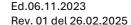


CARTA DEI SERVIZI

EROGAZIONE VOUCHER SOCIOSANITARIO MISURA B1







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 con il Comune di Cremona, l'Azienda Sociale Cremonese, per i Comuni del distretto di Cremona, e con la Comunità Sociale Cremasca per Crema per i Comuni del distretto di Crema.

Cosper ha ottenuto la certificazione di qualità per i servizi erogati secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015

A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO

La Misura B1 è un sostegno alla persona non autosufficiente e con disabilità gravissima, e al suo caregiver familiare (persona/familiare che assiste e si prende cura di un individuo con disabilità gravissima).

Si realizza attraverso l'erogazione di un contributo economico mensile ed eventuale voucher sociosanitario, per promuovere il benessere e la qualità di vita, per favorire la domiciliarità e l'inclusione sociale.

Come da D.G.R. 7751 del 28/12/2022, la Misura B1 è destinata alle persone di qualsiasi età che si trovino in:

- 1. condizione di disabilità gravissima, ovvero coloro che si trovano in una delle condizioni elencate nel Decreto interministeriale Fondo Nazionale per le Non Autosufficienze (FNA) anno 2016, all'art 2, comma 2, lettere da a) ad i), riconfermate all'art 2, comma 2 del D.P.C.M. 21/11/2019:
- 2. assistite a domicilio, di qualsiasi età;
- 3. beneficiarie dell'indennità di accompagnamento, di cui alla l. n. 18/1980 oppure definite non autosufficienti ai sensi dell'allegato 3 del D.P.C.M. n. 159/2013;
- 4. residenti in Lombardia;
- 5. con ISEE sociosanitario fino a € 50.000 per adulti/anziani e con ISEE ordinario fino a € 65.000,00 se minori.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per ottenere i contributi (buono/voucher) previsti dalla misura B1 occorre presentare formale domanda presso la propria ASST di residenza utilizzando l'apposita modulistica.

Le domande verranno indirizzate dall'ASST a una équipe di operatori esperti, che previa valutazione multidimensionale delle condizioni della persona, anche effettuata presso il domicilio, predisporrà il Progetto di Vita Individuale Personalizzato e Partecipato, che prevede la descrizione degli interventi da sostenere con i buoni e i voucher previsti dalla Misura B1. L'erogazione dei contributi e dei voucher avviene da parte dell'ATS Val Padana, a fronte del Progetto definito dall'ASST e previa verifica del mantenimento dei requisiti dei beneficiari.

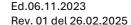
Gli strumenti sono rappresentati dal contributo economico (buono) erogato dall'ATS e da contributo in prestazioni/servizi (voucher socio-sanitario) erogati da Enti accreditati sociosanitari o sociali a contratto con l'ATS. Il voucher sociosanitario è un titolo di acquisto, non in denaro, che può essere utilizzato esclusivamente per acquistare prestazioni di assistenza sociosanitaria da parte degli enti erogatori accreditati con ATS. Viene introdotto

con la D.G.R. 424 il "budget di progetto" calcolato sulla base dei mesi previsti di presa in carico con conseguente superamento del modello di voucher mensile. Possono essere attivate le seguenti tipologie di voucher:

■ Voucher Sociosanitario mensile a favore di persone adulte/anziane del valore di: 250€ a cui corrispondono il n° di interventi/ore (range 7-12) oppure 460€ a cui corrispondono il n° di interventi/ore (range 13-18) forniti dalla figura professionale come indicati nel Progetto Individuale formulato dalla ASST.









- Voucher Sociosanitario mensile a favore di minori del valore di: 350€ a cui corrispondono il nº di interventi/ore (range 10-14) oppure 600€ a cui corrispondono il nº interventi/ore (range 15-22) e forniti dalla figura professionale come indicati nel Progetto Individuale formulato dalla ASST; il voucher ha validità annuale.
- Voucher ad alto profilo mensile, del valore di 1.650,00 €, a favore di persone con disabilità gravissime che presentano bisogni di particolare intensità in quanto dipendenti da tecnologia assistiva:
 - > ventilazione meccanica assistita o non invasiva continuativa (minimo 16 ore/die) e/o
 - > alimentazione solo parenterale attraverso catetere venoso centrale e/o
 - > situazioni di particolare gravità e di intensità, con necessità di assistenza continuativa e motivata e valutata dalla ASST

In un secondo momento, il Case Manager assegnato dalla ASST, provvederà, assieme alla famiglia, a contattare le cooperative accreditate per l'erogazione del voucher sociosanitario.

Ciascun cittadino è libero di scegliere Cosper come altre entri accreditati per l'erogazione del servizio.

Il servizio di erogazione del voucher sociosanitario per persone non autosufficiente e con disabilità gravissima (misura B1) di Cosper è accreditato con il Sistema Socio Sanitario di Regione Lombardia.

