

CO.ESISTENZA

Società Cooperativa Sociale

Carta dei Servizi

Rev. 7 del 08/05/2025

Co.esistenza

Servizi di Cure Domiciliari (C-DOM)

Decreto RL accreditamento a seguito di Riclassificazione ai sensi della DGR n.

6867/2022:

Deliberazione n. 35 del 20/01/2023

P.zza Caduti di Nassiriya, 22 - 26866 Sant'Angelo Lodigiano (LO)

Tel. 0371/92559

e-mail: info@coesistenza.it Pec co.esistenza2016@legalmail.it

CO.ESISTENZA

Società Cooperativa Sociale

Gentile Utente,

La ringraziamo in anticipo qualora voglia scegliere o abbia scelto la nostra Cooperativa sociale per il servizio di assistenza domiciliare integrata (C-DOM). Di seguito troverà le informazioni utili all'erogazione del servizio, in funzione delle Sue necessità.

Per ulteriori chiarimenti non esiti a contattarci!

Un breve cenno di noi

La cooperativa nasce nel 2016 dalla scissione di Pronto Casa Società Cooperativa Sociale con l'obiettivo di rispondere maggiormente ai bisogni, sempre più crescenti e differenziati, delle persone fragili ed in particolare delle persone anziane attraverso la costituzione di un'azienda quale Co.esistenza Società Cooperativa Sociale, dedicata ai servizi domiciliari. Il nostro obiettivo in continuità con la mission di Pronto Casa è offrire un'assistenza di elevata qualità, dove la centralità della persona, la pronta ed appropriata risposta ai suoi bisogni, rappresentano l'efficienza del nostro modello di operatività quotidiana; il tutto mantenendo uno stretto legame e collaborazione con le Istituzioni del territorio.

Co.esistenza Società Cooperativa Sociale ha ottenuto la voltura dell'accreditamento, precedentemente in capo a Pronto Casa Società Cooperativa Sociale, per i servizi di cure domiciliari (C-DOM), sul territorio della Provincia di Lodi e nel distretto "Alto Pavese" della Provincia di Pavia. Inoltre dal 03/06/2019 è stata inclusa l'attività poli-ambulatoriale presso lo studio di Galgagnano Centro Polispecialistico "Le due Colombe".

CO.ESISTENZA

Società Cooperativa Sociale

Funzionamento e raggiungibilità della sede operativa

Il nostro ufficio amministrativo – centrale operativa è aperto da lunedì a venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00. telefono: 0371- 92559.

Il nostro ufficio amministrativo – centrale operativa ha sede in Sant'Angelo Lodigiano (LO) Piazza Caduti di Nassirya, 22 presso il centro commerciale-direzionale le Torri, raggiungibile dalla vecchia circonvallazione (Viale Piave) a cinquanta metri dalla fermata dell'autobus, linea Lodi-Pavia.

La sede è chiusa al pubblico, le richieste di colloquio (per andamento servizio, eventuali reclami, etc....) da parte dell'utenza avvengono tramite colloquio a domicilio dell'utente. Durante gli orari di chiusura è sempre attivo il servizio di segreteria telefonica componendo il numero 0371-92559 o di fax componendo il numero 0371-92559.

Gli uffici sono aperti (non al pubblico) dalle ore 9:00 alle ore 18:00 da lunedì a venerdì

Il servizio di cure domiciliari è attivo tutti i giorni della settimana dalle ore 07.00 alle ore 18.00, è organizzato con una frequenza di interventi concordati in funzione dei bisogni rilevati nel vostro piano di assistenza.

L'attività sanitaria è garantita: per 5 giorni a settimana (da lunedì a venerdì) per i livelli che prevedono solo attività prestazionali o monoprofessionali; per 7 giorni settimanali per i percorsi livelli che prevedono attività domiciliari integrate (un numero non inferiore a 49 ore settimanali di assistenza distribuita sui 7 giorni in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuali aperti).

La Carta dei Servizi è accessibile all'utenza su sito coesistenzascs.it e cartacea nel Fasas a domicilio dei pazienti

CO.ESISTENZA

Società Cooperativa Sociale

Definizione e finalità del servizio

Il servizio di cure domiciliari (C-DOM) è un insieme coordinato di attività socio sanitarie e assistenziali prestate a domicilio da personale qualificato, dirette alla cura e/o alla riabilitazione della persona.

