



Società cooperativa sociale  
via Olivetti n. 19 – 26013 Crema  
tel 0373.83105 fax 0373.259440  
www.consorzioarcobaleno.it  
igea@consorzioarcobaleno.it  
p. iva/c.f. 01070620198

ASSOCIATA "CONSORZIO ARCOBALENO"



REVISIONE n°00/ DEL 12/11/2022

# Società cooperativa sociale

# IGEA

## CARTA DEI SERVIZI

# SERVIZIO CURE DOMICILIARI (ADI)



Società cooperativa sociale  
 via Olivetti n. 19 – 26013 Crema  
 tel 0373.83105 fax 0373.259440  
 www.consorzioarcobaleno.it  
 igea@consorzioarcobaleno.it  
 p. iva/c.f. 01070620198



ASSOCIATA "CONSORZIO ARCOBALENO"

**REVISIONE n°00/ DEL 12/11/2022**

**Indice**

1. CHI SIAMO .....3

2. PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI .....4

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI .....4

4. IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE.....6

5. CERTIFICAZIONE DI QUALITA' .....10

6. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO.....11

7. CONTATTI.....12



Società cooperativa sociale  
via Olivetti n. 19 – 26013 Crema  
tel 0373.83105 fax 0373.259440  
www.consorzioarcobaleno.it  
igea@consorzioarcobaleno.it  
p. iva/c.f. 01070620198

ASSOCIATA "CONSORZIO ARCOBALENO"



|  |                                       |
|--|---------------------------------------|
|  | <b>REVISIONE n°00/ DEL 12/11/2022</b> |
|--|---------------------------------------|

## 1. CHI SIAMO

La nostra realtà nasce nel 1978 (Cooperativa Lavoro GI) per dare una risposta al problema della disoccupazione giovanile e di persone appartenenti alle fasce deboli, da questa esperienza è nata la Cooperativa Sociale Igea, in risposta alle esigenze del territorio, occupandosi di assistenza agli anziani ed assistenza nelle scuole ad alunni in difficoltà. La cooperativa, assieme ad altre realtà cooperativistiche, ha costituito il Consorzio Arcobaleno, avente ruolo amministrativo e di coordinamento delle associate.

Lo statuto della Cooperativa Sociale Igea prevede l'organizzazione di un'impresa che persegue scopi sociali, economici ed educativi, inserendosi nel contesto sociale della comunità. L'obiettivo preposto è di attuare iniziative mutualistiche, di lavoro e di servizi, ottenendo l'affidamento di tali attività da Enti pubblici e privati. La Cooperativa Sociale Igea ha la possibilità di realizzare sia progetti di sviluppo sia la nascita di nuovi soggetti giuridici.

All'interno della Cooperativa Sociale Igea sono previste figure qualificate, la cui forma e modalità di collaborazione sono, di volta in volta, scelte in relazione agli scopi prefissati, dai singoli progetti o servizi attivati.

La cooperativa Sociale Igea, è parte integrante della rete di servizi rivolti ai cittadini, nata grazie alle iniziative autonome delle cooperative sociali. L'appartenenza al cosiddetto "terzo settore" rappresenta per la nostra Cooperativa un forte impegno articolato su vari fronti, ed è per questo motivo che abbiamo ritenuto indispensabile informare la comunità locale su tutto ciò che riguarda la nostra attività, attraverso la presente *Carta dei Servizi*.

Nel corso degli anni la Cooperativa, operando in particolare nel territorio del distretto cremasco, approfondisce il senso dell'intervento nel sociale e si specializza nella progettazione ed erogazione di servizi rivolti a minori, adolescenti e giovani, disabili, adulti in difficoltà e anziani.

La Cooperativa Sociale Igea realizza progetti nell'ambito del sociale, cooperando con le molteplici realtà locali site nella provincia di Cremona, sia di natura pubblica che privata; attualmente la Cooperativa Sociale Igea è protagonista attivo delle seguenti collaborazioni e realtà associative:

- Sviluppo progetti nell'ambito socio – assistenziale e sanitario, oltre che nell'ambito scolastico, ove sono presenti la partecipazione di Enti pubblici e privati;
- Sviluppo progetti per Privati;
- Associazione alla ConfCooperative di Cremona;
- Associazione a Solco, Consorzio di Coop. Sociali di Cremona;
- Adesione all'accordo di programma del Piano di Zona del cremasco
- Associazione al Consorzio Arcobaleno di Crema.