L'erogazione del Voucher B1 può avvenire nei territori accreditati afferenti ad:

A.S.S.T. Cremona A.S.S.T. Crema

PERSONALE

L'equipe multidisciplinare è composta da:

- Assistente Sociale
- Psicologo
- Infermieri
- Fisioterapisti
- Educatori/trici Socio pedagogici
- O.S.S. operatrice/ore socio-sanitario
- A.S.A. ausiliaria/o socio-assistenziale

Tutti gli operatori sono in possesso dei titoli professionali richiesti.

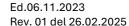
SERVIZI OFFERTI

Voucher sociosanitario a favore di persone adulte/anziane

- Interventi di sollievo al Caregiver
- Supporto alle relazioni famigliari
- · Gestione comportamento problema
- Interventi di training al caregiver per la gestione delle attività di cura
- · Monitoraggio periodico in relazione all' attività di training
- Interventi volti all'adattamento delle capacità della persona all'ambiente di vita per potenziare l'autonomia e la partecipazione al quotidiano
- Interventi per favorire l'inclusione sociale
- Igiene parziale e/o totale della persona
- Interventi educativi di consolidamento delle autonomie
- Interventi di monitoraggio sanitario









Voucher sociosanitario a favore di MINORI

- Interventi di sollievo al Caregiver
- Supporto alle relazioni famigliari
- Gestione comportamento problema
- Interventi di training al caregiver per la gestione delle attività di cura
- Monitoraggio periodico in relazione all' attività di training
- Interventi volti all'adattamento delle capacità della persona all'ambiente di vita per potenziare l'autonomia e la partecipazione al quotidiano
- Interventi per favorire l'inclusione sociale
- Igiene parziale e/o totale della Persona
- Interventi educativi di consolidamento delle autonomie
- Interventi di monitoraggio sanitario

Voucher sociosanitario AD ALTO PROFILO

- Interventi di natura tutelare quali:
 - cura delle condizioni igieniche dell'alloggio con particolare riferimento a quelle destinate a funzioni primarie dell'utente anziano;
 - cambio e lavaggio della biancheria anche durante il ricovero ospedaliero in assenza di sostegno parentale e etero parentali;
 - preparazione dei pasti;
 - aiuto per l'assunzione dei pasti;
 - aiuto, anche mediante accompagnamento, per disbrigo pratiche;
 - indicazione sulle corrette norme igienico-sanitarie;
 - svolgimento di piccole commissioni;
 - aiuto ad alzarsi dal letto, pulizia e cura personale, vestizione;
 - uso di accorgimenti o attrezzi per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, camminare;
 - prestazioni igienico sanitarie di semplice attuazione complementari all'attività socio-sanitaria, compresa l'assistenza all'assunzione dei farmaci;
 - ogni altro intervento di carattere socio-assistenziale necessario ad attendere gli atti quotidiani di vita dell'anziano.
- Interventi di natura infermieristica;
- Interventi di natura educativa

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.

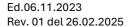
Altra modalità di segnalazione è quella utilizzabile tramite il link https://cosper.coop/reclami/

RILEVAMENTO DELLA SODDISFAZIONE DEL CITTADINO

Ai fini della valutazione della qualità del servizio erogato, Cosper richiede la gentile compilazione di un questionario per l'analisi della soddisfazione degli utenti con cadenza annuale oppure a conclusione dell'assistenza.









COME CONTATTARCI:

Telefono 0372-458146

Orario Ufficio: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 14:00

Mail: info@cosper.coop

Resp. Area Non Autosufficienza: dott.ssa Anna Facchini

Coordinatori per il servizio adulti/anziani: Assistente Sociale dott. Jacopo Zanotti

Coordinatrice per il servizio Minori: dott.ssa Moruzzi Alice

Per informazioni/reclami

Tel.: 0372-415633 Mail: info@cosper.coop

Via Bonomelli, 81 - Cremona

Orari ufficio: dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00







Il questionario viene compilato in data://
☐ dall'utente ☐ con l'aiuto dei familiari ☐ da un familiare ☐ con l'aiuto di un operatore ☐ da un intervistatore esterno
e poi 🗌 riconsegnato agli operatori 🗋 spedito per posta 🗋 altro
N.B. E' OBBLIGATORIA LA COMPILAZIONE DEI CAMPI EVIDENZIATI: per ogni domanda apporre la crocetta su un solo quadratino di risposta
INFORMAZIONI GENERALI
COGNOME E NOME dell'utente (facoltativo)
Sesso M F
Nazionalità 🛘 italiana 🗎 straniera







