

## CARTA DEI SERVIZI



"CON VOI"

*Cooperativa Sociale ONLUS*

Cell. 329 9266051 – 346 2885688

Tel.: 0382 556208

Email: [amministrazione@convoionlus.com](mailto:amministrazione@convoionlus.com)

PEC: [cooperativaconvoi@pec.it](mailto:cooperativaconvoi@pec.it)

SITO INTERNET: [www.cooperativaconvoi.com](http://www.cooperativaconvoi.com)

## **INDICE**

### **PRESENTAZIONE**

<b>DICHIARAZIONE DI MISSIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>SEDE E CONTATTI .....</b>	<b>5</b>
<b>PIANO ORGANIZZATIVO GESTIONALE ANTI COVID19 .....</b>	<b>7</b>
<b>PERSONALE .....</b>	<b>9</b>
<b>ORGANIGRAMMA .....</b>	<b>12</b>
<b>SERVIZI IN STRUTTURA .....</b>	<b>13</b>
<b>SERVIZI DOMICILIARE .....</b>	<b>14</b>

La Carta dei Servizi della CON VOI cooperativa sociale Onlus è predisposta ai sensi dell’art. 13 della Legge quadro 328/2000 e secondo le indicazioni fornite dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e dal Ministero della Sanità (D.P.C.M. del 27 gennaio 1994 e D.P.C.M. del 19 maggio 1995).

La Carta dei Servizi si pone come strumento di tutela dei diritti degli utenti e di informazione rispetto al servizio offerto dalla nostra società.

Questa Carta vuole essere manifestazione concreta dell’impegno della CON VOI a esplicitare, mantenere e migliorare i propri standard di qualità e al contempo essere stimolo al dialogo con l’utenza.

Il documento è soggetto a revisione periodica da parte della Direzione.

Lo stato e la data di revisione sono indicati in ogni pagina interna al documento.

## **PRESENTAZIONE**

### **DICHIARAZIONE DI MISSIONE**

La CON VOI è una cooperativa sociale Onlus che opera nel territorio di Pavia e provincia e si occupa della promozione del benessere della persona rispondendo ai nuovi bisogni di

natura sociale, assistenziale, sanitaria, educativa che emergono con crescente intensità

nella società attuale. Il fulcro dell'attenzione della CON VOI non è il disagio o la patologia in sé bensì la persona nella sua interezza.

La CON VOI nasce nel 2013 grazie all'impulso di un gruppo di professionisti con una lunga esperienza nel settore socio-sanitario.

Presso la propria sede, la CON VOI lavora costantemente per la promozione della salute, prevenzione e cura del disagio in ogni fascia d'età, grazie a professionalità attive nel campo psicologico, riabilitativo e medico. La cooperativa offre servizi integrati tra di loro e che rispondano alla logica di considerare la persona nella sua interezza, in termini di unità e complessità fisica e psichica.

Per questa ragione, garantisce la presa in carico globale di ogni caso per tutto l'iter terapeutico lavorando in equipe con l'apporto pluridisciplinare offerto dai soci.

Il costante lavoro di equipe è finalizzato a una programmazione coerente e integrata dell'attività territoriale e a uno scambio e un arricchimento delle metodologie adottate nei singoli interventi.

La CON VOI offre assistenza domiciliare, con progetti individuali di assistenza continuativa e prestazioni socio assistenziali a domicilio. Questo servizio è svolto a favore di anziani, disabili, malati, persone temporaneamente non autosufficienti, e a sostegno e sollievo delle loro famiglie. Fondamentali nella professionalità dell'assistente domiciliare sono la capacità di ascolto e di comprensione empatica: tutti gli operatori della CON VOI sono tenuti a un comportamento di pieno rispetto della dignità e dei diritti degli assistiti e sono predisposti all'attività di stimolo e sostegno relazionale nei confronti degli utenti. La Cooperativa inoltre eroga assistenza socio-sanitaria e infermieristica per servizi territoriali e per strutture.

Nell'offrire i suoi servizi la CON VOI si ispira da sempre ai principi di solidarietà, rispetto della persona e della sua dignità, eguaglianza ed imparzialità, accessibilità e trasparenza, continuità, partecipazione, tutela della privacy, efficacia ed efficienza.

## **CARTA DEI SERVIZI - “CON VOI” Cooperativa Sociale ONLUS**

La Direzione della CON VOI assicura il raccordo complessivo tra i diversi ambiti di intervento per favorire possibili collegamenti e sinergie e lavora per la costruzione di una rete con le altre agenzie del territorio.

## **SEDE E CONTATTI**

La CON VOI ha sede legale e operativa a San Martino Siccomario in via Roma n. 108 (Pv).

Le attività si svolgono presso i clienti, quindi presso le abitazioni o all'interno delle strutture, che possono essere case di cura, RSA, centri di accoglienza, centri socio-educativi, centri diurni integrati, aziende private.

Le prestazioni sono assicurate tutti i giorni dal Lunedì alla Domenica, 24 ore su 24.

## **MODALITÀ**

Il primo contatto tra la CON VOI e l'utente consiste in un colloquio informativo telefonico o gratuito su appuntamento durante il quale il Coordinatore accoglie le richieste, illustra il possibile percorso individuale. Il colloquio informativo non è in alcun modo impegnativo: è facoltà dell'interessato valutare il percorso proposto e decidere in merito ad esso. L'iter successivo viene concordato insieme al cliente, cercando sempre la conciliazione con le esigenze di orario e con garanzia della massima riservatezza.

## **A CHI RIVOLGERSI PER:**

**CHIEDERE INFORMAZIONI:** potete esplorare approfonditamente il nostro sito internet, mandarci una email, oppure telefonare nell'orario di apertura degli uffici amministrativi (8.30/12,30 – 13,30/16,30) o lasciare un messaggio in segreteria telefonica al numero 0382 556208.

