



Società cooperativa sociale
via Pesadori n. 29 – 26013 Crema
tel 0373.83105 fax 0373.259440
www.consorzioarcobaleno.it
igea@consorzioarcobaleno.it
p. iva/c.f. 01070620198
ASSOCIATA "CONSORZIO ARCOBALENO"



Agg.to 12/06/2026

Società cooperativa sociale

IGEA

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

– S.A.D –



Società cooperativa sociale
via Pesadori n. 29 – 26013 Crema
tel 0373.83105 fax 0373.259440
www.consorzioarcobaleno.it
igea@consorzioarcobaleno.it
p. iva/c.f. 01070620198
ASSOCIATA "CONSORZIO ARCOBALENO"



Indice

1. CHI SIAMO	3
2. PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI	4
3. I PRINCIPI FONDAMENTALI	4
4. IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE.....	5
5. IL PERSONALE	8
6. CERTIFICAZIONE DI QUALITA'	8
7. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO	9
8. CONTATTI.....	10



Società cooperativa sociale
via Pesadori n. 29 – 26013 Crema
tel 0373.83105 fax 0373.259440
www.consorzioarcobaleno.it
igea@consorzioarcobaleno.it
p. iva/c.f. 01070620198
ASSOCIATA "CONSORZIO ARCOBALENO"



1. CHI SIAMO

La nostra realtà nasce nel 1978 (Cooperativa Lavoro GI) per dare una risposta al problema della disoccupazione giovanile e di persone appartenenti alle fasce deboli, da questa esperienza è nata la Cooperativa Sociale Igea, in risposta alle esigenze del territorio, occupandosi di assistenza agli anziani ed assistenza nelle scuole ad alunni in difficoltà. La cooperativa, assieme ad altre realtà cooperativistiche, ha costituito il Consorzio Arcobaleno, avente ruolo amministrativo e di coordinamento delle associate.

Lo statuto della Cooperativa Sociale Igea prevede l'organizzazione di un'impresa che persegue scopi sociali, economici ed educativi, inserendosi nel contesto sociale della comunità. L'obiettivo preposto è di attuare iniziative mutualistiche, di lavoro e di servizi, ottenendo l'affidamento di tali attività da Enti pubblici e privati. La Cooperativa Sociale Igea ha la possibilità di realizzare sia progetti di sviluppo sia la nascita di nuovi soggetti giuridici.

All'interno della Cooperativa Sociale Igea sono previste figure qualificate, la cui forma e modalità di collaborazione sono, di volta in volta, scelte in relazione agli scopi prefissati, dai singoli progetti o servizi attivati.

La cooperativa Sociale Igea, è parte integrante della rete di servizi rivolti ai cittadini, nata grazie alle iniziative autonome delle cooperative sociali. L'appartenenza al cosiddetto "terzo settore" rappresenta per la nostra Cooperativa un forte impegno articolato su vari fronti, ed è per questo motivo che abbiamo ritenuto indispensabile informare la comunità locale su tutto ciò che riguarda la nostra attività, attraverso la presente *Carta dei Servizi*.

Nel corso degli anni la Cooperativa, operando in particolare nel territorio del distretto cremasco, approfondisce il senso dell'intervento nel sociale e si specializza nella progettazione ed erogazione di servizi rivolti a minori, adolescenti e giovani, disabili, adulti in difficoltà e anziani.

La Cooperativa Sociale Igea realizza progetti nell'ambito del sociale, cooperando con le molteplici realtà locali site nella provincia di Cremona, sia di natura pubblica che privata; attualmente la Cooperativa Sociale Igea è protagonista attivo delle seguenti collaborazioni e realtà associative:

- Sviluppo progetti nell'ambito socio – assistenziale e sanitario, oltre che nell'ambito scolastico, ove sono presenti la partecipazione di Enti pubblici e privati;
- Sviluppo progetti per Privati;

- Associazione alla ConfCooperative di Cremona;
- Associazione a Solco, Consorzio di Coop. Sociali di Cremona;
- Adesione all'accordo di programma del Piano di Zona del cremasco
- Associazione al Consorzio Arcobaleno di Crema.

