

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale si intendono fornire alla popolazione e agli enti territoriali tutte le informazioni relative alle attività del centro di assistenza domiciliare della Cooperativa Sociale "SALUSVCO".

C.A.D.

Centro di Assistenza Domiciliare



I NOSTRI VALORI

Prendersi cura è un gesto che nasce prima dalle persone, poi dai servizi.

È uno spazio di fiducia, di ascolto, di presenza. È un cammino che non si fa mai da soli.

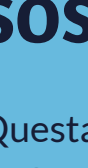
In SalusVCO crediamo che ogni incontro sia un pezzo di vita condivisa.

Ogni porta che si apre, ogni storia che ci viene affidata, ogni fragilità che ci viene mostrata è un dono che trattiamo con rispetto e gratitudine.

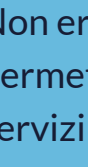
I nostri valori sono il modo in cui restituiamo questo dono.



Sostegno



Assistenza



Cura

Siamo una cooperativa nata per stare **accanto alle persone**.

SalusVco ETS nasce nel 2026 con un obiettivo semplice e profondo: offrire sostegno, assistenza e cura a chi vive un momento di fragilità, mettendo al centro **la dignità, la relazione e il benessere quotidiano**.

Il nostro lavoro si fonda su *"premura, attenzione e rispetto della dignità umana"* e sulla volontà di garantire servizi chiari, accessibili e costruiti intorno ai bisogni reali delle famiglie.

SOSTEGNO

Questa area di attività si occupa del **SEGRETARIATO SOCIALE**. Non eroga assistenza diretta, ma permette alle persone di capire quali servizi esistono, a quali hanno diritto, come accedervi e quali documenti servono.

Questa area di attività si occupa del **SEGRETARIATO SOCIALE**. Non eroga assistenza diretta, ma permette alle persone di capire quali servizi esistono, a quali hanno diritto, come accedervi e quali documenti servono.

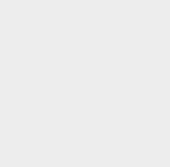
- » Ascolto e analisi dei vostri bisogni
- » Informazione su diritti, servizi e agevolazioni
- » Orientamento verso il servizio corretto
- » Accompagnamento nelle procedure burocratiche
- » Supporto amministrativo
- » Prenotazione visite

- » Collaborazione con i servizi territoriali
- » Assistenza continua nel percorso
- » Corsi Primo soccorso (BLS) in sede o a domicilio
- » Corsi di rianimazione Cardiopolmonare e Defibrillazione (BLS-D) in sede o a domicilio(Defibrillatore)

Il Segretariato sociale svolge le funzioni di

- » Accoglienza (Ascolto)
- » Informazione
- » Orientamento
- » Presa in carico preliminare (Accompagnamento)

Ascolto



L'ascolto nel segretariato sociale non serve solo a "capire cosa vuole l'utente", ma a leggere il contesto: dinamiche familiari, risorse latenti, fragilità emotive, capacità di collaborazione, eventuali segnali di rischio. L'ascolto permette di:

- Identificare il bisogno reale, spesso diverso da quello dichiarato ("mi serve una badante" può nascondere solitudine, burnout del caregiver, o un bisogno sanitario);
- Evitare attivazioni improprie o insufficienti;
- Costruire un rapporto di fiducia che facilita la presa in carico;
- Individuare urgenze o situazioni di rischio; predisporre un Piano Assistenziale Individualizzato coerente e sostenibile.

Informazione



L'informazione è un processo professionale che mette la persona nelle condizioni di capire cosa esiste, cosa le spetta e come ottenerlo. Non è un semplice "dare risposte", ma un accompagnamento alla comprensione. L'obiettivo è promuovere l'esigibilità dei diritti di cittadinanza sociale, facendo conoscere tutte le risorse pubbliche, del terzo settore e del volontariato, sia gratuite che a pagamento. L'informazione permette di:

- Informarsi sui diritti — invalidità, accompagnamento, caregiver, contributi economici, agevolazioni, servizi comunali.
- Informarsi sui servizi disponibili — SAD, ADI, assistenza privata, centri diurni, trasporti, teleassistenza, supporto psicologico.
- Informarsi sulle procedure — come attivare un servizio, quali documenti servono, quali requisiti sono necessari.
- Informarsi sulle risorse del territorio — associazioni, volontariato, cooperative, servizi sanitari, sportelli specializzati.
- Informarsi con modalità personalizzata — adattata alla situazione della persona, non generica.