**PRENDERE UN APPUNTAMENTO:** è possibile fissare un appuntamento telefonicamente al numero 0382 556208 o anche mandandoci una email a [cooperativaconvoi@pec.it](mailto:cooperativaconvoi@pec.it).

I nostri uffici sono aperti dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 16,30, in altri orari su appuntamento.

**REPERIBILITÀ TELEFONICA:** in caso di effettiva necessità ed urgenza, è possibile contattare la responsabile della cooperativa, sig. Enrica Maiocchi o al Care manager, sig. Elisa Nalin al telefono mobile dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Per ottenere informazioni dettagliate sui servizi offerti, rivolgersi a:

Enrica Maiocchi  
Direttore di struttura  
Mob. 329 9266051

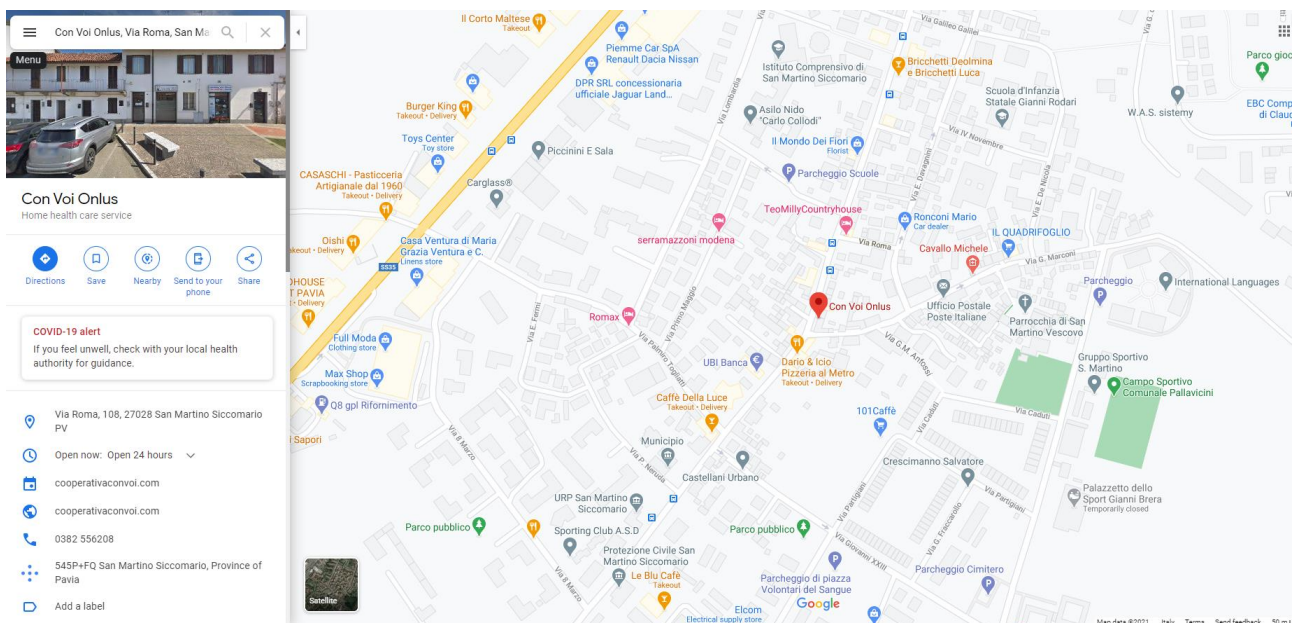
# CARTA DEI SERVIZI - "CON VOI" Cooperativa Sociale ONLUS

Elisa Nalin  
Care Manager  
Mob. 346 2885688

Marco Tarensi  
Case Manager  
Responsabile ADICOVID  
Mob. 3478713765

## COME RAGGIUNGERCI

Sede: Via Roma 108, San Martino Siccomario (PV)



## PIANO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA DA CoViD-19

### **Misure precauzionali ed aggiornamento delle attività operative per la prevenzione ed il contrasto alla diffusione del CoViD-19**

#### **Il Referente CoViD-19**

Il Referente aziendale CoViD-19 – di concerto con quanto indicato dall’Istituto Superiore di Sanità – è il dott. GIOVANNI BELLONI

Il suddetto Referente ha frequentato il corso di formazione “IL RUOLO DEL REFERENTE CoViD-19 NELLE STRUTTURE SOCIO-SANITARIE” (moduli 1 e 2) organizzato da LABOR MEDICAL srl. Il suo compito si estrinseca nel coordinamento delle attività di pianificazione e controllo delle soluzioni organizzative più idonee e sostenibili volte alla *prevenzione ed al controllo della diffusione del CoViD-19*.

#### **Accorgimenti precauzionali preventivi nell’assistenza domiciliare agli utenti**

Onde poter espletare in sicurezza e nel pieno rispetto delle normative speciali istituite dal governo e dagli enti locali, la Cooperativa ha adottato una serie di misure precauzionali volte alla riorganizzazione e rimodulazione di quelli che sono gli spazi lavorativi, le attrezzature e gli strumenti di lavoro – allo scopo, ovviamente, di ridurre il più possibile il rischio di contaminazione – ma anche e soprattutto con una revisione di orari, attività e modalità operative del personale.

Si è introdotto il lavoro da casa (“*smart working*”) per il personale impiegatizio, grazie al collegamento terminale da remoto; in questo modo, è stato ed è tuttora possibile diminuire gli afflussi negli uffici, riducendo il rischio conseguente alla formazione di assembramenti, mantenendo tuttavia inalterata l’operatività dell’azienda e lo svolgimento dei servizi al pubblico. Riguardo a quest’ultimo punto, è stato ridotto anche il numero degli accessi in sede dei pazienti e/o parenti, caregivers, etc (ma anche di altro personale esterno: fornitori, agenti di commercio, operatori di altri settori), limitandoli al minimo indispensabile e previa prenotazione telefonica di appuntamento.