All'interno della cooperativa Igea sono presenti diversi servizi: Sad, Sfa, Totem, Fam.ba, Consultorio K2, ma questa specifica carta dei servizi è dedicata al **Servizio Cure Domiciliari (C-Dom)**

## 2. PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è un documento pubblico che fornisce ai cittadini indicazioni sui modi, forme e tempi di attivazione e di funzionamento del servizio Cure Domiciliari, come richiesto dalla DGR N. XI/6867/22 della Regione Lombardia.

Illustra altresì i servizi offerti all'utenza, 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 Cure Domiciliari, alle loro famiglie, agli operatori dei servizi pubblici che desiderano conoscere il servizio in modo più approfondito.

## 3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

La "legge quadro" 328/2000 rispecchia gli articoli della Costituzione che sanciscono i diritti di uguaglianza fra tutti i cittadini. La "Direttiva del Presidente del Consiglio 27 gennaio 1994" indica ulteriori principi fondamentali, che la Società Cooperativa Sociale **IGEA** recepisce come guida necessaria. Tali principi possono essere riassunti come segue.

- **UGUAGLIANZA:** Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai medesimi devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta in merito al sesso, razza, religione ed opinioni politiche dell'assistito. Va

garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

- **IMPARZIALITA'**: I soggetti erogatori ispirano i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Su tali criteri la Cooperativa Sociale IGEA ha istituito le clausole delle condizioni generali e specifiche per l'erogazione dei propri servizi.
- **CONTINUITA'**: L'erogazione dei servizi deve essere regolare continua e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore.
- **DIRITTO DI SCELTA**: Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. In particolare, il diritto di scelta riguarda i servizi distribuiti sul territorio.
- **PARTECIPAZIONE**: La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. A tal scopo, la Cooperativa Sociale IGEA acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente attraverso questionari sulla qualità dei servizi.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**: Il servizio deve essere erogato in modo che siano garantite sia l'efficienza che l'efficacia. La Cooperativa Sociale IGEA, a tal scopo, effettua il costante monitoraggio delle proprie attività, attraverso l'operato del proprio ufficio qualità.
- **RISERVATEZZA**: È un principio fondamentale per il rispetto degli utenti; tutte le informazioni personali, infatti, vengono trattate nel rispetto delle leggi vigenti sul trattamento dei dati personali. La medesima attenzione viene posta sia sulla gestione dei dati sensibili, sia su tutte le informazioni di cui la Cooperativa Sociale IGEA viene in possesso lavorando a stretto contatto con gli utenti.

#### 4. IL SERVIZIO CURE DOMICILIARI

Per Cure Domiciliari 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). Le Cure Domiciliari si configurano quindi come un sistema di interventi e servizi sanitari e socio-sanitari gratuiti (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 trasportabilità 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 Assistenza Domiciliare.

Per l'attivazione di ciclo di riabilitazione neuromotoria, ortopedica, respiratoria o di mantenimento, oltre che al MMG (che rilascerà richiesta rossa) sarà indispensabile che il cittadino si rivolga ad un fisiatra di struttura pubblica o privata accreditata che rilasci il PRI (programma riabilitativo individuale).

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

1. E' necessario rivolgersi al medico di medicina generale che, effettuata la valutazione del bisogno del paziente, predispone sul Ricettario Regionale la richiesta di attivazione del Servizio Cure Domiciliari.
2. L'utente provvede a consegnare all'U.O.C. Cure Territoriali dell'ASST di Crema copia della richiesta. L'U.O.ADI ha funzione di valutazione, informazione, monitoraggio e controllo.

**U.O.C CURE TERRITORIALI: via Gramsci, Crema; tel: 0373/899377; mail: curesociosan@asst-**

**crema.it**

3. L'U.O.C. CURE TERRITORIALI procede con una visita a domicilio per valutare i bisogni del paziente, la tipologia delle figure professionali e la frequenza degli interventi, consegna all'utente l'elenco degli Enti accreditati tra cui scegliere e successivamente a autorizza l'Ente alla presa in carico del paziente.

