



Rodero, 21 giugno 2022

## CARTA DEI SERVIZI

### EROGAZIONE VOUCHER SOCIO SANITARIO MINORI (MISURA B1)

#### La storia di Agorà97

La Cooperativa Agorà 97 viene costituita nel giugno 1997 con lo scopo di gestire servizi sociali, sanitari ed educativi, orientati ai bisogni di persone in condizioni di fragilità, prendendone in carico i loro bisogni.

Dal 2009 Agorà 97 gestisce a Rodero la Comunità Socio Sanitaria "Casa di Gabri", che accoglie bambini con gravi/gravissime disabilità ad alta complessità assistenziale, secondo i criteri previsti dalla d.g.r. 1152/2019 misura 3 di Regione Lombardia.

L'equipe multidisciplinare operativa a Casa di Gabri risponde a bisogni complessi dei bambini e delle loro famiglie, dando in tal modo applicazione alla definizione delle Cure Palliative Pediatriche.

**Agorà 97 ha voluto mettere a disposizione del territorio le conoscenze e le competenze professionali maturate con il modello assistenziale di Casa di Gabri, accreditandosi come Ente erogatore del voucher socio sanitario minori legato alla misura B1 .**

#### La missione di Agorà97

La persona è il centro della nostra azione.

Agorà 97 vuole valorizzare ogni individuo e rispondere ai suoi bisogni fondamentali che si esprimono nel rispetto, stima ed amore , prima ancora della cura, dell'aiuto e dell'assistenza

La nostra opera pedagogica ed assistenziale si struttura come risposta ai bisogni della persona, attraverso una relazione significativa, empatica e professionale.

### TERRITORIALITA' ED ACCESSIBILITA'

Il servizio di erogazione del voucher socio sanitario per minori gravissimi (misura B1) di Agorà 97 è accreditato con il Sistema Socio Sanitario di Regione Lombardia.

La sede operativa è la C.S.S. "Casa di Gabri" situata a Rodero (Co) in Via Lavizzari 15.

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

- A.S.S.T. LARIANA
- A.S.S.T. SETTELAGHI

#### Sedi operative

**CASA 4 VENTI**

Comunità Sanitaria  
Via G.Leopardi, 43  
22070 Valmorea (CO)  
Telefono 031 807899  
casa4venti@agora97.it

**CASA ENRICO**

Comunità S. Sanitaria  
Via N.Bixio, 5  
22070 Albiolo (CO)  
Telefono 031 941707  
casaenrico@agora97.it

**CASA DI GUIDO**

Comunità Alloggio  
Via N.Bixio, 5  
22070 Albiolo (CO)  
Telefono 031 800593  
casadiguideo@agora97.it

**CASA DI MIRO**

Comunità Alloggio  
Via T.Buzzi, 21  
22070 Rodero (CO)  
Telefono 031 3509044  
casadimiro@agora97.it

**CASA DI LUCA**

Spazio Polivalente  
Via F.Lavizzari, 15  
22070 Rodero (CO)  
Telefono 031 806872  
casadiluca@agora97.it

**CASA DI GABRI**

Comunità S. Sanitaria  
Via F.Lavizzari, 15  
22070 Rodero (CO)  
Telefono 031 806872  
casadigabri@agora97.it

**OASI DI TINA**

Spazio Polivalente  
Via G.Verdi, 4  
22077 Olgiate C. (CO)  
Telefono 031 806510  
info@agora97.it

## PERSONALE DI RIFERIMENTO

REFERENTE: Stefano Besseghini Coordinatore Infermieristico

Contatti: tel. 031806872 / 3346202777

dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 15

mail: sergiobesseghini@agora97.it

## INTERVENTI

Il voucher sociosanitario minori gravissimi comprende:

- Interventi di orientamento, training e sostegno alla famiglia nella gestione del minore con disabilità gravissima
- Interventi socioeducativi di supporto alle autonomie e alle attività della vita quotidiana a favore della persona con disabilità grave gravissima

## PERCORSI:

- Interventi di sollievo
- Supporto alle relazioni familiari
- Gestione comportamento problema
- Interventi di trainer, monitoraggio al caregiver per la gestione delle attività di cura
- 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

## EQUIPE

L'equipe multidisciplinare è composta da Infermieri, Educatori Socio-Pedagogici, Educatori Socio Sanitari, Operatori Socio Sanitari, Psicologa.

Tutti gli operatori sono in possesso dei titoli professionali richiesti.

## VOUCHER SOCIOSANITARI MINORI

I beneficiari della B1 possono richiedere il voucher legato alla specifica Misura.