## CARTA DEI SERVIZI - “CON VOI” Cooperativa Sociale ONLUS

Oltre a ciò, si è stabilito l'accesso diretto agli uffici di *massimo una persona (cliente) alla volta*, con un distanziamento minimo di mt 1,82 – il tutto documentato da adeguata cartellonistica.

La Cooperativa ha messo a punto un apposito *Protocollo di sanificazione degli ambienti di lavoro* durante l'emergenza da CoViD-19.

Per quanto riguarda i primi contatti e la presa in carico di nuovi utenti, è stato approntato un apposito questionario di triage telefonico da remoto, volto ad individuare un'eventuale, possibile (o sospetta) presenza di contaminazione nello stesso soggetto richiedente.

Al termine del questionario, in caso di valutazione epidemiologica negativa, l'attivazione della prestazione domiciliare avverrà con i DPI come da indicazioni del Ministero della Salute (*mascherina chirurgica in TNT triplo strato, guanti monouso*). Viceversa, nel caso di valutazione epidemiologica positiva, l'attivazione della prestazione domiciliare sarà (sempre seguendo le indicazioni ministeriali) con i DPI seguenti: *mascherina FFP2 o FFP3, visiera, tuta repellente, calzari, guanti monouso*.

Sono stati avviati e periodicamente saranno riproposti eventi formativi sulla patologia CoViD-19 e sui sistemi di prevenzione e contenimento dell'infezione da SARS-CoV-2, con particolare riferimento al rispetto delle misure universali di prevenzione, all'uso dei DPI (scelta in relazione al rischio e all'attività, fasi di vestizione e svestizione, ecc.) e al significato delle procedure di sorveglianza sanitaria per la prevenzione da SARS-CoV-2.



### PERSONALE

La cooperativa sociale CON VOI si avvale di uno staff professionale che comprende le seguenti figure qualificate: geriatra, fisiatra, medico palliativista, logopedista, psicologo, pedagogo, fisioterapista, infermiere, educatore, dietista, assistente sociale, operatore socio sanitario.

L'equipe multidisciplinare è coordinata da un care manager e supervisionata da un responsabile sanitario medico.

Tutto il personale è appartenente alla struttura della Cooperativa, è in regola con la normativa previdenziale ed assicurativa ed è coperto da apposita polizza di assicurazione per responsabilità civile.

La Direzione determina, per ogni attività, le risorse necessarie da mettere a disposizione, sia in termini di quantità e di specializzazione (nella fase di verifica tecnica prima di cominciare un progetto), sia in termini di risorse finanziarie (nella fase di sperimentazione e prova di un nuovo servizio da offrire ed erogare).

Nell'erogazione di un servizio alla persona è proprio il personale ad essere la risorsa fondamentale per l'efficacia, l'efficienza, e la soddisfazione del beneficiario del servizio.

Proprio per questo, in CON VOI viene posta la massima attenzione e accuratezza sul processo di reclutamento, selezione, inserimento, addestramento e verifica degli operatori.

### ATTIVITÀ DI RECLUTAMENTO

Il reclutamento avviene attraverso una molteplicità di strumenti, anche in funzione delle attuali difficoltà di reperimento sul mercato del lavoro di personale dotato di adeguata preparazione ed esperienza.

Gli strumenti utilizzati sono le inserzioni con agenzie specializzate su web, i contatti con le istituzioni formative (Università, Centri di formazione professionale), la raccolta delle domande che vengono spontaneamente, le segnalazioni di collaboratori che già lavorano per la CON VOI.

### ATTIVITÀ DI SELEZIONE

L'esame del candidato si basa sullo svolgimento di alcune attività, tutte fondamentali: analisi della mansione da ricoprire, colloquio in cui viene presentata la CON VOI, le modalità di inserimento ed i tipi di servizio, intervista sulle attitudini personali, titolo di studio, esperienze passate e livello di professionalità raggiunto. Il giudizio che ne consegue è formulato sulla base dell'intervista, con criteri espliciti, chiari e omogenei, riferiti alla posizione da ricoprire.

## **CARTA DEI SERVIZI - “CON VOI” Cooperativa Sociale ONLUS**

### **ACCOGLIMENTO E INSERIMENTO**

La fase di inserimento di un nuovo collaboratore è definita, per la parte contrattuale, nel Regolamento della Cooperativa. Per quanto riguarda invece l’inserimento lavorativo e l’addestramento vero e proprio si segue un metodo di affiancamento e di “training on the job”, che può durare da qualche giorno a una settimana. L’accoglimento avviene in sede, a cura del responsabile del servizio, dove vengono fornite le istruzioni preliminari relative al servizio, viene consegnato il camice, viene indicata la persona cui rivolgersi per l’affiancamento.

La valutazione della validità dell’inserimento dipende essenzialmente da due fattori: dal giudizio del responsabile interno alla Cooperativa e dalla valutazione della committenza in merito al servizio fornito, rilevata con la procedura di controllo del processo.

Per ogni collaboratore della Cooperativa, sia che venga ammesso come socio sia che collabori direttamente pur senza entrare nella compagine sociale, viene definito il requisito di competenza occorrente per svolgere la mansione cui è chiamato, tenendo conto sia di quanto concordato con il cliente, sia di disposizioni di norme, leggi o regolamenti eventualmente applicabili. Ogni collaboratore della Cooperativa entra automaticamente in un programma di gestione e sviluppo che comprende l’adeguamento del livello di qualifica e retributivo al raggiungimento della corrispondente professionalità e l’inserimento in un piano di sviluppo che lo accompagna durante tutto il suo periodo di permanenza in Cooperativa, a partire dalla situazione iniziale, documentata nelle schede di ingresso.