Il servizio C-DOM ha lo scopo di mantenere a domicilio le persone con problemi di non autosufficienza psico-fisica, rimuovendo gli ostacoli e valorizzando le risorse della rete parentale e sociale, tramite interventi professionali adeguati ai bisogni, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dalla persona.

Il servizio ha altresì la funzione di recuperare e mantenere le capacità residue degli utenti e contrastare l'impoverimento relazionale che la non autosufficienza può indurre.

Il servizio è per il cittadino completamente gratuito e prevede l'erogazione dei seguenti servizi: medicazioni, cambio cateteri, gestione stomie, gestione alvo, gestione sonde, gestione della pompa infusoriale, prelievo venoso, monitoraggio parametri vitali, educazione sanitaria e terapeutica. Mobilitazione attiva e passiva, rieducazione neuromotoria e respiratoria, rieducazione ortopedica post intervento, riabilitazione cardiovascolare, educazione sanitaria e addestramento di parenti o assistenti familiari, rieducazione funzionale delle disabilità comunicative.

Dove è previsto e ad integrazione del bisogno sanitario, interventi di igiene personale e mobilitazione della persona, interventi di tipo educativo ed a supporto degli utenti e familiari per l'apprendimento all'utilizzo degli ausili presenti a domicilio.

Medici specialisti per visita geriatria e fisiatria e psicologo per il sostegno alle necessità dell'utente e dei suoi famigliari.

Il servizio NON prevede la fornitura di materiale e farmaci per medicazioni al di fuori della attività svolta direttamente dagli operatori socio-sanitario-assistenziali durante gli interventi pianificati.

Inoltre si fa presente che la definizione del tipo di intervento che i nostri operatori verranno ad eseguire a domicilio, è subordinato agli esiti della Valutazione Multidimensionale svolta dall'equipe del CeAD (centro di assistenza domiciliare) ex ASL ora ASST (Azienda socio sanitaria territoriale).

CO.ESISTENZA

Società Cooperativa Sociale

Destinatari

Il servizio interviene a favore di tutte le persone senza limiti di età e di reddito con problematiche legate alla non autosufficienza e/o non deambulanti, con necessità di assistenza sanitaria e in condizioni cliniche che ne pregiudicano la trasportabilità. Le condizioni cliniche devono altresì essere compatibili con la permanenza al proprio domicilio.

Territorio di Riferimento

La cooperativa Co.esistenza eroga il servizio ai cittadini domiciliati nel distretto alto lodigiano e con contratti di scopo per il basso lodigiano dell'ASST della provincia di Lodi ora facente parte dell'ATS (Agenzia di tutela della Salute) Milano Città Metropolitana.



P.zza Caduti di Nassiriya, 22 - 26866 Sant'Angelo Lodigiano (LO)

Tel. 0371/92559

e-mail: info@coesistenza.it Pec co.esistenza2016@legalmail.it

CO.ESISTENZA

Società Cooperativa Sociale

La nostra equipe domiciliare (C-DOM)

La nostra equipe domiciliare è composta da professionisti qualificati, più precisamente da:

- medico specialista (geriatra e fisiatra)
- psicologo
- educatore professionale
- personale infermieristico
- terapisti della riabilitazione
- logopedisti
- personale d'assistenza OSS

In azienda è inoltre presente una figura (care manager) che svolge il coordinamento di natura gestionale – organizzativa sulle attività assistenziali previste per tutti gli utenti in carico. Un' infermiera professionale ha il ruolo di coordinatrice a supporto dell'equipe.

Modalità di erogazione del servizio

Il servizio viene attivato tramite:

- il Medico di medicina generale oppure il Pediatra di libera scelta.
- Dimissione ospedaliera- struttura riabilitativa
- Prescrizione del medico specialista

La segnalazione deve essere inoltrata al centro di assistenza domiciliare (CeaD), il quale accoglie la domanda, provvede a valutare il bisogno e fornisce al cittadino l'elenco delle organizzazioni accreditate tra le quali opererà la propria libera scelta.