**II SERVIZIO GARANTISCE**

1. La presa in carico dell'assistito entro 3 (tre) giorni lavorativi dall'autorizzazione da parte dell'ASST, salvo diverse indicazioni o urgenze concordate con ASST;
2. l'articolazione programmata delle attività dal lunedì alla domenica;
3. la presenza di una sede operativa sul territorio della provincia di Crema, in via Olivetti 19. La sede operativa **NON** è aperta al pubblico, ma gli operatori sono contattabili per qualsiasi bisogno inerente l'attivazione di nuove assistenze o comunicazioni relative ad assistenze in corso dal lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 17.00 ai numeri 0373-83105/348-2564820. Nei giorni e orari di chiusura è possibile lasciare un messaggio in segreteria telefonica al 348-2564820. Per particolari esigenze, e in seguito ad un primo contatto telefonico, è possibile fissare un appuntamento con i nostri operatori presso la sede operativa.

**SERVIZI OFFERTI**

|                              |   |
|------------------------------|---|
| Prestazioni infermieristiche | Prelievo ematico<br>Prelievo TAO<br>Terapia iniettiva attraverso le diverse vie di somministrazione<br>Terapia infusione-sottocutanea-endovenosa<br>Gestione alvo comprese le enterostomie<br>Gestione nutrizione parenterale – gestione cvc<br>Gestione nutrizione enterale<br>Medicazione semplice<br>Medicazione complessa<br>Gestione e sostituzione catetere vescicale comprese le |
|------------------------------|---|

REVISIONE n°00/ DEL 12/11/2022

|   |  |
|---|--|
|   | deviazioni urinarie<br>Gestione stomie<br>Controllo parametri<br>Educazione al caregiver   |
| Prestazioni fisioterapiche  | Trattamento riabilitativo ortopedico, neurologico e di mantenimento<br>Trattamento rieducazione respiratoria   |
| 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;<br><br>Cura dei disturbi cognitivi connessi con la comunicazione,   |
|   |  |
| 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<br>Supervisione assunzione farmaci<br>Attività relazionale e sostegno al benessere psico-fisico dell'assistito  |
| Consulenze medico specialistiche:<br><b>geriatriche</b><br><br><b>fisiatriche</b><br><br><b>psicoterapeutiche</b> | Visite a domicilio: <ul style="list-style-type: none"> <li>- la <b>visita geriatrica</b> 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.</li> <li>- La <b>visita fisiatrice</b> 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.</li> <li>- La <b>visita dello psicologo</b> è volta ad interventi di prevenzione, diagnosi, riabilitazione e sostegno in situazioni di disagio emotivo.</li> </ul> |

## **CONTINUITA' ASSISTENZIALE**

Gli obiettivi che Igea si pone in ambito di continuità assistenziale sono:

- cura della relazione tra operatore e utente, favorendo una continuità di prestazione, resa il più possibile dagli stessi operatori,
- garanzia di copertura del servizio in caso di emergenza (emergenza neve, malattia/infortunio improvviso degli operatori, ecc.).

Qualora si verifichi una situazione di emergenza, il Coordinatore del servizio attiva uno tra gli operatori disponibili, avendo cura di avvisare preventivamente l'utente, comunicandogli le modifiche rispetto al programma assistenziale previsto per l'erogazione della prestazione (orario, nominativo operatore, ecc).

In caso di avvicendamento programmato tra un operatore ed un altro nel percorso di cure domiciliari l'organizzazione garantisce la continuità assistenziale attraverso incontri preliminari tra i due operatori (trasferimento di informazioni su percorso assistenziale) o, laddove la situazione lo richiedesse, attraverso la possibilità di effettuare uno o più accessi in copresenza simultanea.

In caso di trasferimento (temporaneo e/o permanente) del paziente in struttura sanitaria o socio sanitaria per aggravamento del quadro clinico o perdita dell'autonomia Igea collabora con i nuovi referenti della presa in carico attraverso lo scambio di informazioni sul quadro clinico del paziente e sul percorso assistenziale domiciliare, sempre nel rispetto delle vigenti normative relative alla tutela della privacy degli utenti.

IGEA s.c.s. garantisce inoltre la continuità dell'assistenza fornendo il servizio socio-sanitario 7 giorni su 7, in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individualizzati in corso.