All'interno della cooperativa Igea sono presenti diversi servizi: Adi, Sfa, Totem, Fam.ba, Consultorio K2, ma questa specifica carta dei servizi è dedicata al **servizio di assistenza domiciliare**, meglio conosciuto come S.A.D.

2. PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

In ottemperanza all'art. 13 della L.328/2000, la Cooperativa Sociale Igea ha istituito la presente Carta dei Servizi. L'obiettivo è di fornire tutte le indicazioni riguardanti le prestazioni, cioè: modalità di richiesta, tipologia dei servizi offerti, qualifica degli operatori e diritti e doveri degli utenti. La Carta dei Servizi potrà essere migliorata col supporto dei cittadini, grazie al monitoraggio del livello di soddisfazione che la Cooperativa Sociale Igea ha già attivato.

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

La "legge quadro" 328/2000 rispecchia gli articoli della Costituzione che sanciscono i diritti di uguaglianza fra tutti i cittadini. La "Direttiva del Presidente del Consiglio 27 gennaio 1994" indica ulteriori principi fondamentali, che la Società Cooperativa Sociale **IGEA** recepisce come guida necessaria. Tali principi possono essere riassunti come segue.

- **UGUAGLIANZA:** Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai medesimi devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta in merito al sesso, razza, religione ed opinioni politiche dell'assistito. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

- **IMPARZIALITA'**: I soggetti erogatori ispirano i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Su tali criteri la Cooperativa Sociale IGEA ha istituito le clausole delle condizioni generali e specifiche per l'erogazione dei propri servizi.
- **CONTINUITA'**: L'erogazione dei servizi deve essere regolare continua e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore.
- **DIRITTO DI SCELTA**: Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. In particolare, il diritto di scelta riguarda i servizi distribuiti sul territorio.
- **PARTECIPAZIONE**: La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. A tal scopo, la Cooperativa Sociale IGEA acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente attraverso questionari sulla qualità dei servizi.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**: Il servizio deve essere erogato in modo che siano garantite sia l'efficienza che l'efficacia. La Cooperativa Sociale IGEA, a tal scopo, effettua il costante monitoraggio delle proprie attività, attraverso l'operato del proprio ufficio qualità.
- **RISERVATEZZA**: È un principio fondamentale per il rispetto degli utenti; tutte le informazioni personali, infatti, vengono trattate nel rispetto delle leggi vigenti sul trattamento dei dati personali. La medesima attenzione viene posta sia sulla gestione dei dati sensibili, sia su tutte le informazioni di cui la Cooperativa Sociale IGEA viene in possesso lavorando a stretto contatto con gli utenti.

4. IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è costituito dal complesso di prestazioni di natura socio – assistenziale prestate al domicilio di anziani, disabili, persone in condizioni di fragilità e di nuclei familiari comprendenti soggetti a rischio di emarginazione, al fine di consentirne la permanenza nel

normale ambiente di vita, e di ridurre le esigenze di ricorso a strutture residenziali, evitando ricoveri impropri. Il servizio è destinato alle persone parzialmente o totalmente non autosufficienti al domicilio. Nello specifico è rivolto a giovani, adulti, anziani o persone affette da patologia psichiatrica con una limitazione delle autonomie personali.

Riteniamo fondamentali i seguenti obiettivi, nel rispetto della dignità della persona, della sua autonomia, del suo spazio e delle sue scelte:

- mantenere la persona in stato di bisogno il più a lungo possibile nel normale ambiente di vita;
- dare risposte socio-assistenziali all'utente in stato di bisogno, che siano di supporto e tendano a migliorare ed elevare la qualità della vita, evitando il fenomeno dell'isolamento;
- promuovere la responsabilità della famiglia senza sostituirsi ad essa, ma affiancandola nella quotidianità;
- collaborare con le altre risorse del territorio per dare risposte complesse;
- prevenire, ritardare, ridurre, i processi involutivi fisici, psichici e sociali.

In collaborazione con i famigliari ed eventualmente anche con altre figure professionali coinvolte viene definito un progetto individuale personalizzato all'interno del quale vengono definiti gli obiettivi specifici della persona interessata, le tempistiche e le modalità di attuazione.