Orientamento



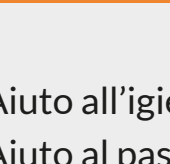
L'orientamento nel segretariato sociale è la funzione che aiuta il cittadino a capire quale percorso seguire, quali servizi attivare, quali uffici contattare e quali passi compiere per affrontare il proprio bisogno. È la fase che trasforma l'accoglienza e l'ascolto in un indirizzo concreto, chiaro e personalizzato. L'orientamento non è un semplice "invio", ma un processo articolato che include:

- Individuazione del servizio competente SAD, ADI, assistenza privata, servizi comunali, centri diurni, trasporti, supporto psicologico, patronati, CAF, ecc.
- Spiegazione del percorso da seguire
- Chi contattare, quali documenti servono, quali sono i tempi, quali sono i requisiti.
- Accompagnamento nella scelta
- Supporto a valutare le alternative, chiarisce dubbi, evita scelte inappropriate.
- Attivazione della rete territoriale
- Collegamento con servizi sociali, sanitari, associazioni, volontariato, cooperative.
- Invio mirato
- Monitoraggio iniziale

L'orientamento permette di:

- Avere un colloquio di orientamento con un operatore formato
- Entrare a conoscenza della mappa aggiornata dei servizi territoriali
- Di avere schede procedurali chiare e comprensibili
- Essere accompagnati all'accesso diretto ai servizi competenti quando necessario
- Poter contare sul supporto nella compilazione di domande e modulistica
- Agevolare il contatto con assistenti sociali, medici, enti e associazioni

Presa in carico - Accompagnamento della persona:



La presa in carico (Accompagnamento della persona) nel segretariato sociale rappresenta il passaggio in cui il bisogno emerso (attraverso accoglienza, ascolto, informazione e orientamento) diventa un percorso concreto, seguito e monitorato. È la fase in cui la cooperativa non si limita più a "dare indicazioni", ma si assume la responsabilità professionale di guidare la persona nel suo percorso di aiuto.

Nella presa in carico, (Accompagnamento della persona) la cooperativa diventa un punto stabile di riferimento, non un semplice sportello informativo ma un camminare insieme alla persona mentre affronta procedure, scelte, difficoltà e cambiamenti.

La presa in carico è un processo professionale che comprende:

- Riconoscimento formale del bisogno della persona o della famiglia con l'apertura di una scheda di presa in carico con dati, bisogni, obiettivi e interventi previsti attraverso un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) o di un percorso sociale personalizzato;
- Assunzione di responsabilità da parte del servizio
- Costruzione di un percorso personalizzato (sociale, assistenziale, educativo o sociosanitario)
- Coordinamento con altri servizi (assistenti sociali comunali, medici, infermieri, CAF, patronati, associazioni)
- Monitoraggio nel tempo per verificare che il percorso funzioni

La presa in carico e l'accompagnamento della persona permette di:

- Avere un aiuto pratico nella compilazione di domande, moduli, richieste di attivazione dei servizi
- Poter accedere ad un supporto emotivo e relazionale, soprattutto per famiglie fragili o disorientate
- Poter avere facilitazione nei contatti con servizi pubblici e privati
- Verificare che la persona non si perda nel percorso (follow-up, telefonate, appuntamenti)
- Adattarsi nel percorso se emergono nuovi bisogni o criticità

ASSISTENZA

Questa area di attività si occupa dell'aspetto dell'**ASSISTENZA**. Si propone di erogare assistenza diretta alle persone attraverso una serie di servizi così suddivisi:

- » Aiuto all'igiene personale
- » Aiuto al pasto, vestizione, deambulazione
- » Pulizia e riassetto casa e compagnia
- » Accompagnamento assistito per visite e commissioni
- » Sostituzioni di assistenti familiari (Badanti)

- » Consulenza Badanti in collaborazione con APL Universo
- » Assistenza ospedaliera e notti in ospedale
- » Assistenza post dimissione
- » Servizi olistici
- » Chiamata quotidiana

Aiuto all'igiene personale

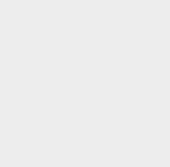


In pratica, consiste in un insieme strutturato di interventi quotidiani o programmati, svolti da operatori qualificati (OSS, ASA, OPAF, infermieri quando necessario). Gli interventi possono essere parziali o totali, a seconda del livello di autonomia della persona.

Attività principali:

- Igiene del corpo — lavaggio completo o parziale (viso, mani, ascelle, torace, schiena, gambe, piedi).
- Igiene intima — pulizia corretta per prevenire infezioni e irritazioni.
- Bagno o doccia assistita — preparazione dell'ambiente, sicurezza, asciugatura e vestizione.
- Cura dei capelli — lavaggio, asciugatura, pettinatura.
- Cura delle unghie — taglio e pulizia (escluso taglio unghie piedi per persone diabetiche, che richiede podologo).
- Cura dell'igiene orale — spazzolatura, pulizia protesi, idratazione delle mucose.
- Vestizione e svestizione — scelta degli indumenti adeguati, aiuto nel vestirsi.
- Cambi posturali e prevenzione piaghe — per persone allettate o con mobilità ridotta.
- Sostituzione pannolone — gestione dell'incontinenza in modo rispettoso e professionale.
- Rifacimento del letto — anche con persona allettata.

