



CARTA DEI SERVIZI

---

**SERVIZIO  
ASSISTENZA  
DOMICILIARE**  
"Parma"

**PROGES**  
Your Family Company



## LA CARTA DEI SERVIZI

Gentile Signora/e questo documento è la Carta dei Servizi del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) di Parma, che si rivolge alle cittadine e ai cittadini con necessità di sostegno e cure presso il proprio domicilio e ai loro familiari/caregiver. La Carta è lo strumento con il quale il Servizio si impegna nei confronti dei propri beneficiari, avendo come scopo primario la loro soddisfazione e il loro benessere. Il SAD è un servizio centrato sulla persona, che mira a prendersi cura dei propri assistiti nei loro luoghi di vita, con attenzione, ascolto, professionalità e competenza. Siamo consapevoli che queste attitudini, oltre ad essere agite, devono essere realmente percepite dai beneficiari. Per questo motivo Le chiediamo fin da ora di volerci gentilmente segnalare eventuali difficoltà, limiti e possibili ambiti di evoluzione, così da poterci migliorare anche e soprattutto attraverso la partecipazione e la collaborazione delle persone a cui ci rivolgiamo.

Nelle pagine che seguono troverà informazioni chiare sui principi del servizio, sulle procedure di accesso alle cure domiciliari, sulle tipologie di interventi previsti e sulle modalità di erogazione e controllo.

È altresì assicurata la tutela dei diritti degli utenti, individuando gli obiettivi del SAD e le modalità di monitoraggio e verifica degli stessi.

L'equipe del Servizio Assistenza Domiciliare Parma



## LE CURE DOMICILIARI

Il SAD è un servizio assistenziale ed educativo destinato a persone anziane e adulte con patologie assimilabili a quelle geriatriche e a persone disabili, che si trovano in una condizione di parziale o completa non autosufficienza, o che sono a rischio di non autosufficienza. Il servizio nasce per fornire loro sostegno e per mantenere, o recuperare gradualmente, le autonomie fisiche, psichiche e sociali, stimolando al massimo le potenzialità di ogni persona e le sue capacità di autodeterminazione.

L'assistenza domiciliare è stata definita dall'Organizzazione Mondiale della Sanità come "la possibilità di fornire presso il domicilio del paziente quei servizi e quegli strumenti che contribuiscono al mantenimento del massimo livello di benessere, salute e funzione".

Tutti gli interventi vengono svolti da operatori qualificati e sono concepiti non come semplici prestazioni, ma come sostegni strutturati in un percorso di accompagnamento e cura che considera la globalità della persona, nel rispetto della sua storia di vita, delle sue attitudini, dei suoi desideri e aspettative. Nel realizzare ogni intervento, viene dedicata particolare attenzione alla relazione con l'utente e con i suoi familiari, in una prospettiva di riconoscimento, ascolto e abilitazione, per realizzare una vera e propria «alleanza di cura».

## I NOSTRI PRINCIPI

I nostri principi sono:

- il rispetto della persona, della sua storia, delle sue attitudini, interessi, desideri e della sua libertà nelle scelte di vita;
- la tutela della riservatezza;
- la professionalità e la qualità del servizio;
- la flessibilità e la tempestività nella risposta ai bisogni;
- la trasparenza e la completezza nella comunicazione.

## FINALITÀ E OBIETTIVI

Il servizio di assistenza domiciliare si configura come un sistema di azioni e interventi programmati e focalizzati sulle necessità della persona beneficiaria, da svolgersi prevalentemente presso il suo domicilio o la sua dimora abituale. L'assistenza domiciliare avviene con interventi personalizzati e tiene conto delle necessità espresse dai cittadini, che il Servizio Sociale territoriale e le Unità di Valutazione Multidisciplinare per la non autosufficienza o la disabilità (UVG e UVMD) traducono in progetti assistenziali individualizzati di concerto con il soggetto erogatore.

Il servizio è finalizzato a:

- rimuovere e prevenire situazioni di bisogno, emarginazione sociale, isolamento e solitudine;
- favorire il mantenimento o il reinserimento della persona beneficiaria nel proprio nucleo familiare o, comunque, presso la propria dimora, riducendo il ricorso a strutture di tipo residenziale ai soli casi strettamente necessari o per volontà espressa dall'utenza;
- tutelare e valorizzare le capacità di autonomia e di relazione della persona favorendo l'empowerment;
- sostenere la capacità di "prendersi cura di sé stessi", consentendo a persone in situazione di fragilità o vulnerabilità di conservare l'autonomia di vita nella propria abitazione e nel proprio ambiente familiare e sociale;
- favorire le dimissioni protette dopo periodi di ospedalizzazione e accompagnare nel percorso di recupero delle normali attività psicofisiche.