## **MODALITA' DI SEGNALAZIONE DEI DISSERVIZI**

In caso di insoddisfazione rispetto al servizio erogato dal personale incaricato da Igea, 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 o fax 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.

### **RILEVAMENTO DELLA SODDISFAZIONE DEL CITTADINO**

Ai fini della valutazione della qualità del servizio erogato, Igea 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 o fax 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 Assistenza Domiciliare Integrata.

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.

## **5. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ'**

La Cooperativa Sociale IGEA ha conseguito la certificazione del sistema Gestione Qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015. Tale norma regola la gestione della qualità di tutte le imprese, e determina precise procedure da attuare al fine di monitorare costantemente l'efficienza dei propri servizi. Il sistema di gestione della Qualità della Cooperativa Sociale Igea permette di rilevare l'efficacia dei servizi attraverso la valutazione soggettiva da parte degli utenti. Lo stesso sistema permette di individuare eventuali disservizi e risolverli, eliminando a livello procedurale la possibilità che si ripetano. Per comprendere e valutare meglio le eventuali critiche degli utenti, la Cooperativa Sociale IGEA ha

attivato un sistema di gestione dei reclami, che permette di intervenire rapidamente e con più precisione nella gestione dei propri disservizi, e di migliorare le proprie prestazioni. Un altro strumento è la somministrazione periodica di questionari utili a monitorare la cosiddetta 'customer satisfaction' (soddisfazione del cliente). Attraverso tali questionari, la Cooperativa Sociale IGEA raccoglie sia il livello di soddisfazione dei propri clienti ed utenti, sia i loro eventuali suggerimenti per migliorare la qualità del servizio offerto.

La stessa attenzione è stata posta anche ai processi interni di lavoro, ai quali sono stati assegnati specifici indici di valutazione, aggiornati costantemente. Questo autocontrollo permette di avere sempre il quadro dell'intera attività della Cooperativa Sociale IGEA.

## 6. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

La Cooperativa Sociale IGEA in rispetto alle norme vigenti ed in armonia con la propria filosofia aziendale, stabilisce le regole interne che riguardano i diritti dei propri utenti, bilanciati dai doveri ai quali gli utenti stessi devono adeguarsi; il rapporto e l'equilibrio fra diritti e doveri dei cittadini utenti e/o clienti della Cooperativa Sociale IGEA permette lo svolgimento delle attività in un clima sereno, produttivo e di reciproco rispetto. A seguire l'elenco dei diritti e doveri.

L'utente:

- ha diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- ha diritto di vedere rispettato il proprio ambiente di vita.
- ha diritto di ottenere dal servizio informazioni riguardanti le prestazioni erogate e relativa documentazione; egli ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
- ha diritto di privacy, e che venga mantenuto il rispetto dei dati sensibili e di ogni informazione che lo riguardi, relativi a qualsiasi circostanza.
- ha diritto di porre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati; effettuato l'esame dell'eventuale reclamo, il Cliente deve essere tempestivamente informato del relativo esito
- ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste;



Società cooperativa sociale  
via Olivetti n. 19 – 26013 Crema  
tel 0373.83105 fax 0373.259440  
www.consorzioarcobaleno.it  
igea@consorzioarcobaleno.it  
p. iva/c.f. 01070620198

ASSOCIATA "CONSORZIO ARCOBALENO"



|  |                                       |
|--|---------------------------------------|
|  | <b>REVISIONE n°00/ DEL 12/11/2022</b> |
|--|---------------------------------------|

## 7. CONTATTI

La cooperativa Igea ha sede in Via Olivetti 19 – Crema. La sede **NON** è aperta al pubblico, ma gli operatori sono contattabili per qualsiasi bisogno inerente l'attivazione di nuove assistenze o comunicazioni relative ad assistenze in corso dal lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 17.00 ai numeri 0373-83105/348-2564820. Nei giorni e orari di chiusura è possibile lasciare un messaggio in segreteria telefonica al 348-2564820. Per particolari esigenze, e in seguito ad un primo contatto telefonico, è possibile fissare un appuntamento con i nostri operatori presso la sede operativa

### RIFERIMENTI COOPERATIVA IGEEA

- TEL: 0373 83105
- FAX 0373 259440
- E MAIL: [igea-adi@consorzioarcobaleno.it](mailto:igea-adi@consorzioarcobaleno.it)