### **STRATEGIE DI CONTENIMENTO DEL TURN-OVER E DI PREVENZIONE DEL BURN-OUT**

È noto che l’operatore domiciliare, come tutti gli operatori che lavorano a stretto contatto con persone bisognose di attenzione, di aiuto e sostegno, è esposto al rischio della cosiddetta “burn-out sindrome”. La tensione emotiva, caratteristica delle professioni impegnate nei servizi alla persona, può raggiungere livelli eccessivi e, in mancanza di adeguato sostegno, portare a una graduale disaffezione al proprio lavoro. Questo processo trasforma nel tempo ciò che prima dava piacere e interesse dal punto di vista professionale, in elemento frustrante e negativo.

La Cooperativa al fine di prevenire e contenere le crisi da “esaurimento professionale”, e quindi l’abbandono repentino del lavoro e il continuo cambiamento delle figure operative, oltre ad un’efficiente organizzazione del lavoro e ad incontri di verifica e coordinamento, mette in atto due fondamentali strategie: la formazione e la supervisione.

### **Formazione**

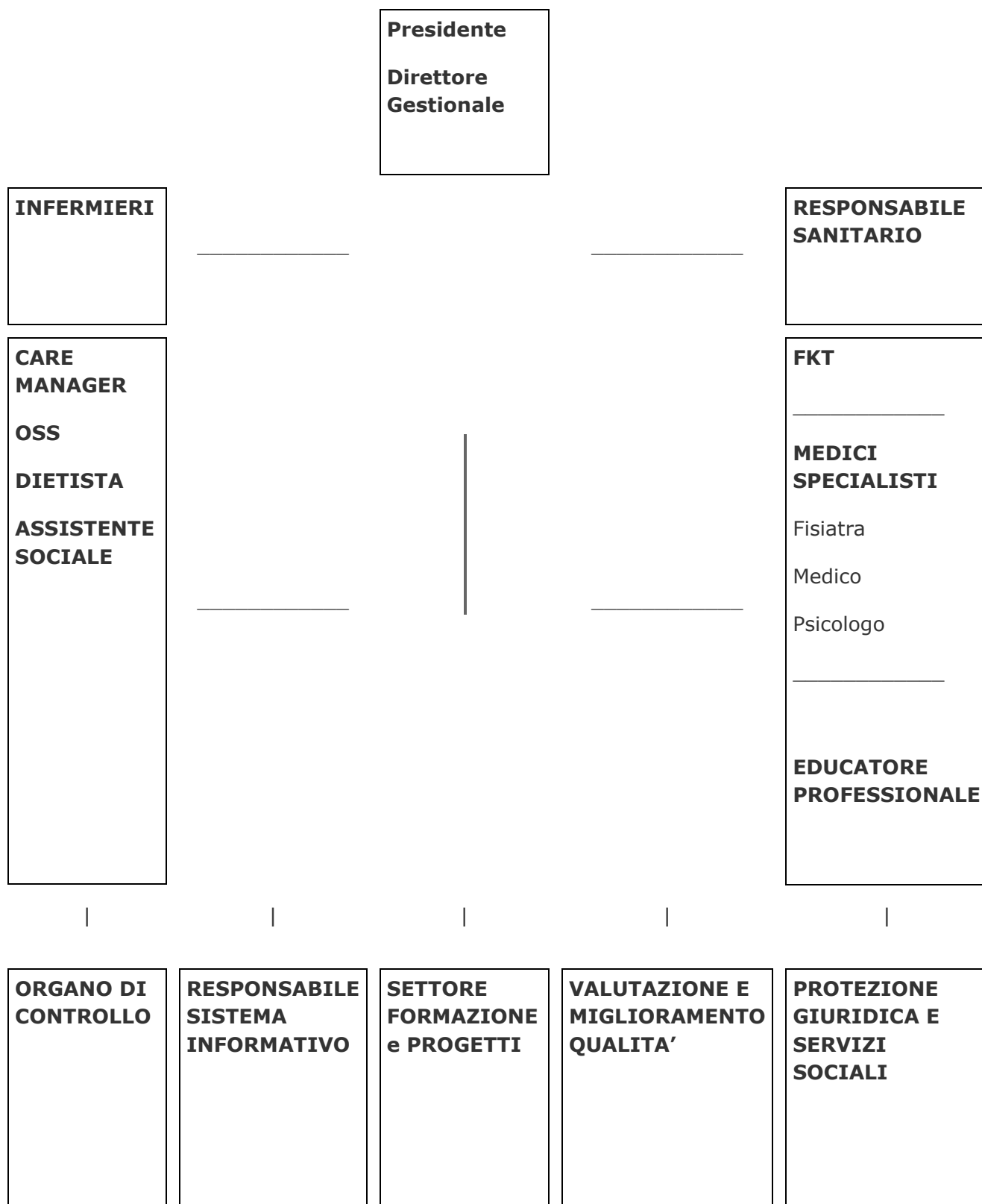
La formazione, così come prevista all'interno del Piano Annuale di Formazione della Cooperativa, offre all'operatore occasioni di crescita professionale e di maturazione personale e può rientrare nel settore della prevenzione primaria del burn-out; gli interventi formativi infatti rafforzano il vissuto di efficacia e produttività del proprio ruolo e sono un valore aggiunto per ogni organizzazione che si prefigga di offrire un servizio di qualità.

### **Supervisione o supporto psicologico**

In considerazione della rilevanza che riveste il ruolo dell'O.S.S. nell'intervento assistenziale e nella conseguente relazione con l'utente, tale ansie dell'utente o dei familiari, dare sostegno, orientare, facilitare la figura potrà trovarsi, di volta in volta, nella necessità di contenere le comunicazione.

Questo aspetto dell'intervento è molto impegnativo e fortemente ansiogeno e spesso si traduce in un "fare cose" per l'utente e in tempi brevi. Allora sembra assumere importanza sempre più rilevante, nell'intervento formativo e nell'impostazione del lavoro, il favorire la possibilità di "ripensare le emozioni", cioè di esprimerle, accettarle come parte del lavoro, condividerle con altri, e rielaborarle per poterle utilizzare come strumento professionale. Il supporto psicologico non ha una funzione esclusivamente tamponatrice, di temperamento delle tensioni, ma va anche e soprattutto nel senso della promozione di cambiamenti attraverso il riconoscimento, l'appropriazione e lo sviluppo da parte degli operatori di proprie risorse individuali e professionali, mentre, sul versante dell'utenza, offre strumenti per reimpostare gli interventi e/o correggere una determinata modalità di rapporto.