	1 AREA I	NFORMAZIONE	
E' soddisfatto delle informaz B1?	ioni ricevute dalla nostra	organizzazione sul servi	zio erogato tramite voucher
Per nulla soddisfatto	soddisfatto in parte	soddisfatto	molto soddisfatto
Le informazioni ricevute sul s	servizio sono risultate ch	iare e complete?	
Per nulla soddisfatto	soddisfatto in parte	soddisfatto	molto soddisfatto
Si ritiene soddisfatto per la c	<u> </u>	·	
Per nulla soddisfatto	soddisfatto in parte	soddisfatto	molto soddisfatto
	2. AREA OPERATORI E	CONTINUITA' ASSISTEN	ZIALE
Dal punto di vista pratico, l'o	peratore inviato dalla co	operativa ha soddisfatto	le sue esigenze?
Per nulla soddisfatto	soddisfatto in parte	soddisfatto	molto soddisfatto
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	•	ituzione fosse prevista, l'	assistenza ricevuta ha
In caso di sostituzione dell'o comunque soddisfatto le sue Per nulla soddisfatto	e esigenze?	ituzione fosse prevista, l'	assistenza ricevuta ha molto soddisfatto
comunque soddisfatto le sue	e esigenze?		molto
comunque soddisfatto le sue	soddisfatto in parte	soddisfatto	molto soddisfatto
Per nulla soddisfatto soddisfatto Quanto è soddisfatto per l'ai	soddisfatto in parte	soddisfatto	molto soddisfatto







	3. AREA ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO				
E' soddisfatto in generale de	ell'organizzazione del serv	vizio offerto tramite vouc	her B1 ?		
Per nulla	soddisfatto	soddisfatto	molto		
soddisfatto	in parte		soddisfatto		
U		U	U		
E' soddisfatto dell'attesa tra	a la richiesta dell'interven	to ed il primo appuntame	ento?		
Per nulla soddisfatto	soddisfatto in parte	soddisfatto	molto soddisfatto		
	pa				
U		U			
Quanto si ritiene soddisfatto	o degli orari degli interver	nti domiciliari?			
Per nulla soddisfatto	soddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto		
Soddistatto	in parte		Soddistatto		
U	U	U	U		
E' soddisfatto del rispetto d	i giorni ed orari concorda	ti da parte del nostro per	sonale?		
Per nulla	soddisfatto	soddisfatto	molto		
soddisfatto	in parte		soddisfatto		
U	U	U	U		
	4. AREA	A RELAZIONALE			
E' soddisfatto del rapporto (con l'operatore che si è o	ccupato di lei ?			
Per nulla	soddisfatto	soddisfatto	molto		
soddisfatto	in parte		soddisfatto		
	U		Ш		
Quanto è soddisfatto della p	orofessionalità dimostrata	a dagli operatori?			
Per nulla soddisfatto	soddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto		
Soudistatto	in parte		Soddistatto		
U	U	U	U		
Quanto è soddisfatto della d	disponibilità degli operato	ori?			
Per nulla	soddisfatto	soddisfatto	molto		
soddisfatto	in parte		soddisfatto		







5. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA - EFFICIENZA EFFICACIA DEL SERVIZIO

Per nulla soddisfatto	soddisfatto in parte	soddisfatto	molto soddisfatto
	EVENTUAL	LI OSSERVAZIONI	

Nel ringraziarLa della cortese collaborazione, si informa che i risultati della presente indagine saranno resi noti annualmente dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico di questa struttura e potranno essere messi a sua disposizione.

LA DIREZIONE







SEGNALAZIONE ALL'ENTE

SGQ-VPM-M-SEG

Ed.24-08-2017

Rev.07 del 28.02.2023

Gentile Utente

Cognome Nome

Eventuale grado di parentela o altro (es. Tutore, Amministratore di sostegno)

È per la nostra Cooperativa importante avere uno scambio di informazioni con Lei in merito alla qualità del servizio fornitoLe dal nostro personale. Utilizzi quando lo ritiene opportuno il modulo allegato per segnalarci ogni criticità o elemento che ritiene particolarmente positivo.

La nostra Cooperativa si impegna ad analizzare ogni indicazione ricevuta al fine di migliorare la qualità dei propri servizi; se desidera essere ricontattata/o La preghiamo di lasciare nominativo e numero di telefono.

La ringraziamo sin d'ora. La Direzione **RECLAMO SUGGERIMENTO RILIEVO ELOGIO Evento segnalato** Descrivere i fatti, i luoghi e i tempi oggetto della segnalazione, eventuali richieste e suggerimenti. Dati di chi effettua la segnalazione Cognome Nome Tel Dati della persona per la quale si effettua la segnalazione se non è il diretto interessato a <u>farlo</u>:

Informativa ai sensi degli articoli 13 e seguenti Regolamento 2016/679/UE in materia di protezione dei dati personali

Cosper s.c.s. Impresa Sociale, Titolare del trattamento, La informa che, ai sensi del Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali, i Suoi dati saranno trattati per le sole finalità di assistenza/gestione dei reclami.



