

# Carta dei servizi

Centri Diurni per anziani

Rev.0



# CHI SIAMO

Coopselios è una cooperativa sociale no profit di tipo A, in grado di offrire a istituzioni pubbliche e privati, soluzioni avanzate ai bisogni socio assistenziali ed educativi. Nata nel 1984, conta oggi 3.000 professionisti che operano quotidianamente ponendosi come obiettivi prioritari la qualità e l'affidabilità.

Coopselios è una cooperativa presente a livello nazionale con oltre 170 gestioni nei settori Anziani, Infanzia, Disabili e Minori, particolarmente attenta alle esigenze dei territori nei quali opera. Coopselios offre quotidianamente i propri servizi a oltre 7.000 persone garantendo la certezza di servizi flessibili, integrati, di qualità e conformi alle normative.

Fra i servizi offerti:

progettazione e gestione di Residenze (Case Residenza, Centri Servizi, Alloggi Protetti, Residenze Sanitarie Assistenziali), Centri Diurni, Servizi Domiciliari, Nuclei specializzati per deficit cognitivi e problemi del comportamento;

progettazione e gestione di Asili Nido, Micronidi, Scuole per l'Infanzia, sezioni primavera, asili aziendali e centri bambino;

servizi territoriali per minori con o senza disagio psichico o familiare.

Coopselios dal 16 settembre 2009 si è inoltre dotata di un codice etico, visionabile nella sezione MOGC (Modello Organizzativo di Gestione e Controllo) del sito della cooperativa.

## La storia

COOPSELIOS nasce nel 1984, con il nome di Elios. Gestisce il primo nido cooperativo a Reggio Emilia e servizi per anziani nei paesi dell'Appennino Reggiano.

In decenni di crescita umana e professionale Coopselios ha ampliato e consolidato la propria esperienza nei servizi alla persona, incrementando costantemente il fatturato, il numero dei soci e sviluppando la propria presenza in diversi territori.

Da una dimensione locale è passata a una presenza capillare in più Regioni del nord e del Centro Italia, assumendo una posizione di leadership nel settore dei servizi alla persona.

Coopselios è in grado oggi di fornire una gamma diversificata di servizi, seguendo le più moderne pratiche nel campo della cura, dell'assistenza e dell'educazione e, contemporaneamente, adeguandosi alle culture e alle diverse specificità territoriali, instaurando rapporti con le istituzioni e l'associazionismo locale, e promuovendo sul territorio azioni di sensibilizzazione e promozione di una cultura della persona, dei servizi, dell'integrazione. In questo modo Coopselios riesce a coniugare l'attenzione per il territorio tipica della piccola cooperativa, con il respiro della grande impresa, dotata di solide competenze tecniche, di una notevole efficienza organizzativa e di una riconosciuta solidità patrimoniale.

## La mission

La persona è al centro della filosofia di Coopselios sia nel ruolo di lavoratore sia di cliente/utente.

"La cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi" (Art. 3 Statuto Sociale).

Nello specifico Coopselios si impegna:

- nella progettazione di soluzioni innovative che sappiano ipotizzare risposte ai nuovi bisogni delle famiglie e alle possibili emergenze economiche;
- nella promozione di politiche per le pari opportunità e per la pari dignità delle persone e in azioni di sensibilizzazione e promozione di una cultura della persona e dei servizi;
- nella promozione, anche attraverso partnership efficaci, di un modello di welfare innovativo, fondato sui principi di sussidiarietà, prevenzione, mutuo-aiuto e integrazione con il pubblico, sostenibilità economica.

## **IL SETTORE ANZIANI**

Il Settore Anziani rappresenta oltre il 70% dell'attività complessiva di Coopselios.

La ricerca costante di metodologie di assistenza e cura innovative, l'individuazione di proposte di servizi diversificati, flessibili e specialistici, il miglioramento continuo della qualità dei servizi, sono gli elementi caratteristici del Settore Anziani. Questi elementi, unitamente alla capacità di analisi dei bisogni della popolazione anziana e di collaborazione con le Istituzioni Pubbliche, rendono il Settore Anziani di Coopselios un partner affidabile e in grado di co-progettare servizi e strutture complesse. Operatori socio sanitari, Responsabili delle Attività Assistenziali, Infermieri, Terapisti della Riabilitazione, Medici, Coordinatori di Struttura/Servizio, Educatori, Animatori, Psicologi, Logopedisti, Assistenti Sociali: queste le professionalità delle persone impegnate quotidianamente nei servizi e che mettono a disposizione la loro competenza per assistere, curare e riabilitare migliaia di persone anziane.

