

## ALE.MAR COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

### CARTA DEI SERVIZI ANNO 2026

### SERVIZIO C-DOM

### ACCREDITATA CON ATS CITTA' METROPOLITANA DI MILANO

Ultima revisione: 15.06.2026



Gentile Utente,

La invito a leggere la Carta dei Servizi riguardante l'attività di Cure Domiciliari affinché possa conoscere la Cooperativa Sociale ALE.MAR Onlus.

Vi sono illustrati tutti i servizi, nonché le modalità per proporre miglioramenti agli stessi o segnalare eventuali disservizi.

Sono convinto che questo strumento possa consentirLe di accedere ai nostri servizi con maggiore partecipazione, facilitando, grazie al Suo cortese impegno, il lavoro del personale ALE.MAR.

Si allega al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni o reclami, da utilizzare per il miglioramento del nostro servizio.

Le porgo cordiali saluti

**Il Legale Rappresentante**

**Ale.Mar Cooperativa Sociale Onlus**

Legale Rappresentante

  
**ALEMAR**  
COOP. SOCIALE ONLUS  
Emanuela Cerretti  
Via Rocca Vecchia n.1 - 27029 Vigevano (PV)  
Partita IVA 01956990186  
Iscriz. Albo Cooperative A110679  
Tel. 0381 73703 - Fax 0381 76908



La Coop. Sociale ALE.MAR Onlus si occupa sul territorio della Regione Lombardia di assistenza domiciliare a qualsiasi titolo e livello. Collabora nella gestione di diverse Case di Riposo ed effettua servizi socio-educativi, offrendo così un servizio a 360 gradi a tutte le utenze in condizioni di fragilità.

A seconda della provenienza della richiesta di intervento la Coop. Sociale ALE.MAR Onlus attiva il proprio personale più vicino all'utente.

### **MODALITA' E DIRITTO DI ACCESSO AI SERVIZI DI ASSISTENZA**

Il Servizio di Cure Domiciliari è accessibile a tutta la popolazione e attivabile per bisogni di tipo sanitario attraverso diversi canali di accesso:

-prescrizione e richiesta a cura del Medico di Medicina Generale o Pediatra, che dopo valutazione dei bisogni inoltra direttamente agli uffici Territoriali la richiesta o rilascia al cittadino la documentazione da presentare presso gli sportelli ASST per l'attivazione del servizio.

-Dimissioni protette ospedaliere: il medico di reparto inoltra direttamente la richiesta agli sportelli ASST di competenza per l'attivazione del servizio domiciliare.

L'Accesso alle Cure Domiciliari prevede come requisito basilare la NON trasportabilità dell'utente e quindi l'impossibilità di poter usufruire di servizi a livello ambulatoriale.

L'attivazione della pratica prevede la libera scelta del cittadino circa l'Ente Gestore che prenderà in carico l'assistenza domiciliare.

Il servizio è gratuito per il cittadino.

Al primo accesso l'operatore incaricato illustrerà all'utente e ai care giver le modalità del servizio e tutte le attività previste durante il ricovero domiciliare:

-prestazioni erogate

-tempistiche

-riferimenti

-coinvolgimento diretto nell'assistenza

-condivisione del pai, diaria e obiettivi assistenziali contenuti nel fascicolo socio sanitario.

La carta dei servizi è consegnata al primo accesso, come strumento informativo e conoscitivo dell'Ente, oltre ad essere strumento fondamentale per reperire contatti con l'amministrazione e sui referenti, per esprimere gradimento tramite customer satisfaction o per comunicare eventuali disservizi tramite apposito modulo reclami.



## **TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI EROGATE NEL SERVIZIO C-DOM**

ALE.MAR garantisce le seguenti figure professionali:

- Responsabile Sanitario Medico con funzioni di organizzazione del servizio e di valutazione e miglioramento della qualità
- Personale Medico con specializzazione in geriatria e fisioterapia
- Personale infermieristico e riabilitativo qualificato e dotato di esperienza
- Ausiliari socio assistenziali
- Operatori socio sanitari

Le prestazioni che ALE.MAR effettua al domicilio sono le seguenti:

- Prestazioni Fisioterapiche: post ricovero ospedaliero, per patologie neurodegenerative, riabilitativa o respiratoria, per addestramento utilizzo ausili.
- Prestazioni Infermieristiche: medicazioni ulcere, prelievi ematici, rilevazione parametri, gestione incontinenza, somministrazione farmaci tramite terapia infusiva, gestione stomie, addestramento ai familiari
- Prestazioni assistenziali: igiene personale, addestramento ai familiari o badanti
- Prestazioni Specialistiche: valutazioni fisiatriche, geriatriche
- Prestazione Psicologiche: supporto all'utente e ai familiari
- Prestazioni Logopediche: riabilitazione al linguaggio e al paziente disfagico
- Prestazioni Educative: supporto familiare e integrazione sociale

Gli operatori assicurano l'integrazione dei propri interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni, anche al Medico di Medicina Generale dell'assistito, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.



