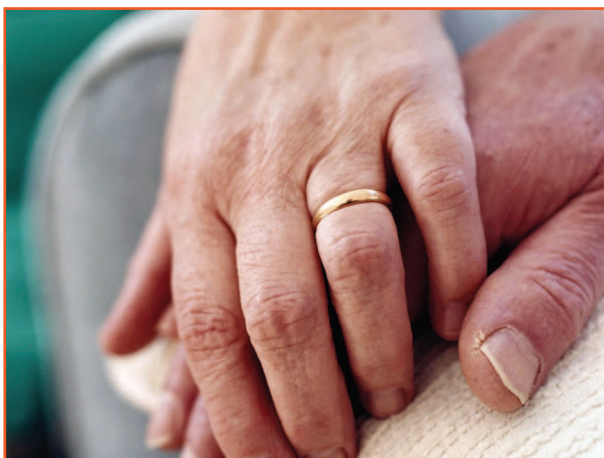
- ❑ **Uguaglianza e Giustizia Sociale:** l'accesso e l'erogazione delle prestazioni è garantita a tutti senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e di condizioni personali o sociali o altro ancora.
- ❑ **Individualità:** Domus assicura il rispetto dell'unicità di ciascuno. Ogni intervento è strutturato in base a una valutazione dei bisogni specifici della persona, con riferimento a tutti i parametri di vita e non solo in funzione della condizione di anzianità.
- ❑ **Partecipazione e Libera scelta:** nell'erogazione dei servizi sanitari ed assistenziali è sempre garantito il diritto alla corretta informazione, alla libera scelta della

persona ed al coinvolgimento dell'assistito nel progetto.

- **Empowerment:** Domus Servizi Sanitari si impegna a valorizzare le risorse interne e le autonomie della persona e dei caregivers, accompagnandoli ad accrescere il proprio potenziale, senza sostituirsi ad essi.

## Destinatari

Il servizio si rivolge a persone fragili quali anziani, disabili, portatori di handicap fisici e/o psichici, che si trovano in una condizione **parziale, temporanea o totale di non autosufficienza e ridotta autonomia**, sole o all'interno di un nucleo familiare che non riesce a gestire autonomamente l'assistenza e per cui è necessario attivare un intervento di assistenza domiciliare.



## Finalità e Obiettivi

Domus Servizi Sanitari mira al “prendersi cura” per migliorare la qualità di vita dell'utente e ciò attraverso uno stile di lavoro fatto di cura, efficienza, flessibilità, concepito come investimento per sviluppare servizi di qualità.

### **Gli obiettivi fondamentali:**

1. Consentire alla persona la permanenza nel proprio ambiente di vita il più a lungo possibile.
2. Aiutare la famiglia e orientare il caregiver per sostenere e fronteggiare il carico assistenziale.

3. Favorire il recupero o il mantenimento delle autonomie personali e relazionali residue della persona.
4. Garantire uno standard di qualità della vita.
5. Prevenire e arginare il fenomeno di isolamento sociale.
6. Assicurare un aiuto pratico nella gestione della vita quotidiana.
7. Valorizzare il lavoro di rete tra l'ente erogatore, la persona, i parenti e il territorio, ponendo il benessere dell'assistito e del suo nucleo familiare al centro del progetto.

### **Composizione del Team**

L'equipe è composta da Operatori Socio-Sanitari (OSS) e Ausiliari Socio-Assistenziali (ASA) e dal Coordinatore del servizio (*reperibile da lunedì a venerdì dalle 8.00 - 17.00*).

Tutti gli operatori sono in possesso di una **specificifica qualifica** e sono forniti di materiale di protezione per la mansione ricoperta; svolgono concretamente tutte le attività previste dal servizio, secondo gli obiettivi indicati e nel **rispetto della privacy della persona**.



Tutto il personale è munito di tesserino di riconoscimento indicante il proprio nominativo.

La Cooperativa valorizza e garantisce un lavoro di equipe interno e di rete sia con la famiglia che sul territorio, con le assistenti sociali dei Comuni di riferimento e gli altri enti/cooperative/associazioni coinvolti nel lavoro di cura, qualora presenti.

La Cooperativa garantisce piani di **formazione ed aggiornamento** del personale, che vengono programmati e svolti durante l'anno. La formazione ha come obiettivo quello di sviluppare le motivazioni professionali dei vari operatori e rappresenta per la Cooperativa l'investimento necessario per ottenere le abilità ed esperienza professionali richieste.

