

# CARTA DEI SERVIZI

**S.A.D.**

**Servizio di Assistenza Domiciliare**



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**

Soggetti anziani, di età maggiore a 65 anni, e/o soggetti adulti con disabilità, di età generalmente compresa fra 18 e 65 anni, in situazione di non autosufficienza o ridotta autosufficienza – temporanea o protratta – derivante da condizioni personali critiche; è prevista, la presenza del caregiver dell'utente in affiancamento al personale di Cosper.

Soggetti privati in condizioni di fragilità temporanea o protratta.

### **MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Il servizio di Assistenza Domiciliare SAD può essere richiesto rivolgendosi all'ufficio del Servizio Sociale del proprio Comune di Residenza. La richiesta sarà sottoposta alla valutazione da parte dell'Assistente Sociale.

Ciascun cittadino è libero di scegliere Cosper come altre entri accreditati per l'erogazione del servizio. Solo a seguito di autorizzazione all'attivazione da parte dell'Assistente Sociale e la definizione di un Piano di Assistenza Individuale (PAI), il cittadino può richiedere l'avvio del servizio. Il PAI raccoglie gli obiettivi di cura, i tempi ed il numero di interventi.

Per i soggetti privati è sufficiente contattare l'ufficio SAD, richiedendo l'intervento necessario. Può essere richiesto un incontro preliminare.

### **IL SERVIZIO GARANTISCE**

1. La presa in carico dell'assistito entro 24/48h per Voucher dimissioni protette, non oltre 5gg. lavorativi per tutti gli altri interventi. Si prevede anche la possibile attivazione in urgenza tramite accordo fra le parti;
2. l'articolazione programmata delle attività dal lunedì alla domenica dalle ore 6.00 alle ore 20.00;
3. la presenza di una sede operativa sul territorio della provincia di Cremona aperta al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.30.

## SERVIZI OFFERTI

- ◆ CURA DELL'IGIENE PERSONALE
- ◆ SPUGNATURA PERSONE ALLETTATE
- ◆ BAGNO ASSISTITO
- ◆ MOBILIZZAZIONE DELLE PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI: AIUTO NELL'ALZATA E RIMESSA A LETTO, SUPPORTO PER UNA CORRETTA DEAMBULAZIONE ANCHE CON UTILIZZO DI IDONEI AUSILI
- ◆ VESTIZIONE
- ◆ ATTIVITA' DI RELAZIONE E DI SOSTEGNO PSICOFISICO DELL'ASSISTITO
- ◆ AIUTO NEL GOVERNO DELLA CASA: IGIENE ORDINARIA DEGLI AMBIENTI, RIORDINO DEL LETTO, CAMBIO BIANCHERIA, ECC....
- ◆ AIUTO ALLA PREPARAZIONE E SOMMINISTRAZIONE DEI PASTI
- ◆ AIUTO PER LA SPESA O PICCOLE COMMISSIONI
- ◆ EDUCAZIONE E ADDESTRAMENTO AL CAREVIGER ALL'ASSISTENZA

## PERSONALE

Resp. Area Non Autosufficienza: Anna Facchini      Coordinatore: Jacopo Zanotti  
A.S.A. ausiliaria/o socio-assistenziale      O.S.S. operatrice/ore socio-sanitario

## DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

Al Cittadino che accede ai servizi di Cosper s.c.s. sono garantiti i seguenti diritti:

### RISPETTO DELLA DIGNITÀ E DEI DIRITTI DELLA PERSONA

Il Cittadino ha diritto:

- ad essere rispettato nella propria dignità personale e non essere interpellato con ingiustificata confidenza;
- ad essere assistito con attenzione all'insieme dei bisogni, indipendentemente dall'etnia o dalla cittadinanza e dalle condizioni sociali, economiche, culturali e religiose;
- ad essere trattato dagli operatori con educazione, cortesia, e umanità dal personale;
- a non subire costrizioni senza giustificato motivo.

### RISPETTO DELLA QUALITÀ E DELL'ADEGUATEZZA DELL'ASSISTENZA E DEI SERVIZI

Il Cittadino ha diritto:

- ad essere assistito con cura e competenza per l'intera durata dell'assistenza;
- al rispetto degli orari da parte del personale;
- ad avere la garanzia della qualificazione e professionalità degli operatori.

### DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Il Cittadino ha diritto:

- ad avere informazioni sull'ente erogatore e sui servizi offerti;
- a riconoscere autonomamente il profilo professionale e la posizione funzionale e l'identità degli operatori, attraverso l'apposito cartellino;
- ad essere informato sui motivi di eventuali rinvii nell'effettuazione degli interventi programmati.

### DIRITTO ALLA SICUREZZA E ALLA PRIVACY

Il Cittadino ha diritto:

- alla garanzia della riservatezza del trattamento dei propri dati personali e particolari;
- ad avere la possibilità di indicare le persone che possono ricevere informazioni personali che lo riguardano;
- ad essere assistito con modalità che assicurino la sua riservatezza e intimità;
- a revocare il proprio consenso al trattamento dei dati.

Cosper intende promuovere la centralità degli interessi dell'utente nelle attività quotidiane che lo riguardano; sono graditi i suggerimenti da parte dei Cittadini, ma sono altresì richiesti comportamenti responsabili anche da parte degli utenti stessi e dei loro familiari/caregiver.

Il Cittadino ha diritto:

- in caso di insoddisfazione, rispetto al servizio erogato dal personale incaricato da Cosper, di effettuarne la segnalazione all'ente; ciò può avvenire utilizzando il modulo allegato alla presente Carta dei Servizi, da restituire all'operatore o inviare a mezzo mail a [sad@cosper.coop](mailto:sad@cosper.coop); altra modalità è la segnalazione attraverso il link dedicato sul sito <https://www.cosper.coop/segnalazioni-e-o-reclami/>

Sarà premura del Coordinatore del servizio contattare l'utente, telefonicamente e/o per iscritto, per valutare quanto segnalato comunicando, se richiesto dal cittadino, entro 30gg., le azioni correttive intraprese.

Il Cittadino ha quindi ben precisi diritti, ma ha anche doveri nei confronti di Cosper s.c.s. e di tutto il personale del Servizio, di cui i principali sono:

- tutela della propria e altrui salute;
- rispetto del lavoro di tutti gli operatori tenendo un comportamento rispettoso della loro professionalità e dignità,
- comunicare per tempo eventuali impossibilità di ricevere gli operatori presso il proprio domicilio;
- collaborare con il personale al fine di facilitare la corretta effettuazione delle prestazioni;
- evitare comportamenti aggressivi e violenti, anche solo verbalmente, nei confronti degli operatori.
- rispetto delle norme di sicurezza presso il proprio domicilio quali:
  1. garantire il corretto funzionamento degli impianti elettrico e di adduzione del gas facendoli controllare regolarmente a personale qualificato;
  2. garantire che l'accesso al domicilio avviene in sicurezza evitando pericoli di inciampo/caduta per il personale;
  3. informare il personale di eventuali situazioni pericolose che potrebbero essere presenti;
  4. evitare che animali di proprietà o del vicinato possano infastidire o aggredire il personale.

#### **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.

#### **GESTIONE DELLE CHIAVI DI CASA DEGLI UTENTI**

Il personale della Cooperativa, garantisce la gestione delle chiavi del domicilio degli utenti, sino alla cessazione delle assistenze, nel rispetto della massima tutela e riservatezza e per i soli scopi legati al servizio.

Utente e Cooperativa definiscono l'avvenuta consegna, l'eventuale richiesta di duplicati e la restituzione delle chiavi su apposito modulo consegnato in occasione del primo accesso.

#### **TARIFFE**

Cosper intende favorire le migliori condizioni economiche di access al servizio. Per sapere costi ed eventuali agevolazioni contattare l'ufficio al n. 0372-415627

#### **COME CONTATTARCI:**

##### **Cosper s.c.s. Impresa Sociale**

Via Bonomelli, 81 - Cremona

Orari ufficio: dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 16:30

##### **Per informazioni/reclami**

Tel.: 0372-415627 Cell.: 334-8740745

Mail: [sad@cosper.coop](mailto:sad@cosper.coop)