Aiuto al pasto, vestizione e deambulazione



L'aiuto al pasto, alla vestizione e alla deambulazione nell'assistenza domiciliare comprende tre aree fondamentali del supporto alla persona fragile. Sono interventi svolti da operatori qualificati (OSS/ASA/OPAF) e mirano a garantire autonomia, sicurezza e dignità.

Aiuto al pasto

L'intervento riguarda sia la preparazione sia l'assistenza durante l'alimentazione, con attenzione a sicurezza, nutrizione e comfort.

Cosa comprende:

- Preparazione del pasto semplice o riscaldamento di quello fornito dalla famiglia/servizi.
- Posizionamento corretto della persona per evitare rischi di soffocamento.
- Assistenza durante l'assunzione del cibo: taglio degli alimenti, imboccamento se necessario.
- Monitoraggio dell'appetito, idratazione e eventuali difficoltà (masticazione, disfagia).
- Pulizia della persona e dell'ambiente dopo il pasto.

Aiuto alla vestizione

È un intervento che sostiene la persona nel vestirsi e svestirsi, rispettando preferenze, privacy e sicurezza.

Cosa comprende:

- Scelta degli indumenti adeguati alla stagione e alle condizioni della persona.
- Aiuto nel vestirsi e svestirsi, con tecniche che evitano dolore o sforzi eccessivi.
- Supporto nell'uso di ausili (calzascarpe, tutori, busti).
- Cura degli indumenti personali (ripiegare, ordinare, preparare).
- Attenzione a eventuali dispositivi medici (cateteri, stomie, medicazioni).

Aiuto alla deambulazione

È il supporto alla mobilità, dentro e fuori casa, per persone con ridotta autonomia motoria. I servizi domiciliari includono esplicitamente aiuto alla deambulazione e prevenzione delle lesioni da decubito

Cosa comprende:

- Assistenza nel passaggio letto-sedia-carrozzina.
- Supporto nel camminare con o senza ausili (bastone, girello, deambulatore).
- Sorveglianza durante gli spostamenti per prevenire cadute.
- Esecuzione di piccoli tragitti (bagno, cucina, ingresso).
- Stimolo alla mobilità residua per evitare rigidità e perdita di autonomia.
- Posizionamento corretto per persone allettate e prevenzione piaghe.

Pulizia e riassetto casa e compagnia



Questo intervento riguarda le attività delle esigenze leggere, finalizzate a mantenere l'ambiente ordinato, sicuro e adeguato alle esigenze della persona assistita. Non sostituisce un servizio di impresa di pulizie, ma si concentra sulle mansioni essenziali legate al benessere quotidiano. Cosa comprende:

- Riordino degli ambienti utilizzati dalla persona (camera, bagno, cucina).
- Rifacimento del letto e cura della biancheria utilizzata quotidianamente.
- Pulizia delle superfici di uso frequente (tavoli, piani cucina, comodini).
- Lavaggio stoviglie e riordino dopo i pasti.
- Piccole pulizie quotidiane per garantire igiene e sicurezza (rimozione polvere, spazzatura).
- Gestione dei rifiuti e mantenimento dell'ambiente privo di ostacoli per prevenire cadute.
- Aerazione degli ambienti e cura del microclima domestico.

Servizio di compagnia

La compagnia è un intervento relazionale e di supporto emotivo, fondamentale per contrastare solitudine, isolamento e decadimento cognitivo. È una delle prestazioni più richieste nei servizi domiciliari, spesso integrata con altre attività di assistenza. Cosa comprende:

- Conversazione, ascolto attivo e presenza rassicurante.
- Lettura di giornali, libri, lettere o documenti.
- Stimolazione cognitiva leggera (giochi, ricordi, attività manuali semplici).
- Accompagnamento in casa durante attività quotidiane.
- Supporto nella gestione del tempo libero (televisione, musica, hobby).
- Presenza vigile per persone fragili o con rischio di disorientamento.
- Accompagnamento breve all'esterno, se previsto dal piano assistenziale (passeggiate, commissioni leggere).

