

CARTA DEI SERVIZI

Cure Domiciliari “C-Dom”



Il presente documento pubblico fornisce ai cittadini indicazioni sui modi, sulle forme e sui tempi di attivazione e di funzionamento del servizio C-Dom, come richiesto dalla DGR N. X/2569 del 31/10/2014 e dalla DGR N. 6867 del 02/08/2022 della Regione Lombardia.

Illustra altresì i servizi offerti all'utenza da Cosper, gli obiettivi che si pone, la filosofia di pensiero e di azione che persegue.

Annualmente la CARTA dei SERVIZI viene aggiornata e diffusa ai fruitori diretti del Servizio C-Dom, alle loro famiglie, agli operatori dei servizi pubblici che desiderano conoscere il servizio in modo più approfondito

Cosper è una cooperativa sociale nata dall'unione di tre storiche cooperative di Cremona: Ginestra, Iride e Prontocura. Aderisce a Consorzio Sol.Co Cremona e al Gruppo Cooperativo CGM.

Profondamente legata al suo territorio, opera essenzialmente per il benessere e la qualità della vita delle persone in condizioni di fragilità attraverso l'erogazione di servizi sanitari, socio sanitari ed educativi.

Cosper lavora a stretto contatto con le pubbliche amministrazioni, la Regione e le istituzioni sanitarie. Facendo seguito al lavoro delle cooperative da cui nasce, Cosper attiva in diverse aree di azione:

- **ASSISTENZA DOMICILIARE**
- **ANZIANI**
- **MINORI E FAMIGLIA**
- **SALUTE MENTALE**
- **ADULTI E FRAGILITÀ**

Cosper è accreditata da Regione Lombardia per l'erogazione del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata ed è certificata UNI EN ISO 9001:2015

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI

Per Cure domiciliari (C-Dom) si intende l'intervento, a domicilio del paziente, di personale altamente qualificato: Infermieri Professionali, Terapisti della Riabilitazione, personale addetto all'igiene del paziente (ASA/OSS) ed altri operatori sanitari (medici specialisti, psicologo, educatori professionali, terapisti occupazionali, ecc.) secondo un piano di cura personalizzato (Piano di Assistenza Individuale).

L' C-DOM è un sistema di interventi e servizi sanitari e socio-sanitari gratuita (ai sensi della normativa regionale lombarda e nazionale D.P.C.M. 29/11/2001 ed al D.P.C.M. 14/02/01) rivolta a **persone in situazioni di fragilità**, senza limitazioni di età o di reddito, caratterizzate da:

- non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo;
- non deambulabilità presso i presidi sanitari ambulatoriali.

Nel momento in cui il Medico di Medicina Generale/Pediatra di Famiglia del paziente ritenga necessaria l'attivazione delle Cure Domiciliari per assistenza infermieristica, rilascerà all'utente/familiare la richiesta di attivazione, formulata sul Ricettario Regionale, specificando la tipologia del bisogno di Cure Domiciliari.