Qualora scelti, provvederemo a predisporre il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) che pianificherà gli interventi e la strategia degli stessi in funzione delle tipologie di bisogni: medico specialistici, infermieristici, assistenziali, riabilitativi ed educativi. Il PAI sarà coerente con quanto emerso in sede di valutazione multidimensionale da parte dell'equipe domiciliare del CeAD, mettendo a disposizione dell'assistito e della sua famiglia tutte le competenze professionali necessarie per tutto il periodo previsto. Il PAI sarà redatto durante il primo accesso domiciliare dall'operatore di riferimento e sarà contenuto nel Fascicolo Sanitario Assistenziale (FASAS).

P.zza Caduti di Nassiriya, 22 - 26866 Sant'Angelo Lodigiano (LO)

Tel. 0371/92559

e-mail: info@coesistenza.it Pec co.esistenza2016@legalmail.it

CO.ESISTENZA

Società Cooperativa Sociale

Durante il primo accesso l'utente e/o le figure di riferimento saranno informate sul percorso di cura e sul trattamento dei propri dati personali, sottoscrivendo apposita modulistica.

Il FASAS rimarrà a domicilio durante tutto il percorso di cura per essere continuamente compilato e aggiornato dai professionisti coinvolti, condiviso e sottoscritto nelle varie sezioni anche dall'utente/famigliare o amministratore di sostegno. A conclusione del percorso di cura il FASAS sarà ritirato dall'operatore e conservato presso apposito archivio della nostra sede operativa.

In caso di passaggio ad un'altra unità d'offerta sanitaria- socio sanitario (per es. ricovero ospedaliero, ricovero in RSA, ricovero in Hospice, cure palliative) saranno messe a disposizione, su richiesta dei referenti sanitari della nuova struttura a cui l'utente accede e/o dei famigliari, tutte le informazioni necessarie a garantire la continuità di cura. Se necessario sarà trasmessa copia dell'ultimo PAI e/o la presa visione dell'intero FASAS.

Garantiamo l'attivazione del servizio richiesto di norma entro 24 ore per i casi più urgenti e comunque entro le 72 ore.

Il nostro modello organizzativo

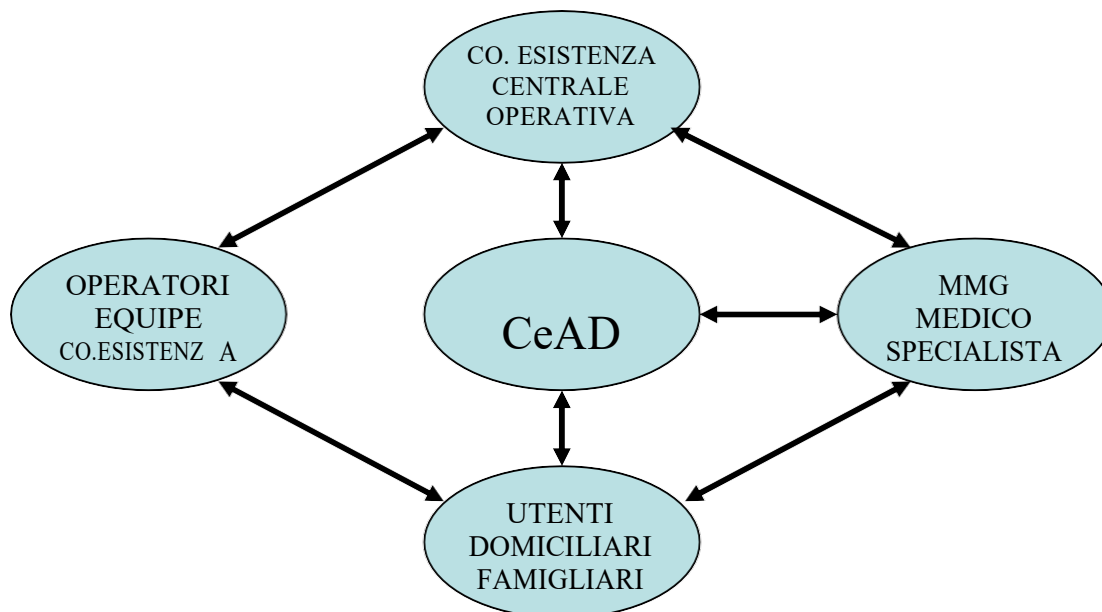
La cooperativa ha pianificato l'organizzazione dei servizi ricercando la tempestività e la circolarità delle informazioni tra i soggetti coinvolti.