Accompagnamento assistito per visite e commissioni

È svolto da personale qualificato (OSS/ASA/OPAF o figure dedicate) e comprende sia il trasporto, sia il supporto durante l'intera uscita. Il servizio prevede l'accompagnamento verso visite mediche, strutture sanitarie, farmacie, poste, banca e altri luoghi di necessità, con assistenza continua durante tutto il tragitto e l'attività da svolgere

Cosa comprende:

- L'intervento copre tutte le fasi dell'uscita, dalla preparazione alla gestione del rientro.
- Preparazione e sicurezza
- Valutazione delle condizioni della persona prima dell'uscita.
- Aiuto nella vestizione adeguata all'esterno.
- Preparazione di documenti, impegnative, ricette, esami, denaro o carte.
- Supporto nei trasferimenti (letto-sedia-carrozzina-auto).
- Trasporto e spostamenti
- Accompagnamento a piedi, in auto dell'operatore o con mezzi attrezzati (se previsti).
- Assistenza durante salita e discesa dal veicolo.
- Sorveglianza costante per prevenire cadute o disorientamento.
- Supporto durante la visita o la commissione
- Presenza in sala d'attesa e aiuto nella gestione delle procedure (accettazione, ticket, documenti).
- Assistenza nel muoversi all'interno di strutture sanitarie, uffici o negozi.
- Supporto nella comunicazione con il personale sanitario o amministrativo, se richiesto dalla famiglia.
- Aiuto nel disbrigo di piccole pratiche: farmacia, posta, banca, spesa leggera.
- Rientro e conclusione
- Accompagnamento sicuro fino a casa.
- Aiuto nella sistemazione posturale, gestione acquisti o documenti.
- Segnalazione alla famiglia di eventuali criticità o informazioni rilevanti emerse durante l'uscita.

Servizio di sostituzione assistenti familiari (Badanti)

Il servizio di sostituzione badanti garantisce continuità assistenziale durante ferie, malattie o riposi della lavoratrice principale. Si attiva tramite assunzione a tempo determinato (spesso "contratto sostituzione riposi") con stesse mansioni e inquadramento.

Assistenza ospedaliera e notti in ospedale

La Cooperativa garantisce interventi di assistenza ospedaliera, comprendenti il supporto alla persona durante il ricovero e la presenza notturna presso il reparto, con funzioni di vigilanza, accompagnamento e tutela del benessere dell'assistito, nel pieno rispetto delle indicazioni del personale sanitario.

Assistenza post dimissione

La Cooperativa garantisce interventi di assistenza post-dimissione, finalizzati a supportare la persona nel rientro al domicilio dopo un ricovero ospedaliero. Le attività comprendono l'affiancamento nelle prime fasi di recupero, il monitoraggio delle condizioni generali, il supporto nelle attività quotidiane e la collaborazione con i professionisti sanitari coinvolti nel percorso di cura.

Servizi olistici

La Cooperativa offre interventi olistici a domicilio orientati al benessere globale della persona, integrando pratiche non sanitarie finalizzate al rilassamento, al riequilibrio psico-fisico e al miglioramento della qualità della vita. Le attività vengono svolte da operatori qualificati e comprendono tecniche dolci di supporto al benessere, sempre nel rispetto delle normative vigenti e in complementarità con eventuali percorsi sanitari o assistenziali in atto.

Servizio di telefonata giornaliera

La telefonata giornaliera di controllo è un servizio pensato per offrire serenità e sicurezza a te e ai tuoi familiari. Quando sei fuori per lavoro o in vacanza, un nostro operatore si prenderà cura di verificare quotidianamente eventuali necessità della persona assistita. Questa semplice azione garantisce un supporto costante e tempestivo, mantenendo alta la qualità della vita e rispondendo prontamente a qualsiasi esigenza.

CURA

Questa area di attività si occupa dell'aspetto della **CURA**. Si propone di erogare assistenza di tipo sanitario con l'ausilio di più figure sanitarie con una attenzione specifica alla assistenza **INFERMIERISTICA**.

- » Assistenza sanitaria al post dimissione
- » Iniezioni intramuscolari e sottocutanee ed endovenosa
- » Assistenza infermieristica
- » Rilevazione parametri
- » Somministrazione terapie e farmaci prescritti
- » Rimozione punti di sutura
- » Medicazioni semplici e complesse
- » Bendaggi semplici e complessi
- » Gestione stomie intestinali, tracheostomie, sondini nasogastrici
- » Nutrizione parenterale e drenaggi
- » Clisteri evacuativi

- » Cura piaghe da decubito
- » Fleboclisi e terapie endovenose
- » Posizionamento e cambio catetere vescicale
- » Lavaggio auricolare e rimozione tappo di cerume
- » Telemedicina: Elettrocardiogramma (ECG), spirometria
- » Holter pressorio e cardiaco
- » Prelievi ematici a domicilio e consegna in laboratorio
- » Servizio a domicilio di professionisti sanitari
- » Preparazione all'8/39 intervento chirurgico:
- » Educazione sanitaria
- » Servizio fisioterapico
- » Servizio di Kinesiologia clinica