## DESTINATARI

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è rivolto di norma a persone anziane, adulte o di minore età che si trovino in condizione di fragilità o di non autosufficienza a causa di disabilità o limitata autonomia fisica, forme di decadimento cognitivo, patologie psichiatriche o situazioni di esclusione sociale e la cui rete familiare di riferimento è assente o necessita di interventi integrativi al fine di poter assicurare i necessari sostegni assistenziali.

Il Servizio è dedicato a persone residenti nel Distretto sociosanitario di Parma ammesse a usufruirne dai servizi sociali e sociosanitari nell'ambito di appositi progetti assistenziali personalizzati.



## MODALITÀ E CRITERI D'ACCESSO

Per accedere al servizio è necessario rivolgersi ai Poli sociali territoriali del Servizio Sociale del Comune di Parma negli orari di apertura al pubblico.

L'Assistente Sociale, raccolte le prime informazioni relative al bisogno, condivide con la coordinatrice del servizio di Proges la presa in carico, pianificando la visita domiciliare con la responsabile delle attività assistenziali e per redigere il PAI (Progetto Assistenziale Individualizzato). Per i servizi destinati ai minori con disabilità occorre invece contattare il referente unico del progetto "A casa con sostegno".

Nel PAI/PEI vengono stabiliti gli obiettivi, le tipologie di intervento e le modalità di erogazione generali.

I rapporti tra l'utente e il Comune vengono formalizzati attraverso l'emissione del Buono di Servizio che dà diritto a richiedere quanto concordato con l'assistente sociale al gestore accreditato con il Comune di Parma.

I rapporti tra l'utente e il gestore vengono invece formalizzati attraverso la stipula di un contratto di presa in cura.

È possibile accedere al servizio anche in forma privata, contattando i recapiti riportati nella sezione «Contatti» della presente Carta dei Servizi.



### Accoglienza

Una volta autorizzata la presa in cura, con la trasmissione da parte del Comune del Progetto Assistenziale e del Buono di servizio, la tecnica dell'assistenza del servizio di Proges concorda con i familiari le modalità e le tempistiche del primo accesso, che avviene di norma entro 2/3 giorni, salvo situazioni di emergenza.

Le modalità di erogazione specifiche sono definite in un piano di intervento che si integra al PAI così da declinare precisamente ogni utile indicazione e accortezza finalizzate a garantire il migliore esito delle cure nel contesto dell'abitazione, considerando criteri di efficacia, comfort e sicurezza.

## EQUIPE MULTIPROFESSIONALE

Assistente Sociale del Comune di riferimento, Coordinatore del Servizio, Referenti Assistenziali, Operatori Socio Sanitari, Educatori.

Il Servizio, inoltre, opera in collaborazione con le diverse figure professionali del territorio (Medico di medicina generale, Servizio infermieristico territoriale, Servizio Fisioterapico, Medico Fisiatra, Servizio protesico, Neuropsichiatria Infantile).

## AREE DI INTERVENTO

Gli interventi erogabili in convenzione con i Comuni del Distretto sono i seguenti (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

### **Attività di cura fisica, igienica ed estetica della persona:**

- Aiuto nell'alzata mattutina e/o nella preparazione per il riposo notturno
- Igiene personale quotidiana
- Igiene personale periodica (bagno settimanale o ad altre cadenze)
- Vestizione e cura dell'abbigliamento

### **Attività di mobilitazione ed attività fisica di base:**

- Mobilitazione attiva e passiva
- Aiuto alla deambulazione
- Utilizzo di ausili per la deambulazione e per le attività fondamentali della vita quotidiana e della cura della persona

### **Attività di sostegno alla vita quotidiana ed alla cura dell'abitazione:**

- Aiuto domestico per l'igiene e il riordino degli ambienti
- Servizio di trasporto o accompagnamento
- Acquisto di alimenti, farmaci e beni di prima necessità
- Aiuto alla preparazione del pasto
- Fornitura e consegna pasto
- Somministrazione o aiuto nell'assunzione del pasto

### **Attività igienico-sanitarie:**

- Effettuazione o cambio di piccole medicazioni a piatto

- Prevenzione delle ulcere da decubito
- Monitoraggio dell'assunzione del farmaco
- Accompagnamento a visite, accertamenti, esami diagnostici, centri riabilitativi e uffici

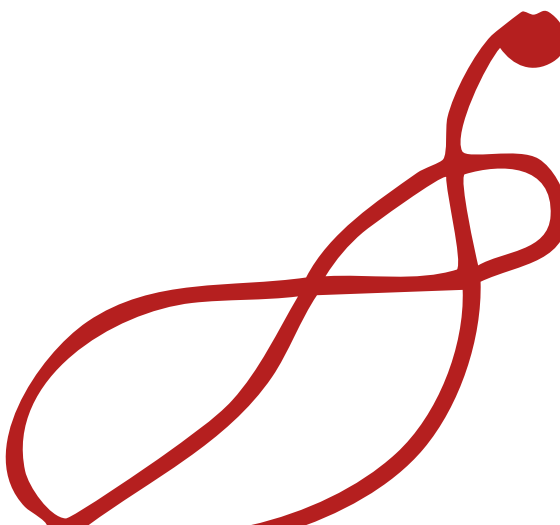
Sono inoltre assicurati interventi di monitoraggio generale, relazione e socializzazione.