## **Cosa offriamo: Interventi e Attività**

Domus Servizi Sanitari pone il focus dei servizi di assistenza domiciliare su tre macro aree

- 1. Cura della Persona**
- 2. Cura dell'Ambiente di Vita**
- 3. Sostegno alla Relazione**

relativamente a queste gli interventi proposti riguardano dettagliatamente:

- ▣ Aiuto nella cura dell'igiene personale e dell'aspetto con interventi di elevata, media, semplice complessità assistenziale (alzata e rimessa a letto, igiene intima, bagno assistito, igiene dei capelli, igiene quotidiana, barba-mani-piedi-cavo orale).
- ▣ Mobilizzazione complessa o semplice: aiuto nei trasferimenti o negli spostamenti, passaggi posturali e corretta deambulazione. Monitoraggio del corretto utilizzo degli ausili e dell'ambiente per prevenire cadute accidentali.
- ▣ Assistenza al pasto. Gli operatori domiciliari forniscono un aiuto per preparare i pasti in collaborazione con gli utenti (tagliare o scaldare le vivande) e/o monitorare la corretta assunzione di pasti già pronti, ma non gestiscono in prima persona la somministrazione.
- ▣ Supervisione per la terapia farmacologica. In presenza di prescrizione medica e di farmaci già predisposti dalla famiglia e/o da personale infermieristico si attua il monitoraggio della corretta assunzione da parte dell'utente.
- ▣ Prestazioni di cura dell'ambiente di vita: igiene ambientale di tipo ordinario. Si prevedono mansioni di *igiene ambientale di base*: spolverare, pulizia dei pavimenti, delle stoviglie, dei sanitari e cambio biancheria da letto. Si specifica che nell'igiene

ambientale *non* sono comprese mansioni che possano mettere a rischio la salute dell'operatore, tra le quali:

- Spostamento di mobilio pesante (es.: divani, letti, armadi).
- Pulizia di elettrodomestici (es.: frigorifero, freezer, forno).
- Lavaggio dei vetri che non siano ad altezza uomo.
- Pulizia di mobili alti che richiedono l'ausilio di una scala o una sedia.

- ▣ Accompagnamenti brevi o lunghi in esterno per spesa, commissioni, disbrigo pratiche.  
Le uscite si svolgono a piedi, senza l'utilizzo della macchina dell'operatore o della famiglia.
- ▣ Socializzazione, uscite, momenti ricreativi e sostegno alla relazione.
- ▣ Addestramento del caregiver o dell'assistente familiare.

### **In che modalità?**

Domus Servizi Sanitari garantisce interventi di assistenza al domicilio erogati in forma privata o con partecipazione alla spesa da parte dei Comuni territoriali convenzionati.

Attualmente la Cooperativa opera nel distretto del Magentino e nell'area del Castanese.

Il servizio è attivo dalle 7.00 alle 19.00.

È previsto un turn over qualora un operatore fosse assente per giustificato motivo.



## **Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD Comunale)**

### **Accesso al Servizio – Tempi di Erogazione**

La richiesta per accedere al Servizio deve essere presentata all'Assistente Sociale del Comune di residenza e va redatta in base alle specifiche indicazioni dello stesso Comune.

La compilazione della modulistica necessaria viene effettuata con il supporto dell'Assistente Sociale referente, la quale a seguito di valutazione dei bisogni predisporrà il **Piano di Assistenza Individualizzato**, contenente la tipologia di intervento da mettere in pratica e il relativo monte ore settimanale.

Il Comune trasmette il **PAI** al Coordinatore dell'ente erogatore scelto dalla famiglia, che si attiva per effettuare l'Assessment iniziale attraverso un colloquio con i caregivers o una visita domiciliare per la raccolta delle informazioni.

Domus Servizi Sanitari si impegna **entro 3 giorni lavorativi dalla data di ricezione del PAI**, ad attivare gli interventi richiesti.

### **Durata**

Il Programma di Assistenza Individualizzato indica la durata degli interventi, che può avere scadenza trimestrale, semestrale o annuale, in base al Comune di Residenza.

Al termine del progetto l'Assistente Sociale comunale si occuperà del conseguente rinnovo in accordo con la famiglia e invierà l'aggiornamento del PAI all'Ente erogatore.

## **Servizio di Assistenza Domiciliare Privata**

### **Accesso al Servizio – Tempi di Erogazione**

Si accede al servizio previo colloquio con il Coordinatore della Cooperativa, durante il quale saranno rilasciate alla famiglia tutte le indicazioni riguardo la tipologia di intervento previsto, le tariffe orarie e le modalità di pagamento.

Il Coordinatore affiancherà la famiglia nella comprensione dei bisogni e nella tipologia di intervento attuabile per venire incontro agli stessi.

Durante il colloquio sarà condiviso e sottoscritto il contratto di assistenza; successivamente il Coordinatore si occuperà di individuare l'operatore domiciliare più idoneo a seguire l'assistito e predisporrà il PAI.

## Durata

Il contratto di assistenza domiciliare privata non è vincolante; la famiglia può decidere di sospendere i servizi in ogni momento, previa tempestiva comunicazione al Coordinatore del Servizio.



## Informazioni aggiuntive

### Diritti e doveri dell'Utente e della famiglia

Per un migliore svolgimento del servizio l'utente deve attenersi a quanto segue:

- a)** Confermare le prestazioni che gli vengono erogate, firmando su apposito modulo.
- b)** Avvertire il Coordinatore nei casi di temporanea assenza dal proprio domicilio.
- c)** Non chiedere al personale prestazioni fuori orario (anche a pagamento) né prestazioni non previste dal PAI o dal Contratto.
- d)** Non interpellare privatamente il personale.
- e)** Trattare con rispetto il personale, esprimendosi nelle forme di una corretta educazione, in un clima di serena e cordiale collaborazione.