## RISORSE UMANE



### SERVIZI IN STRUTTURA

Interveniamo con professionalità ed entusiasmo nel campo dell'assistenza socio-sanitaria e infermieristica, educativa e ludica, progettando formule flessibili e mirate alle diverse esigenze. Siamo presenti in strutture private (Residenze Sanitarie Assistenziali e Case di Cura) e in strutture pubbliche (Centri Diurni Integrati, Centri Socio-Educativi e Servizi di Assistenza Domiciliare) nella Provincia di Pavia con funzioni di progettazione e gestione in autonomia dei diversi servizi.

La CON VOI si avvale di personale medico specialistico, infermieristico, fisioterapico e di operatori di supporto in possesso di regolare titolo, appartenente alla struttura della Cooperativa ed in regola con la normativa previdenziale ed assicurativa.

Eventualmente, su specifica richiesta, si fornisce anche personale inserviente. È possibile

inoltre offrire servizi di animazione, per gli ospiti della struttura, mediante animatori ed educatori.

Tutto il personale è coperto da apposita polizza di assicurazione per responsabilità civile.

### ORGANIZZAZIONE

È possibile sia che il servizio venga erogato in collaborazione con la direzione della struttura, per far fronte a specifiche esigenze di volta in volta identificate, sia che venga affidato alla cooperativa un settore specifico, in autonomia e all'interno di parametri contrattuali precisi.

La CON VOI è in grado di soddisfare anche eventuali esigenze di tipo gestionale, collaborando ad esempio nel lavoro di rendicontazione.

L'orario di lavoro dello staff della CON VOI viene programmato in base alle esigenze della turnazione della struttura. La Cooperativa è normalmente in grado di assolvere alle urgenze al massimo entro le 24 ore successive alla richiesta.

## CARTA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE

### INDICE

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE COMUNALE.....	15
ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA .....	20
CURE PALLIATIVE .....	23
CONTATTI.....	25
STANDARD DI QUALITA' .....	26

## **Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) offre presso il domicilio dell'assistito interventi di supporto socio-assistenziale per lo svolgimento delle attività di vita quotidiana.

Il servizio si rivolge a persone parzialmente o totalmente non autosufficienti ed è finalizzato a mantenere e potenziare l'autonomia della persona.

Scopo del servizio è quello di contribuire alla permanenza del cittadino fruitore presso il proprio ambiente domestico, procrastinando o evitando il ricovero in strutture residenziali.

### **ATTIVITÀ SVOLTE E SERVIZI OFFERTI**

Il servizio viene svolto da operatori qualificati e prevede un insieme di attività di carattere socio-assistenziale: cura dell'ambiente domestico, disbrigo di commissioni esterne, preparazione e somministrazione di pasti, aiuto nell'igiene personale, socializzazione.

Per una migliore qualità del servizio viene garantita una verifica periodica sull'andamento del progetto attraverso colloqui con la famiglia e visite domiciliari. Il servizio è svolto da qualificati soggetti del privato sociale accreditati in ambito comunale e distrettuale previa verifica del possesso dei requisiti gestionali ed organizzativi richiesti.

### **A CHI SI RIVOLGE**

Cittadini parzialmente o totalmente non autosufficienti residenti nel Comune di Pavia e nei Comuni del Distretto Sociale di Pavia.

### **RESPONSABILE**

Per il Comune di Pavia, il Dirigente del Settore Socio-Assistenziale.

Per gli altri comuni del Distretto Sociale di Pavia, il Coordinatore dell'Ufficio di Piano ed i Responsabili dei singoli Comuni.

### **COME**

Per richiedere il servizio i cittadini possono rivolgersi direttamente all'assistente sociale di riferimento.

Il servizio viene erogato in seguito ad una valutazione effettuata dall'assistente sociale in base alle condizioni sociali, sanitarie e familiari.

Successivamente viene definito un progetto di intervento personalizzato. Il cittadino fruitore e la sua famiglia possono scegliere tra i diversi soggetti accreditati.

### **DOCUMENTAZIONE RICHIESTA**

Documentazione sanitaria ove richiesta. Attestazione I.S.E.E.

### **COSTO A CARICO DEL CITTADINO**

È prevista una compartecipazione al costo del servizio in base alle fasce I.S.E.E. definite dall'Amministrazione Comunale di Pavia e/o dal Distretto Sociale di Pavia.

### **SERVIZI E PRESTAZIONI OFFERTE**

#### **1. IGIENE PERSONALE ORDINARIA E STRAORDINARIA**

##### Igiene personale quotidiana

Igiene viso, igiene orale, orecchie, collo, mani, ascelle, igiene perineale, eventuali applicazioni di pomate, vestizione assistita. In presenza di cateterizzazione, cambio sacchetto di raccolta e registrazione liquido.

##### Bagno assistito

Cure igieniche totali periodiche in vasca o doccia, eventuale applicazione di pomate, manicure, pedicure, vestizione assistita. In caso di necessità viene praticato il bagno a letto (mediante spugnature).

Nel corso di entrambi gli interventi viene praticata, specie se l'utente è allettato, un'attenta osservazione della cute (particolarmente della zona sacro-femorale, dei talloni e dei gomiti) onde prevenire l'eventuale manifestarsi di piaghe o lesioni.