Le prestazioni attivabili all'interno del servizio S.A.D. sono le seguenti:

- **Aiuto alla persona**
 - prestazioni di igiene personale (parziale e totale), l'alzata e la vestizione;
 - mobilitazione di persone non autosufficienti;
 - movimenti di arti invalidi e uso di accorgimenti per una giusta posizione degli arti in condizione di riposo
 - aiuto per la deambulazione;
 - somministrazione ed aiuto nella assunzione di cibi e bevande prestando attenzione ad eventuali diete e/o esigenze alimentari;
 - monitoraggio assunzione terapia farmacologica;
 - attenzione ad eventuali segni e sintomi di malattia per poi segnalarlo a chi di competenza.

- **Aiuto domestico**

- governo della casa, pulizie e riordino, utilizzando attrezzature adeguate (guanti monouso, mascherine, piccoli elettrodomestici) in regola con le norme relative alla legge sulla sicurezza;
- acquisti di generi di prima necessità e piccole commissioni;
- preparazione pasti e/o fornitura degli stessi a domicilio;
- cambio della biancheria e pulizia della stessa

- **Interventi per favorire la vita di relazione**

- prestazioni di accompagnamento con l'utilizzo di mezzi pubblici o mezzi di soccorso per adempimento pratiche amministrative presso uffici pubblici o per visite mediche;
- coinvolgimento di parenti e vicini, sostegno alla partecipazione della persona ad occasioni ricreative e socializzanti;
- interventi di valutazione globale del bisogno personale e familiare;
- attenzione alle difficoltà soggettive e oggettive dell'anziano per segnalarlo a chi di competenza sollecitando interventi esterni per mantenere una rete di solidarietà.

Il Servizio è attivabile con le seguenti modalità:

- **Tramite i servizi sociali territoriali del Comune di residenza:** la persona o la famiglia, dopo essersi rivolta ai servizi sociali territoriali del comune di residenza e qualora le assistenti sociali abbiano valutato la necessità e il diritto all'assistenza domiciliare, potranno scegliere di avvalersi della cooperativa Igea, la quale realizzerà con proprio personale il progetto di assistenza concordato.
- **Tramite il servizio privato:** la cooperativa Igea realizza gli interventi socio-assistenziali sopra descritti anche in forma di prestazioni private, per le quali vengono forniti preventivi in base ad un progetto condiviso con la persona anziana e/o i suoi familiari.

In entrambi i casi il processo di cura messo in atto dalla cooperativa viene affidato al responsabile del servizio che si fa carico del percorso individuale di cura della persona malata, divenendo così la persona di riferimento per l'utente e i suoi famigliari. Il compito del responsabile è quello di conciliare le risposte

necessarie al soddisfacimento dei bisogni del paziente e dei familiari alle risorse disponibili, facendo da tramite tra i diversi Servizi presenti sul territorio.

5. IL PERSONALE

Il ruolo di responsabile del servizio di assistenza domiciliare è ricoperto da un'assistente sociale che, grazie alla propria formazione universitaria e l'esperienza professionale, è in grado di riconoscere i reali bisogni dell'utente e di supportare lo stesso in situazioni di difficoltà. Inoltre, conoscendo le possibilità che il distretto cremasco offre, è in grado di indirizzare al meglio l'utente.

Gli operatori al domicilio hanno qualifica di:

- **A.S.A. (Ausiliario Socio-Assistenziale).** L'ASA è un operatore socio-assistenziale che interviene per supplire alle carenze dell'utente nello svolgimento delle attività di vita quotidiana e lo aiuta nell'espletamento delle sue funzioni personali essenziali sapendosi integrare con altri operatori (D.C.R. n. IV/1267 del 28/02/1989 quale operatore dell'area sociale).
- **O.S.S. (Operatore Socio Sanitario).** Favorisce il benessere e l'autonomia di coloro che vivono una condizione di difficoltà a casa, in ospedale o nelle strutture residenziali dove vivono. Per questo collabora con altri operatori professionali che lavorano in servizi che si occupano di assistenza sanitaria e sociale (Legge 10 Agosto 2000, Ministero della Sanità)

6. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

La Cooperativa Sociale IGEA ha conseguito la certificazione del sistema Gestione Qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015. Tale norma regola la gestione della qualità di tutte le imprese e determina precise procedure da attuare al fine di monitorare costantemente l'efficienza dei propri servizi. Il sistema di gestione della Qualità della Cooperativa Sociale Igea permette di rilevare l'efficacia dei servizi attraverso la valutazione soggettiva da parte degli utenti. Lo stesso sistema permette di individuare eventuali disservizi e risolverli, eliminando a livello procedurale la possibilità che si ripetano. Per comprendere e valutare meglio le eventuali critiche degli utenti, la Cooperativa Sociale

IGEA ha attivato un sistema di gestione dei reclami, che permette di intervenire rapidamente e con più precisione nella gestione dei propri disservizi, e di migliorare le proprie prestazioni. Un altro strumento è la somministrazione periodica di questionari utili a monitorare la cosiddetta 'customer Satisfaction' (soddisfazione del cliente). Attraverso tali questionari, la Cooperativa Sociale IGEA raccoglie sia il livello di soddisfazione dei propri clienti ed utenti, sia i loro eventuali suggerimenti per migliorare la qualità del servizio offerto.

La stessa attenzione è stata posta anche ai processi interni di lavoro, ai quali sono stati assegnati specifici indici di valutazione, aggiornati costantemente. Questo autocontrollo permette di avere sempre il quadro dell'intera attività della Cooperativa Sociale IGEA.

7. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

La Cooperativa Sociale IGEA in rispetto alle norme vigenti ed in armonia con la propria filosofia aziendale, stabilisce le regole interne che riguardano i diritti dei propri clienti, bilanciati dai doveri ai quali i clienti stessi devono adeguarsi; il rapporto e l'equilibrio fra diritti e doveri dei cittadini utenti e/o clienti della Cooperativa Sociale IGEA permette lo svolgimento delle attività in un clima sereno, produttivo e di reciproco rispetto. A seguire l'elenco dei diritti e doveri.

Il Cliente:

- ha diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- ha diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.
- ha diritto di ottenere dal servizio informazioni riguardanti le prestazioni erogate e relativa documentazione; egli ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
- ha diritto di privacy, e che venga mantenuto il rispetto dei dati sensibili e di ogni informazione che lo riguardi, relativi a qualsiasi circostanza.
- ha diritto di porre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati; effettuato l'esame dell'eventuale reclamo, il Cliente deve essere tempestivamente informato del relativo esito

- ha diritto di recedere dal contratto, dandone comunicazione al responsabile della Cooperativa con preavviso di 30 giorni.
- ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste;
- ha il dovere di informare tempestivamente i responsabili del servizio dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate. L'informazione deve essere tempestiva affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse, così da consentire ad altri Clienti di usufruire delle stesse prestazioni.
- ha il dovere di compilare correttamente la documentazione messa a disposizione, al termine di ogni prestazione.
- ha il dovere di pagare le prestazioni erogate e correttamente fatturate, entro i termini fissati nel contratto tra il Cliente stesso e la Cooperativa.

8. CONTATTI

La Cooperativa Igea ha sede in Via Pesadori 29 – Crema. Gli uffici sono aperti dal lunedì al giovedì dalle 8:30 alle 13:00 – dalle 13:30 alle 17:00, il venerdì dalle 8:30 alle 13:00 – dalle 13:30 alle 16:00

RIFERIMENTI:

- UFFICIO COOPERATIVA IGEEA
 - TEL: 0373 83105
 - FAX 0373 259440
 - E MAIL: igea-sad@consorzioarcobaleno.it
- ASSISTENTE SOCIALE: DOTT.SSA ELEONORA MARTINETTI
 - CELL: 320 182 2652
 - E – MAIL: eleonora.m@consorzioarcobaleno.it
- RIFERIMENTI RESPONSABILE SERVIZIO: ASSISTENTE SOCIALE DOTT.SSA PAIERO ELISA
 - CELL: 340 9582593
 - E – MAIL: assistente.sociale@consorzioarcobaleno.it