## TEMPI DI ATTIVAZIONE E ORARI DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

L'attivazione del servizio si svolge con le seguenti tempistiche:

- Entro 48 ore per assistenze infermieristiche
- Entro 72 ore per assistenze fisioterapiche
- Entro 24 ore per casi urgenti di tipo infermieristico

La gestione di nuovi utenti è la seguente:

appena veniamo contattati dai nuovi utenti, o parenti, viene valutata la tipologia d'intervento richiesta e a sua volta individuata l'unità operativa sanitaria da assegnare al nuovo utente. Valutato il congruo intervento da effettuare ed individuato il piano PAI da erogare da personale sanitario specifico, viene informato il nostro Care Manager dell'effettiva presa in carico dell'utente.

All'atto della dimissione dell'utente o alla fine del periodo di terapia/servizio sanitario offerto, la nostra persona incaricata dovrà relazionare al nostro Care Manager del servizio svolto.

Essendo un servizio Domiciliare, in tutti i servizi erogati è sempre il nostro operatore sanitario a raggiungere l'utente presso il suo domicilio per prestare il servizio richiesto.

La continuità assistenziale è garantita in ogni fase del processo: rispetto dei tempi di attivazione, garanzia di contatto telefonico, rispetto della programmazione degli interventi, riduzione del turn-over del personale, contatto diretto con il Medico di Medicina Generale e la rete territoriale.

A casa dell'utente, per tutto il periodo del servizio erogato, si troverà tutta la documentazione sanitaria compilata ed aggiornata di volta in volta da parte del nostro operatore sanitario: il PAI, la diaria, le scale di valutazione, ecc...; a fine del periodo di erogazione del servizio tutta la documentazione verrà prelevata da casa dell'utente e portata presso la nostra sede operativa dove il nostro Care Manager si occuperà di archivarla e di tenerla a disposizione per eventuali controlli da parte delle ATS o per richieste da parte dei care givers.

**Le richieste di accesso ai FASAS o richieste di copie dei documenti contenuti in cartella, dovranno pervenire in forma scritta presso la sede operativa, specificando il titolare della richiesta e il motivo.**

**ALE.MAR entro 5 giorni dalla richiesta provvederà alla predisposizione dei documenti richiesti senza alcun costo da parte del richiedente.**



## ORARIO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DOMICILIARI:

- DAL LUNEDI' ALLA DOMENICA DALLE 7,30 ALLE 20,00

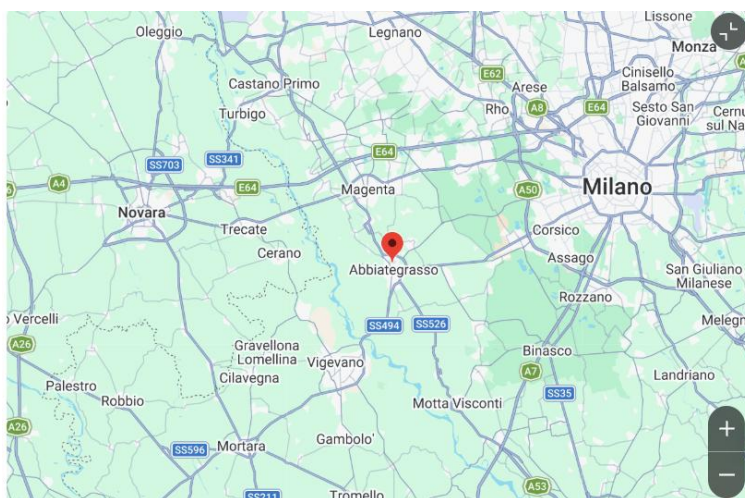
Le prestazioni erogate devono avere una durata effettiva di almeno 20 minuti per l'infermiere e di almeno 40 minuti per il fisioterapista.

La Coop.Sociale ALE.MAR Onlus si impegna, compatibilmente con le proprie esigenze di servizio, ad assecondare l'utenza nella predisposizione del calendario assistenziale.