Tra gli interventi di assistenza domiciliare, quelli di igiene ordinaria e straordinaria sono caratterizzati dal maggior grado di invasività, poiché toccano la sfera più intima e privata della persona. Ogni utente ha, nel confrontarsi con questa situazione, reazioni e timori differenti. L'operatore, adeguatamente formato e preparato, è in grado di comprenderne la natura e, di conseguenza, di porre in essere l'approccio più consono al singolo caso. In presenza di utenti con ridotte o inesistenti capacità di comunicazione verbale, l'igiene può diventare momento in cui l'operatore stimola in essi modalità alternative di comunicazione.

#### **2. AIUTO NELL'ALZATA E/O MESSA A LETTO**

Mobilizzazione, riassetto del letto, cambio settimanale o, al bisogno, delle lenzuola.

Prima di procedere alla mobilizzazione dell'utente, l'operatore lo informa della manovra che andrà a compiere e lo tranquillizza, effettuando una valutazione attenta delle sue capacità motorie residue ed adeguando le tecniche standard di mobilizzazione al caso specifico.

#### **3. PREPARAZIONE E/O AIUTO NELL'ASSUNZIONE DEI PASTI**



## **CARTA DEI SERVIZI - “CON VOI” Cooperativa Sociale ONLUS**

Preparazione di primo, secondo, contorno e frutta. Preparazione e riassetto successivo di tavola o tavolino (in caso di pasto a letto) e stoviglie.

Addestramento all'uso corretto di ausili. Se necessario, somministrazione del pasto.

L'operatore trasmette i principi della buona educazione alimentare, nel rispetto di eventuali particolari regimi dietetici. L'operatore si adopera affinché il pasto diventi un momento piacevole per l'utente e, laddove sia possibile, utilizza questo intervento anche come situazione privilegiata per stimolare in lui capacità di comunicazione e di socializzazione.

### **4. AIUTO PER LA SPESA**

L'operatore, quando ciò è possibile, concorda con l'utente i prodotti da acquistare ed i punti-vendita in cui recarsi. Cerca di trasmettere i principi di una corretta educazione alimentare. Ripone la spesa e controlla periodicamente la scadenza dei prodotti. Qualora l'utente sia in grado di uscire di casa, l'intervento diviene per l'operatore ulteriore strumento per stimolare la capacità di socializzazione dell'utente e favorire il suo contatto con il mondo esterno, oltre che per sviluppare le sue facoltà di organizzazione ed autonomia.

### **5. IGIENE AMBIENTALE**

Pulizia dei locali di utilizzo quotidiano (bagno, cucina, camera da letto, soggiorno), programmando in relazione al numero ed alla frequenza degli accessi, tutte o alcune delle seguenti prestazioni:

- Pulizia dei pavimenti
- Polvere dai mobili
- Igiene piano cottura e lavello
- Igiene del frigorifero
- Igiene del bagno
- Bucato
- Riordino del guardaroba

L'operatore fa sì che l'ambiente di vita dell'utente sia sano ed ordinato, in modo da garantire al meglio la sua salute psico-fisica. Anche questo intervento, seppur non quanto quello d'igiene personale, è caratterizzato da un notevole livello d'invasività. Anche in quest'ambito, dunque, l'operatore studierà, calibrandola sulle caratteristiche psicologiche e caratteriali del singolo utente, la strategia di approccio più efficace.

### **6. ACCOMPAGNAMENTO ESTERNO E/O SVOLGIMENTO DI PICCOLE COMMISSIONI**

Disbrigo di piccole commissioni e/o accompagnamento per le stesse, per visite mediche, per attività sul territorio.

## **CARTA DEI SERVIZI - “CON VOI” Cooperativa Sociale ONLUS**

L'operatore usa questo servizio per favorire le capacità di comunicazione del soggetto e favorire la sua interazione col mondo esterno. In caso di utenti affetti da sindromi depressive, l'uscita da casa è sia un obiettivo da raggiungere che un momento da gestire con estrema misura, sensibilità e delicatezza. Egli eviterà un impatto eccessivamente diretto con l'ambiente circostante, onde scongiurare il determinarsi di una situazione di rifiuto e, nel contempo, valorizzerà tutti i segnali di apertura e di comunicazione che rileverà nell'utente.

## SERVIZIO PRIVATO

Naturalmente il cittadino può richiederci il servizio privato. Le nostre tariffe fanno riferimento ai Nomenclatori tariffari di categoria e le prestazioni possono essere tariffate singolarmente oppure, per le prestazioni complesse e/o continuative, con pagamenti budgetari o forfettari.

<b>IGIENE AMBIENTALE/DOMESTICA</b>	<b>16,50 €/ora</b>
<b>DISBRIGO PRATICHE BUROCRATICHE E DOMESTICHE</b>	<b>20,50 €/ora</b>
<b>SERVIZI ALLA PERSONA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>igiene</b></li><li>○ <b>mobilizzazione</b></li><li>○ <b>aiuto nell'alimentazione (preparazione pasti, imboccamento...)</b></li></ul>	<b>20,50 €/ora</b>

## Assistenza domiciliare integrata (ADI)

Il servizio di assistenza domiciliare integrato (ADI) della Con Voi è autorizzato e accreditato col Servizio Sanitario Regionale.

Il modello prevede che il cittadino possa acquistare le prestazioni di cui necessita (infermieristiche, riabilitative, medico specialistiche, di aiuto infermieristico...) da una delle organizzazioni "garantite" dalle Aziende sanitarie locali (ATS/ASST), utilizzando un "voucher", una sorta di assegno mensile che gli sarà stato consegnato dalla stessa ATS/ASST sulla base di una valutazione dei suoi bisogni di cura.

Il **voucher socio-sanitario** è, infatti, un contributo economico concesso non in denaro ma sotto forma di "titolo di acquisto", che può essere utilizzato esclusivamente per comprare prestazioni di assistenza domiciliare socio-sanitaria integrata fornite da una delle organizzazioni accreditate dalla ATS/ASST scelta dal cittadino.