Il modello organizzativo applicato, aderente al primary nursing sotto indicato rappresenta la rete delle relazioni – comunicazioni che vengono ad instaurarsi tra i soggetti coinvolti nel servizio domiciliare.

I professionisti operanti a domicilio e la centrale operativa della nostra cooperativa sono in continuo contatto, con il fine di monitorare il corretto svolgimento delle attività in base al piano individualizzato e intervenire rapidamente gestendo eventuali necessità che di volta in volta vengono a configurarsi. Le informazioni vengono rapidamente trasferite al medico di medicina generale – medico specialista, e al centro di assistenza domiciliare del CeAD , con l'obiettivo di valutare tempestivamente variazioni delle condizioni di cura del paziente e porre i necessari correttivi al progetto individuale.

CO.ESISTENZA

Società Cooperativa Sociale



Co.esistenza dedica massima attenzione alla scelta degli operatori professionali, instaurando rapporti stabili e duraturi con il fine di garantire:

- la continuità nell'assistenza all'anziano;
- il rispetto di quegli equilibri umani indispensabili in qualunque servizio alla persona;
- l'instaurarsi di un rapporto fiduciario tra utente e operatore
- l'attenzione alla salute e dunque in particolar modo alla pandemia Covid 19 producendo un protocollo di regolamentazione delle misure per il contrasto ed il contenimento della diffusione del Covid 19 negli ambiti di lavoro. Detto protocollo è alla presente allegato.

Qualità del servizio

Al fine di monitorare la qualità delle prestazioni erogate e di adeguare le proprie azioni ai bisogni espressi, Co.esistenza Società Cooperativa Sociale attiva strumenti di partecipazione degli utenti e dei familiari attraverso confronti diretti o sondaggi di gradimento. Periodicamente potrà essere contattato da un nostro operatore per una valutazione della qualità del servizio a lei rivolto. Inoltre potrà esprimere il proprio grado di soddisfazione compilando il questionario allegato alla presente carta dei servizi. Tutti i questionari raccolti e pervenuti presso la sede operativa saranno vagliati entro quindici giorni dal loro ricevimento.

P.zza Caduti di Nassiriya, 22 - 26866 Sant'Angelo Lodigiano (LO)

Tel. 0371/92559

e-mail: info@coesistenza.it Pec co.esistenza2016@legalmail.it

CO.ESISTENZA

Società Cooperativa Sociale

Tutti i dati raccolti confluiranno nella relazione generale annua e saranno consultabili previo vostro appuntamento presso la sede aziendale.

Altresì potrà utilizzare l'allegato modulo per la comunicazione di reclami o apprezzamenti sul servizio, facendole presente che un eventuale suo reclamo, dovrà pervenire per iscritto presso la nostra sede di piazza Caduti di Nassirya, 22 in Sant'Angelo Lodigiano (LO) oppure al numero di fax 0371/92559, o mail info@coesistenza.it debitamente compilato e firmato, utilizzando l'apposito modulo allegato.

Il reclamo pervenutoci, sarà processato in un tempo massimo di quindici giorni dal ricevimento dello stesso.

Accesso alla documentazione socio-sanitaria

L'accesso alla documentazione socio-sanitaria, conservata al termine del servizio erogato presso l'archivio della sede amministrativa, può essere effettuato su richiesta dell'interessato attraverso la compilazione del modulo di accesso agli atti disponibile presso la sede amministrativa.

La richiesta effettuata, attraverso il modulo debitamente compilato in ogni sua parte, sarà processata entro quindici giorni dal ricevimento dello stesso.

L'accesso agli atti non prevede alcun costo a carico del richiedente.