## LIVELLI DI RESPONSABILITA' /SEDE DI RIFERIMENTO

La sede Operativa , con il relativo CALL-CENTER ed ARCHIVIO DOCUMENTALE, si trova ad Abbiategrasso (MI) in Corso San Pietro n.41, per l'utenza della ATS Città Metropolitana di Milano.

Entrambe le sedi operative sono raggiungibili attraverso automezzi propri, linee ferroviarie (collegamento Alessandria-Milano) e linee di trasporto interne alla città.



Gli orari di apertura degli uffici C-Dom delle sedi operative sono:  
dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 18:00  
**(si riceve previo appuntamento)**

I riferimenti telefonici sono: **TEL: 0381/73703 3518481112**

E-mail: **adi@alemaronlus.it**    PEC: [ale.maronlus@legalmail.it](mailto:ale.maronlus@legalmail.it)



Il recepimento delle chiamate, al di fuori delle fasce di copertura è SEMPRE assicurato dal Responsabile Sig. Cerutti Emanuele, al seguente numero di telefono: **335310371**.

**Il Care Manager svolge funzioni di coordinamento di natura gestionale-organizzativa sulle attività assistenziali previste per tutti gli assistiti presso il call-center anche attraverso dei suoi incaricati.**

Il Responsabile Sanitario è il Dott. Panella Pasquale

I Responsabili amministrativo/informatico provvedono personalmente, o tramite incaricati sul territorio, a ritirare i voucher, verificare la corretta compilazione dei singoli documenti e ad elaborare i riepiloghi mensili in collaborazione con il Responsabile Sanitario ed il Rappresentante Legale /Care Manager.

Il Responsabile URP è il Dott. Claudio Sempio



## GRADO DI SODDISFAZIONE

Allegati a questa Carta dei Servizi, troverete due questionari per la raccolta dei dati relativi al livello di soddisfazione degli utenti che richiedono l'assistenza prevista dal servizio C-Dom dalla Coop. Sociale ALE.MAR Onlus.

La nostra azienda ha scelto di far compilare una volta all'anno il modulo riguardante il questionario di valutazione dei clienti C-Dom, o alla fine del periodo di servizio erogato, se questo è inferiore al periodo dell'anno in questione.

La compilazione del questionario rappresenta uno strumento estremamente efficace, attraverso il quale l'utente può esprimere in prima persona la propria soddisfazione o le proprie perplessità sull'assistenza erogata. Per noi è di fondamentale importanza in quanto ci permette di constatare il Livello di gradimento e soprattutto di avere una valutazione del nostro operatore sanitario per il servizio complessivo erogato.

Dopo l'elaborazione dei dati estrapolati dai questionari compilati dagli utenti/familiari relativi alle assistenze dell'anno 2025, possiamo sicuramente essere soddisfatti in quanto i valori variano da 4,6 (relativo al coinvolgimento della famiglia) a 4,9 (relativo al coordinamento del servizio); dove 5 è il valore massimo. Rapportati alle risultanze relative all'anno 2024 c'è stato un sensibile miglioramento generale.

I risultati ottenuti, dopo essere stati analizzati e tradotti in percentuale di soddisfazione del servizio, vengono consegnati sia ai nostri operatori sanitari che allegati alla Carta dei servizi.

## VALUTAZIONE DEGLI OBIETTIVI

La nostra azienda adotta e definisce il sistema e gli obiettivi annuali da raggiungere.

Entro la fine del mese di marzo di ciascun anno, predispone la riunione e la relazione annuale, dove dopo aver verificato le risultanze dei dati pervenuti e la comparazione degli stessi con gli obiettivi prefissati l'anno precedente, mettendo in evidenza i risultati conseguiti, le criticità rilevate e le azioni correttive previste, stipula la relazione annuale e ripianifica gli obiettivi e le attività per il nuovo anno e nello stesso tempo diffonde a tutti i suoi operatori sanitari i risultati della relazione sulla valutazione degli obiettivi.



Si pregano tutti i fruitori dei servizi di compilare i questionari e di consegnarli (tramite posta, via e-mail o fax, direttamente alle sedi operative ALE.MAR oppure consegnandoli agli operatori o incaricati, in busta chiusa)

Si assicura il completo anonimato delle risposte ai questionari

ALE.MAR applica il Regolamento UE 679/2016 e registra il consenso alle cure e al trattamento dei dati personali.

## **PREVENZIONE E GESTIONE DEI DISSERVIZI**

Oltre al Questionario di Valutazione degli assistiti C-Dom troverete anche il modulo per le segnalazioni/reclami/suggerimenti da evidenziare e sottoporre alla nostra azienda; quest'ultimo modulo va compilato e trasmesso/consegnato ad ALE.MAR immediatamente e tutte le volte che l'utente ritiene di doverlo fare.