**Chi può chiedere il voucher.** Il voucher è rivolto alle persone bisognose di cure domiciliari, come ad esempio, anziani non autosufficienti, disabili, sofferenti di malattie croniche che non hanno bisogno di un ricovero ma che non possono recarsi presso gli ambulatori o lo studio del loro medico di fiducia.

**Non ci sono limiti di età né di reddito per ottenere il voucher.**

**Come chiedere il voucher.** Il cittadino in difficoltà o i suoi familiari devono rivolgersi al medico di famiglia. Il medico di medicina generale, qualora ne ravvisi l'effettivo bisogno, segnala alla ATS/ASST la necessità di interventi domiciliari di tipo infermieristico o riabilitativo per il proprio paziente. La richiesta viene valutata insieme dal medico di famiglia.

La valutazione, se conferma la presenza dei requisiti per l'ammissione alle cure domiciliari, si conclude con l'emissione del corrispondente voucher. Esso viene consegnato al cittadino insieme ad un elenco da cui scegliere l'organizzazione da cui farsi assistere.

**Per saperne di più.** Per avere maggiori informazioni sui voucher socio-sanitari è possibile rivolgersi al CeAD dell'ATS/ASST della provincia di Pavia.

Notizie sul voucher sono fornite dal numero verde 800.919.929 istituito dalla regione Lombardia. A disposizione per altri chiarimenti vi è il sito internet dell'assessorato regionale alla famiglia e solidarietà sociale, all'indirizzo [www.famiglia.regione.lombardia.it](http://www.famiglia.regione.lombardia.it).

## **MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E DIMISSIONE**

Se contattata, la Con Voi onlus effettua la prima visita di valutazione e definisce il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) attivando la presa in carico del paziente.

La persona viene preso in carico da una équipe multidisciplinare coordinata dal Care Manager e composta da medici specialisti, infermieri, operatori socio-sanitari e fisioterapisti.

### **Tempi massimi di attivazione dell'assistenza**

- Entro 24 ore nel caso di pazienti affetti da patologie richiedenti un alto grado di intensità assistenziale o per prestazioni richieste come urgenti;
- Entro 48 ore nel caso di pazienti affetti da patologie richiedenti un medio grado di intensità assistenziale;
- Entro 72 ore nel caso di pazienti affetti da patologie richiedenti un basso grado di intensità assistenziale

### **Durata dell'assistenza**

Il voucher socio sanitario ha una durata di 30, 60 o 90 giorni ed è rinnovabile fino al persistere delle condizioni di necessità del paziente.

### **Condizioni e modalità per la dimissione**

La dimissione del paziente in Assistenza Domiciliare Integrata avviene per:

- raggiungimento degli obiettivi sanitari e riabilitativi previsti nel P.A.I.;
- ricovero ospedaliero o assenza dal domicilio superiore ai 15 giorni (1);
- ricovero in lungodegenza riabilitativa;
- ricovero definitivo in struttura residenziale;
- decesso;
- trasferimento definitivo del domicilio del paziente.

## CARTA DEI SERVIZI - “CON VOI” Cooperativa Sociale ONLUS

È facoltà del paziente sospendere il servizio o revocare la scelta del soggetto erogatore, qualora a suo giudizio non sussistano le premesse per proseguire l'assistenza.

**Per riattivare l'assistenza è necessaria una nuova impegnativa da parte del Medico di Medicina Generale**

### **Assistenza Domiciliare Integrata per persone affette da Covid19 (ADI COVID)**

Con Voi coop. soc. onlus è accreditata presso la Regione Lombardia per l'erogazione di ADI COVID.

Il profilo ADI COVID è attivato mediante prescrizione del MMG/PLS a pazienti COVID positivi dimesse dalle strutture o dai PS a domicilio, pazienti COVID positivi già collocati al proprio domicilio per il periodo di isolamento domiciliare obbligatorio, pazienti con sintomatologia similinfluenzale a cui non viene effettuato il tampone.

In questo caso, sono derogati requisiti di non autosufficienza e non trasportabilità previsti per l'eleggibilità dall'ADI ordinaria.

**Attivazione:** entro 24 ore dall'attivazione da parte del CeAD, l'infermiere dedicato alla presa in carico dei pazienti Covid positivi contatterà il paziente per il primo accesso.

#### **Presa in carico**

L'assistenza al paziente COVID positivo prevede:

- il monitoraggio costante del paziente da remoto (contatti telefonici e videochiamate);
- esecuzione del tampone molecolari;
- consegna al paziente di saturimetro e mascherine chirurgiche (2 al giorno per paziente e caregiver);
- accessi al domicilio di infermiere dedicato con appositi DPI e, in caso di necessità, dal nostro geriatra;
- reperibilità h 24.

**Dimissione:** alla negativizzazione del paziente e guarigione della sintomatologia clinica.

## **UNITA' CURE PALLIATIVE DOMICILIARI**

Con Voi coop. soc. onlus è accreditata presso la Regione Lombardia per l'erogazione di **cure palliative di fine vita** ad utenti oncologici e non oncologici che necessitano, nel loro percorso assistenziale, di cure specifiche mirate alla gestione del dolore e dei sintomi ad esso correlati.

L'obiettivo delle cure palliative è garantire una migliore qualità di vita possibile presso il proprio domicilio anche attraverso il controllo del dolore.

In collaborazione con il Medico di Medicina Generale e con Medici specialisti (Medico Oncologo, Medico Palliatore, Psicologo, ecc) Con Voi coop. soc. onlus garantisce una presa in carico dell'utente inserito nel percorso di cure palliative in un'ottica di continuità assistenziale.

Viene garantita l'assistenza a domicilio dalle ore 8.00 alle ore 20.00, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno con reperibilità sanitaria sulle 24 ore, 7 giorni alla settimana.

Tutto il personale sanitario e socio-sanitario viene preparato attraverso corsi di formazione specifici.