CO.ESISTENZA

Società Cooperativa Sociale

MODULO PER LA RACCOLTA DELLE OPINIONI E RECLAMI DEGLI UTENTI

Gent.mo/a Sig.re/a,

da sempre siamo impegnati nel miglioramento dei nostri servizi. Per noi l'opinione dei nostri utenti è importante. Le saremmo perciò grati se volesse farci conoscere le Sue proposte migliorative, ma anche eventuali segnalazioni di disservizio, o valutazioni e apprezzamenti sulle prestazioni ricevute.

Spett. le
CO.ESISTENZA
Società Cooperativa Sociale

Il sottoscritto Sig.r/ra _____,

- ☐ Utente del servizio ADI, _____
- ☐ Familiare (specificare il grado di parentela)
- ☐ Amministratore di sostegno

del Sig. _____, utente del servizio C-DOM,

fa presente i verificarsi della presente situazione/evento:

☐ apprezzamento
suggerimento

☐ richiesta modifica interventi
lamentela

CO.ESISTENZA

Società Cooperativa Sociale

CUSTOMER SATISFACTION

Gentile Utente /Familiare/ Amministratore di sostegno _____

compilando il presente questionario ci aiuterà a capire in quale misura la ns. Organizzazione ha soddisfatto le sue esigenze e quali miglioramenti potremmo apportare per le successive collaborazioni. Le verranno poste alcune domande da cui ci attendiamo un suo sereno giudizio. La preghiamo di rispondere con franchezza. Grazie per la collaborazione

VALUTAZIONE	BUONO	SUFF.	INSUFF.
Come giudica l'organizzazione generale della Ns. Organizzazione?	☐	☐	☐
Come giudica la capacità dell'Organizzazione nel soddisfare le Vs. richieste?	☐	☐	☐
Come giudica il Ns rispetto dei termini di servizio?	☐	☐	☐
Come giudica il grado di affidabilità e la sicurezza nostro servizio?	☐	☐	☐
Come giudica le soluzioni da noi adottate?	☐	☐	☐
La capacità di risposta ai problemi verificatisi in progress e dopo ?	☐	☐	☐
Come giudica la capacità della nostra Organizzazione di gestire le Modifiche richieste?	☐	☐	☐
Come ritiene siano stati i rapporti e le comunicazioni tra Voi e la Ns Organizzazione?	☐	☐	☐
Come giudica la disponibilità dell'Organizzazione nell'accettare osservazioni, commenti, proposte da Voi sottoposteci?	☐	☐	☐
Come giudica il grado di educazione e civiltà dimostrata dal nostro personale con cui è venuto a contatto a vario titolo?	☐	☐	☐
NOTE E SUGGERIMENTI:			

INFORMATIVA - D.Lgs 196/03 integrato con le modifiche introdotte D.Lgs 101/2018 - A norma della Legge (Tutela dei Dati Personali), si assicura che tali dati verranno trattati con la massima riservatezza ed attenzione e che non verranno ceduti ad altri. In base all'articolo 13 della suddetta Legge, in ogni momento Lei potrà chiedere la modifica o la cancellazione dei Suoi dati.

RILEVAZIONE EFFETTUATA IN DATA ____/____/____

A cura dell'Organizzazione:

30	29	28	27	26	25	24	23	22	21	20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	10
MOLTO SODDISFATTO					ABBASTANZA SODDISFATTO					SUFFICIENTEMENTE SODDISFATTO					INSODDISFATTO					

P.zza Caduti di Nassiriya, 22 - 26866 Sant'Angelo Lodigiano (LO)

Tel. 0371/92559

e-mail: info@coesistenza.it Pec co.esistenza2016@legalmail.it

CO.ESISTENZA

Società Cooperativa Sociale

MODULO DI PRESA VISIONE

(luogo)

(data)

Il sottoscritto Sig.r/ra _____, utente del servizio C-DOM,

dichiara di avere preso visione della Carta dei Servizi relativi alle cure domiciliari.
Dichiara inoltre di avere compreso le modalità per segnalare eventuali osservazioni, valutazioni, spunti di miglioramento o lamentele e di essere in possesso del "questionario di soddisfazione utente e familiare" e del "modulo per la raccolta delle opinioni e dei reclami degli utenti".

Firma dello scrivente