Il Voucher è un titolo di acquisto, non in denaro, che può essere utilizzato esclusivamente per acquistare prestazioni di assistenza socio sanitaria da parte di Enti accreditati, che possono essere scelti dalla famiglia consultando l'elenco fornito dalla ATS di residenza.

Per ottenere il Voucher previsto dalla misura B1, occorre presentare formale domanda presso la propria ASST di residenza. L'equipe di operatori esperti dell'ATS (EVM- equipe di valutazione multidimensionale) predisporrà il Progetto Individuale di Assistenza, previa valutazione dei bisogni del minore con gravissima disabilità effettuata nel suo contesto di vita abituale, anche presso il domicilio.

Il Progetto Individualizzato, condiviso e sottoscritto dal caregiver (famigliare di riferimento che si fa carico dell'assistenza) dovrà prevedere la descrizione degli interventi/attività da sostenere con il Voucher previsto dalla Misura B1.

L'erogazione del Voucher avviene da parte dell'ATS a fronte del progetto definito dall'ASST e previa verifica dei requisiti dei beneficiari.

La domanda alla Misura B1 può essere presentata a partire dal primo Gennaio 2022 fino al 31 Ottobre 2022.

## TUTELA DEGLI ASSISTITI

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico**

L'ufficio Relazioni con il Pubblico, è parte degli Uffici Amministrativi della Cooperativa Agora 97. E' aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 14,00 in via Verdi 4 ad Olgiate Comasco (Co).

Responsabile: Simonetta Bottoni

Tel 031.806510

Mail: [cooperativa-agera@libero.it](mailto:cooperativa-agera@libero.it).

L'ufficio Relazioni con il Pubblico, facilita la comunicazione e la partecipazione consentendo ai cittadini, pazienti e familiari di tutelarsi verso qualsiasi disservizio o comportamento in contrasto con i principi a cui si ispira questa Carta dei Servizi.

Le segnalazioni possono essere fatte direttamente all'URP, telefonicamente, via mail oppure direttamente alla sede operativa. L'ufficio è tenuto a fornire risposte alle segnalazioni ed alle richieste.

### **Procedura per reclami, suggerimenti, apprezzamenti**

**Segnalazioni scritte:** nel fascicolo domiciliare è presente un modulo per la segnalazione dei reclami, osservazioni o apprezzamenti. Il modulo compilato dovrà essere inviato all'URP della Cooperativa tramite l'indirizzo mail.

**Segnalazioni verbali:** l'operatore che riceve il reclamo, provvede a compilare l'apposito modulo e a trasmetterlo all'URP. La risposta scritta viene condivisa con le parti coinvolte e approvata dal presidente della Cooperativa.

**Tempi di risposta:** Compatibilmente con la complessità della segnalazione la Cooperativa garantisce una risposta entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento.

### **Consenso informato**

Il genitore/caregiver del minore assistito, verrà informato in modo comprensibile ed esauriente circa le cure e le procedure assistenziali previste dal P.A.I. Il genitore/caregiver sottoscrive il P.A.I. stesso e l'apposito modulo di consenso informato.

### **Tutela della privacy**

La Cooperativa Agorà 97 assicura che la raccolta dei dati personali del paziente avvenga in conformità con quanto prescritto dal Dlgs 196/03. La modalità di trattamento dei dati sensibili vengono comunicate al paziente tramite apposito modulo.

### **Riconoscimento degli operatori**

Gli operatori domiciliari della Cooperativa Agorà 97, sono riconoscibili dal cartellino identificativo che per legge deve essere mostrato a richiesta del familiare/tutore.

### **Emergenza Covid 19**

Tutti gli operatori sono vaccinati con dose booster, mettono in atto tutte le normative e azioni di prevenzione e sicurezza contenute P.O.G. della Cooperativa.

### **Continuità delle cure**

E' garantita la continuità sia qualitativa che quantitativa della terapia assistenziale, erogata secondo i protocolli operativi

### **Efficienza ed efficacia**

Ogni operatore lavora per il raggiungimento degli obiettivi specificati nel P.A.I. e più in generale per il mantenimento/miglioramento del benessere fisico, psichico, sociale e spirituale del minore e della sua famiglia, nel pieno rispetto della dignità umana. Tali obiettivi non sono disgiunti dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile

**Codice etico:** La Cooperativa Agorà 97 adotta linee di condotta che ispirano i comportamenti di tutti gli operatori, sia nelle relazioni interne che nei rapporti con interlocutori esterni.

Gli operatori fanno riferimento al CODICE ETICO presente presso la sede operativa di "Casa di Gabri" in via Lavizzari 15 a Roderò (Co).