I tempi di gestione di quest'ultimo modulo sono ristretti ed immediati; viene analizzata la segnalazione, contattato l'operatore sanitario in questione ed insieme al Care Manager e all'occorrenza al Direttore Sanitario si valutano gli eventuali correttivi per risolvere il disservizio. In media dalla segnalazione del disservizio, ALE.MAR garantisce il correttivo entro 5 giorni.

A riguardo dei disservizi erogati, sarà predisposto un faldone per la raccolta e la tracciabilità dei disservizi rilevati e la predisposizione delle relative azioni correttive e/o di miglioramento.



**ALE.MAR COOP. SOCIALE ONLUS**  
**QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI C-DOM**

Vi preghiamo di rispondere per aiutarci a migliorare l'assistenza offerta. Le vostre risposte verranno visionate soltanto dai responsabili del servizio. Con il valore più alto (5) si intende un servizio ottimo. Con il valore più basso (1) si intende un servizio pessimo.

E' sufficiente, nella prima parte, apporre un segno nella casella del proprio gradimento. E' possibile, nella seconda parte, aggiungere anche commenti di carattere personale.

• Puntualità operatore	1	2	3	4	5
• Aspetto ed educazione del personale	1	2	3	4	5
• Coinvolgimento della famiglia	1	2	3	4	5
• Relazioni umane con il personale	1	2	3	4	5
• Orario e organizzazione delle visite	1	2	3	4	5
• Coordinamento	1	2	3	4	5
• Grado di soddisfazione generale	1	2	3	4	5

**PROPOSTE E SUGGERIMENTI**

---



---



---



---

Data,

Firma (facoltativa)

Il presente modulo va consegnato in busta chiusa all'operatore o spedito al responsabile relazioni con il pubblico **Dott. Claudio Sempio** presso **Ale.mar Coop. Sociale Onlus - Via SS. Crispino e Crispiniano 2 - 27029 Vigevano (PV) o Corso San Pietro 41 Abbiategrasso - 20081 (MI)**



## **ALE.MAR COOP. SOCIALE ONLUS** **QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARI C-DOM**

Vi preghiamo di rispondere per aiutarci a migliorare l'assistenza offerta. Le vostre risposte verranno visionate soltanto dai responsabili del servizio. Con il valore più alto (5) si intende un servizio ottimo. Con il valore più basso (1) si intende un servizio pessimo. E' sufficiente, nella prima parte, apporre un segno nella casella del proprio gradimento. E' possibile, nella seconda parte, aggiungere anche commenti di carattere personale.

• Puntualità operatore	1	2	3	4	5
• Aspetto ed educazione del personale	1	2	3	4	5
• Coinvolgimento della famiglia	1	2	3	4	5
• Relazioni umane con il personale	1	2	3	4	5
• Orario e organizzazione delle visite	1	2	3	4	5
• Coordinamento	1	2	3	4	5
• Grado di soddisfazione generale	1	2	3	4	5

### PROPOSTE E SUGGERIMENTI

---

---

---

Data,

Firma (facoltativa)

Il presente modulo va consegnato in busta chiusa all'operatore o spedito al responsabile relazioni con il pubblico **Dott. Claudio Sempio** presso **Ale.mar Coop. Sociale Onlus - Via SS. Crispino e Crispiniano 2 - 27029 Vigevano (PV) o Corso San Pietro 41 Abbiategrasso - 20081 (MI)**



**ALE.MAR COOP. SOCIALE ONLUS**  
**SCHEDA per SEGNALAZIONE e/o RECLAMO**

IL SOTTOSCRITTO	
RESIDENTE A	
IN VIA	
NUMERO DI TELEFONO	
IN QUALITA' DI (indicare se utente/parente/altro)	
DEL SIG./SIG.RA	
in relazione al C-Dom del	

SI DESIDERA EVIDENZIARE che (esprimere l'oggetto della segnalazione/reclamo):

---

---

---

---

---

---

SI DESIDERA COMUNICARE che (esprimere eventuali suggerimenti):

---

---

---

---

---

Data,

Firma

Il presente modulo va consegnato in busta chiusa all'operatore o spedito al responsabile relazioni con il pubblico **Dott. Claudio Sempio** presso **Ale.mar Coop. Sociale Onlus - Via SS. Crispino e Crispiniano 2 - 27029 Vigevano (PV) o Corso San Pietro 41 Abbiategrasso - 20081 (MI)**