Eventuali reclami inerente ai servizi e al personale devono essere presentati al Coordinatore.



## **Diritti e doveri del Personale**

L'assistente domiciliare deve attenersi a quanto segue:

- a)** Tenere con cura i fogli-presenza, compilarli e farli firmare di volta in volta dall'utente.
- b)** Avvertire il Coordinatore del servizio dell'assenza dell'utente per adeguare prontamente il calendario giornaliero di lavoro o di qualsiasi notizia utile emersa al domicilio.
- c)** Non trasportare l'utente con il proprio mezzo né in forma gratuita né a pagamento.
- d)** Non apportare modifiche né all'orario di lavoro né al calendario assegnato. Variazioni di calendario saranno possibili in situazioni di emergenza che verranno comunicate tempestivamente al Coordinatore.
- e)** Non fornire agli utenti recapiti privati.
- f)** Mantenere il segreto d'ufficio nonché quello professionale.
- g)** Partecipare alle riunioni periodiche di servizio per la programmazione e la verifica del lavoro svolto.
- h)** Non interpellare privatamente l'utente al proprio domicilio al di fuori dell'orario previsto.

È vietata qualunque diversità di trattamento fra i destinatari del servizio.

## **Sistema di valutazione della soddisfazione**

La valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei loro familiari viene effettuata sulla base di un questionario di gradimento predisposto e consegnato all'utente dalla Domus Servizi Sanitari.

La Direzione ed il personale dell'ufficio sono a disposizione degli utenti per migliorare la qualità dei servizi.

Chiunque voglia esprimere le proprie osservazioni può richiedere un colloquio con il Coordinatore del Servizio, oppure compilare il modulo di suggerimenti e segnalazioni.

È anche possibile inviare una segnalazione per posta elettronica all'indirizzo: **[info@domusservizisanitari.it](mailto:info@domusservizisanitari.it)** indicando chiaramente il proprio nome, cognome indirizzo e numero di telefono.

Ad ogni segnalazione o reclamo sarà data tempestiva risposta scritta entro 5 giorni lavorativi.

## **Tutela della privacy** **(D.Lgs. 196/2003 e GDPR UE 2016/679)**

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni di carattere personale che riguardano l'utente. Tali dati devono essere trattati secondo il principio di lealtà, per finalità determinate ed in base al consenso della persona interessata o a un altro fondamento legittimo previsto dalla legge.



## **Modalità di Pagamento**

Ogni intervento effettuato dal personale domiciliare viene segnato su apposito modulo e controfirmato dall'utente e/o caregiver e/o assistenti familiari.

Al termine del mese l'Operatore ritira il suddetto Foglio Firme e lo consegna presso la struttura.

Il Coordinatore verifica e controlla l'effettivo svolgimento di tutti gli interventi sulla base della programmazione e, una volta approvato il foglio presenze, avvia la rendicontazione mensile. La Cooperativa invia direttamente al domicilio in busta chiusa e/o tramite email su richiesta della famiglia l'avviso di pagamento, indicante il totale da saldare e le modalità di esecuzione.

È possibile effettuare il pagamento direttamente presso la Sede Domus o tramite bonifico bancario.

Qualora la famiglia voglia disdire l'intervento previsto deve avvisare la Cooperativa prima dell'arrivo del personale al

domicilio; in caso di mancato avviso l'accesso dell'operatore verrà comunque conteggiato.

## **Conclusione**

L'intervento si conclude nelle seguenti ipotesi:

- ▣ La famiglia chiede volontariamente la chiusura del servizio.
- ▣ Qualora vengano meno i requisiti di ammissione allo stesso o emergono variazioni e aggravamenti che richiedono soluzioni alternative.
- ▣ Decesso o ricovero definitivo presso istituti.
- ▣ Venga meno il rispetto nei confronti del personale di servizio (molestie, aggressioni anche verbali, minacce, ecc.) e le condizioni per la prosecuzione degli interventi (es. mancanza di sicurezza per l'utente/operatore, non rispetto degli accordi presi).
- ▣ Qualora l'utente non corrisponda il pagamento della quota orario a suo carico, dopo un primo sollecito scritto.
- ▣ Qualora l'utente si assenti più volte nell'orario del servizio senza aver preventivamente avvertito il Coordinatore o l'Assistente domiciliare.

## **Contatti e informazioni sul servizio**

*La Sede Operativa è ubicata a:*

**CORBETTA (MI) in Largo Donatori di Sangue, 2**

*Per appuntamenti e richieste d'informazioni contattare:*

**02 23175677**

**dal lunedì al venerdì  
dalle 8.00 alle 12.30  
e dalle 14.00 alle 17.00**