### **Attività di socializzazione:**

L'obiettivo dell'attività di socializzazione è promuovere il benessere complessivo degli ospiti attraverso iniziative volte a favorire l'attività fisica, la socializzazione e il mantenimento di uno stile di vita attivo. A tal fine, sono proposte attività motorie e ricreative che rappresentano occasioni significative di incontro, relazione e condivisione, contribuendo a rafforzare un'immagine positiva dell'età anziana. Le attività, quali camminate, momenti di narrazione, canto e semplici esercizi di movimento, sono organizzate in ambienti accoglienti e accessibili, con il supporto degli operatori, e favoriscono la costruzione di relazioni di fiducia e amicizia tra i partecipanti. La programmazione potrà subire variazioni in relazione alle condizioni climatiche o alla partecipazione ad iniziative promosse dal territorio (Comitati Anziani, Centri Diurni, Associazioni di volontariato), garantendo comunque continuità e qualità dell'offerta.

**Ogni informazione può essere richiesta al nostro sportello:**

**Via Del Campo, 12 - Parma (PR) tel. 0521-600170  
orario d'ufficio da LUN. a VEN.: 8,30-13,30 - con  
possibilità di lasciare messaggio in segreteria per  
poter essere richiamati.**



## COSTO DEL SERVIZIO

Per quanto attiene ai servizi convenzionati con il Comune, la disciplina e la determinazione annuale delle quote di contribuzione a carico degli utenti competono all'Amministrazione comunale. I termini di pagamento vengono definiti nel rapporto tra l'Utente e il gestore.

Per quanto attiene invece alle prestazioni private si fa riferimento a specifico listino, come da **Allegato 1**.

**Dimissioni:** La dimissione dal servizio può avvenire sulla base di:

- cessazione del bisogno
- modifica del PAI in relazione alle mutate condizioni dell'utente e/o della famiglia

In caso di temporaneo mutamento delle esigenze, in accordo con l'utente e la famiglia può anche essere disposta la sospensione del servizio, che potrà essere successivamente riattivato senza necessità di un nuovo iter di ammissione.

## FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Proges seleziona il personale da inserire nell'ambito lavorativo valutando competenze professionali, attitudini personali e motivazione al lavoro di cura, in conformità a quanto previsto dal Sistema di Gestione della Qualità.

Ogni anno viene compilato un Piano Annuale della Formazione nel quale convergono le iniziative formative e di aggiornamento, interne ed esterne alla Cooperativa, programmate. La formazione e l'aggiornamento rappresentano:

- un elemento fondamentale per far evolvere la professionalità degli operatori come strumento di miglioramento della qualità dei servizi;
- una garanzia di competenza e preparazione professionale non solo tecnica ma anche relazionale e organizzativa;
- un momento di promozione, coinvolgimento e gratificazione del personale.

Il personale in servizio partecipa inoltre costantemente a percorsi di supervisione e mentoring professionale.

## PRIVACY U.E 679/2016

Tutto il personale opera rispettando la normativa sulla riservatezza dei dati e delle informazioni, garantendo a ogni ospite dignità e libertà.

## COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

### SISTEMA INFORMATIZZATO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

A cadenza minima annuale, la Direzione del SAD rileva il livello di qualità dei servizi percepito dagli utenti e dai loro familiari. La rilevazione viene effettuata attraverso un questionario on line, che viene anonimizzato così da favorire la libera espressione del proprio gradimento e tutelare la privacy. Gli esiti vengono analizzati accuratamente e contribuiscono a definire le scelte necessarie a migliorare la qualità dei servizi offerti.

Famigliari e persone di riferimento possono inoltre segnalare costantemente buone prassi o ambiti di miglioramento contattando la Direzione sia telefonicamente che tramite e-mail e compilando il modulo suggerimenti e reclami di cui all'**Allegato 2**.

Alle segnalazioni viene data risposta scritta; il Coordinatore è inoltre sempre disponibile per colloqui (da remoto o di persona) volti all'approfondimento e alla risoluzione degli eventuali problemi oggetto di segnalazione e al miglior recepimento dei suggerimenti inoltrati.

## CONTATTI

### SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE PARMA

**Sede operativa:**

Via Giuseppe del Campo, 12 (2° piano)  
43123 Parma (PR)

**Mail per informazioni di contatto:**

sadparma@proges.it

**Recapito telefonico:**

0521 600170

**Sede legale:**

Via Colorno, 63 - 43122 Parma (PR)



Versione 01\_marzo 2026

## CARTA DEI SERVIZI

**PROGES**  
Your Family Company

PROGES Società Cooperativa Sociale  
Via Colorno 63, 43122 Parma

**[www.proges.it](http://www.proges.it)**