Sedute di logopedia	Cura delle patologie della voce, del linguaggio scritto e orale e della comunicazione, anche dell'uso della lingua dei segni come il bilinguismo, in età evolutiva, adulta e geriatrica. Cura dei disturbi cognitivi connessi con la comunicazione.
Sedute di terapia occupazionale	Valutazione e trattamento per lo sviluppo, il recupero e/o il mantenimento delle competenze della vita quotidiana e lavorativa delle persone con disabilità cognitive, fisiche, psichiche tramite attività specifiche. Individuazione ed eliminazione di barriere ambientali per incrementare l'autonomia e l'indipendenza e la partecipazione alle attività quotidiane, lavorative, sociali.
Interventi di tipo educativo/relazionale	Interventi educativi riguardanti la relazione sia istituzionalizzata sia informale, con attenzione ai diversi contesti di vita del soggetto.
Servizi socio assistenziali con personale A.S.A. e O.S.S.	Igiene personale completa Igiene personale parziale Spugnature a letto Supervisione assunzione farmaci Attività relazionale e sostegno al benessere psico-fisico dell'assistito
Consulenze medico specialistiche: Geriatriche Fisiatriche Psicoterapeutiche	Visite a domicilio: <ul style="list-style-type: none"> • la visita geriatrica pone come suo obiettivo la valutazione complessiva dello stato di salute dell'ultrasessantacinquenne. Il suo scopo è individuare, attraverso una serie di valutazioni, un percorso assistenziale volto a mantenere il più a lungo possibile l'autosufficienza del paziente. • La visita fisiatrica si occupa della diagnosi, terapia e riabilitazione della disabilità conseguente a varie malattie invalidanti. Si tratta soprattutto di malattie che comportano una limitazione dell'attività e restrizione della partecipazione alla vita attiva, attraverso la riduzione della funzione motoria, cognitiva o emozionale. • La visita dello psicologo è volta ad interventi di prevenzione, diagnosi, riabilitazione e sostegno in situazioni di disagio emotivo.
SERVIZIO DI TELEMEDICINA	Le prestazioni che possono, ad oggi, essere erogate attraverso questa modalità sono: <ul style="list-style-type: none"> ▪ visita medica di controllo (televisita) ▪ colloquio psicologico paziente/famiglia (teleassistenza) ▪ trattamento di fisioterapia (teleriabilitazione) Le prestazioni da remoto possono essere erogate, solo da professionisti sanitari, attraverso strumenti che consentono di interagire con il paziente mediante collegamenti audio/video da remoto, condividendo documentazione medica aggiuntiva a quella già presente nel Fascicolo Sanitario dello stesso utente. Tale modalità di erogazione del servizio prevede l'adesione del paziente, che deve essere correttamente informato sulle modalità di effettuazione della prestazione, quali professionisti saranno coinvolti e come verranno gestite le informazioni e i dati

MODALITA' DI SEGNALAZIONE DEI DISSERVIZI

In caso di insoddisfazione rispetto al servizio erogato dal personale incaricato da Cosper il cittadino è invitato ad utilizzare il modulo di segnalazione all'ente, allegato alla presente Carta dei Servizi, e di restituirlo all'operatore o inviarlo a mezzo mail presso l'ufficio operativo.

Sarà premura del Coordinatore del servizio, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione, contattare l'utente telefonicamente e/o per iscritto qualora lo ritenga opportuno.

Altra modalità di segnalazione è quella utilizzabile tramite il link <http://www.cosper.coop/segnalazioni-e-o-reclami/>

RILEVAMENTO DELLA SODDISFAZIONE DEL CITTADINO

Ai fini della valutazione della qualità del servizio erogato, Cosper richiede la gentile compilazione, in forma anonima, di un questionario per l'analisi della soddisfazione degli utenti.

La restituzione dei moduli può avvenire tramite gli operatori sanitari/socio-sanitari oppure tramite mail agli indirizzi sotto riportati.

COPIE CONFORMI DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Ogni paziente dispone di un proprio Fascicolo Personale (FASAS) in cui sono raccolte tutte le informazioni rilevanti per la cura e presa in carico della persona e che contiene tutti gli interventi effettuati nel corso del programma di Cure Domiciliari.

Per richiedere copia conforme è necessario che il titolare dei dati, o persona delegata formalmente, ne faccia richiesta scritta all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

L'URP darà le dovute informazioni sui tempi di consegna e sulla quota da corrispondere per il rilascio. In ogni caso la documentazione sarà disponibile entro un termine massimo di 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta scritta.

COME CONTATTARCI:

COSPER riceve le richieste di nuove assistenze per Cure Domiciliari esclusivamente via telefono o via email ai seguenti contatti :

Ufficio Cure Domiciliari (Sede operativa)

Lunedì-venerdì dalle 8,30 -16,00 orario continuato

Telefono 0372-415639

Cellulare 335-1259955

Mail: adi@cosper.coop

Attiva Segreteria Telefonica 7 giorni su 7 - extra orario lavorativo: 0372-415639

Ufficio Cure Domiciliari (Sede amministrativa):

Telefono: 0372-415633 dal lunedì al venerdì: 8.30 -17,30 orario continuato

Mail: amministrazione@cosper.coop

Per informazioni/reclami

Tel: 0372/415639

Mail: adi@cosper.coop