La persona viene presa in carico da una équipe multidisciplinare, composta da medici specialisti, psicologo, infermieri, operatori socio-sanitari ed altre figure professionali attivabili al bisogno, che accompagneranno l'utente ed i familiari nel loro percorso, ponendosi come punto di riferimento e raccordo per qualsiasi problematica o bisogno che insorga; l'assistenza all'utente non è quindi un semplice insieme di "cure", ma anche una relazione composta da professionalità, rispetto e calore umano.

L'attivazione del percorso di Cure Palliative non prevede tempi di attesa e l'assistenza viene erogata entro massimo 12 ore dalla richiesta.

All'utente che necessita di Cure Palliative viene garantita a domicilio una adeguata assistenza specialistica attraverso la redazione di un Piano di Assistenza individualizzato (PAI) elaborato da una équipe e condiviso con assistito e familiari.

L'équipe è composta da:

- Medico palliativista;
- Case Manager; Infermiere;

## **CARTA DEI SERVIZI - “CON VOI” Cooperativa Sociale ONLUS**

- Fisioterapista;
- Operatori Socio Sanitari;
- Psicologo;
- Altre figure professionali se necessario.

Tale equipe garantisce in caso di necessità una reperibilità sanitaria sulle 24 ore, 7 giorni alla settimana.

La presa in carico prevede:

- ✓ Colloquio di presa in carico con i familiari e con la persona entro 24 ore dalla segnalazione;
- ✓ Prima visita entro 48 ore dal colloquio, salvo differenti esigenze espresse dalla famiglia;
- ✓ Redazione del PAI entro 72 ore dalla prima visita.

È individuata la figura del Referente Clinico, responsabile del programma diagnostico terapeutico e la figura del Case Manager, con funzione di coordinamento del percorso individuale del malato e del suo nucleo familiare.

La psicologa effettuerà colloqui di sostegno psicologico ai familiari, compresa l'attività di supporto al lutto, presso la sede operativa e al paziente a domicilio.



## CONTATTI

### A CHI RIVOLGERSI PER:

**CHIEDERE INFORMAZIONI:** potete esplorare approfonditamente il nostro sito internet, mandarci una email, oppure telefonare nell'orario di apertura degli uffici amministrativi (8.30/12,30 – 13,30/16,30) o lasciare un messaggio in segreteria telefonica al numero 0382 556208.

**PRENDERE UN APPUNTAMENTO:** è possibile fissare un appuntamento telefonicamente al numero 0382 556208 anche mandandoci una email a [amministrazione@convoionlus.com](mailto:amministrazione@convoionlus.com) oppure a [cooperativaconvoi@pec.it](mailto:cooperativaconvoi@pec.it).

**REPERIBILITA' TELEFONICA:** in caso di effettiva necessità ed urgenza, è possibile contattare la responsabile della cooperativa, sig. Enrica Maiocchi, al telefono mobile o la care manager dell'ADI, sig. Elisa Nalin.

**SEGNALAZIONE DI SUGGERIMENTI O RECLAMI:** alla presa in carico dell'utente, verrà consegnato un questionario di gradimento sul quale è possibile segnalare suggerimenti

Per la segnalazione di reclami, in ufficio è presente apposito Modulo da consegnare al Direttore Gestionale, sig. Enrica Maiocchi.

**Tempi di risposta:** compatibilmente con la complessità del quesito inoltrato, si garantisce una risposta scritto entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione.

**RILASCIO DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA:** la documentazione socio sanitaria verrà rilasciata entro 10 giorni dalla presentazione di richiesta scritta dell'utente o amministratore/tutore di sostegno.

Il rilascio è gratuito.

### UFFICIO:

Tel.: 0382 556208

Email: [amministrazione@convoionlus.com](mailto:amministrazione@convoionlus.com)

PEC: [cooperativaconvoi@pec.it](mailto:cooperativaconvoi@pec.it)

**CARTA DEI SERVIZI - “CON VOI” Cooperativa Sociale ONLUS**

**STANDARD DI QUALITA’**

<b>FATTORE DI QUALITA’</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>
<b>ACCESSIBILITA’ TEMPESTIVITA’ CONTINUITA’</b>	Accessibilità	Operatività degli uffici dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12,30 e dalle ore 13,30 alle ore 17.00. Reperibilità per i pazienti sette giorni su sette dalle 8.00 alle 20.00. Segreteria telefonica nei restanti orari.
	Giorni di erogazione del servizio	365 all’anno
	Orario di attività del servizio	Per accessi programmati e non programmati ordinari: dalle 8.00 alle 20.00 per 365 giorni all’anno.
	Consulenze specialistiche	Secondo il piano assistenziale
	Attivazione del servizio	Entro 24 ore per patologie con alto grado di intensità assistenziali o prestazioni richieste urgenti; entro 48 ore per patologie con medio grado di intensità assistenziale; entro 72 ore per patologie con basso grado di intensità assistenziale.
	Consegna materiali a domicilio	All’avvio delle cure e ogni volta si renda necessario.
<b>QUALITA’ DELLE CURE</b>	Norme di sicurezza	Dlgs 81/08, ex 626/94
	Regole di condotta	Codice etico ex dlgs 231/2001 A disposizione degli utenti presso la sede operativa
	Rispetto della Privacy	Dlsg 196/2003
<b>QUALITA’ DELLE CURE</b>	Rilevazione della soddisfazione	Questionario specifico per pazienti/care giver
	Continuità assistenziale	Riferimento costante degli operatori al Care manager e al Direttore Gestionale
	Procedure condivisi	Utilizzo di linee guida, protocolli e procedure operative predisposte dalla società e periodicamente aggiornate, a disposizione di tutti gli operatori in forma cartacea in sede
	AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE	Piano Formativo Aziendale condiviso con tutti gli operatori. Per i professionisti con l’obbligo ECM, viene richiesta autocertificazione del conseguimento dei crediti obbligatori e al termine del triennio di obbligatorietà, verrà richiesto all’ordine di appartenenza Certificato/Attestato Ordine Professionale