### **Principi guida**

- L'assistenza come "prendersi cura" del benessere globale dell'anziano e della sua famiglia;
- la valorizzazione dell'identità e la personalizzazione dell'assistenza sulla base delle necessità, dei desideri e delle abitudini di ciascun individuo;
- la valorizzazione, il mantenimento e il recupero delle abilità individuali;
- la cura e l'allestimento degli spazi, accoglienti, personalizzati, riconoscibili, sicuri e il più possibile vicini all'idea di casa;
- la relazione, l'ascolto e l'osservazione come modalità di lavoro nella quotidianità del prendersi cura;
- la valorizzazione dei programmi di socializzazione, relazione e animazione;
- l'integrazione dei servizi con il territorio nel quale sono collocati;
- la diffusione della cultura e della memoria degli anziani come patrimonio sociale e culturale della società;
- la comprensione dei bisogni in divenire degli anziani e delle famiglie;
- il sostegno e il riconoscimento della famiglia come risorsa nel processo di cura, il suo coinvolgimento nella stesura del progetto assistenziale individuale e nella partecipazione alla vita del servizio;
- il benessere, la crescita e la promozione del valore del lavoro di ogni professionalità presente nei servizi;
- la multidisciplinarietà e il lavoro di team.

### **La struttura tecnico gestionale**

Il settore anziani di Coopselios si avvale di uno staff composto dal Responsabile Tecnico di Settore, dai Responsabili tecnici di produzione, dai Referenti aziendali e di area del processo infermieristico, dai Referenti del processo di animazione e terapia occupazionale, dal Referente Tecnico Alzheimer con la finalità di:

- presidiare e migliorare la qualità dei servizi offerti;
- promuovere la ricerca e diffondere l'innovazione e le buone prassi nei servizi;
- progettare servizi e parametri organizzativi e gestionali innovativi coerenti con le normative del settore e con l'evoluzione dei bisogni della popolazione anziana;
- realizzare percorsi di formazione permanente per gli operatori dei servizi.

## **CARATTERISTICHE GENERALI DEI CENTRI DIURNI PER ANZIANI DI COOPSELIOS**

## **LA SCANSIONE DELLA GIORNATA**

La giornata al Centro Diurno inizia con l'accoglienza degli anziani che arrivano con il pulmino, con i familiari o autonomamente. Successivamente vengono avviate le diverse attività: es. animazione, deambulazione assistita, attività motoria individuale e/o di gruppo, uscite. Durante le attività viene offerta una bevanda come tè, succo di frutta o altro.

Il pranzo è servito dalle ore 12.00 alle ore 13.30. Il personale prepara i piatti cercando di accontentare e rispettare i gusti e le abitudini di ciascuno e le necessità dietetiche, ma non dimenticando gli anziani che devono seguire una dieta particolare.

Nel primo pomeriggio chi lo desidera o lo necessita può riposarsi nelle zone del centro adibite al relax.

A metà pomeriggio in genere tra le 15.30 e le 16.30 viene servita una merenda dolce o salata accompagnata da bevande. Dopo la merenda iniziano le diverse attività programmate sia individuali che di gruppo.

Successivamente si iniziano i preparativi per il rientro a casa degli anziani.

## **IL LAVORO CON L'ANZIANO**

Al momento dell'inserimento al Centro Diurno, l'équipe di lavoro esegue una **valutazione delle necessità e delle abilità** dell'anziano, utilizzando specifici strumenti di lavoro come per esempio le griglie di valutazione e le Scale di Valutazione Multidimensionale.

Sulla base della valutazione effettuata, l'équipe predispose il piano di lavoro individuale (PLI) per l'anziano che contiene **le indicazioni assistenziali di base** per la cura della persona.

Durante tutto il periodo di permanenza al Centro il personale ha il compito di monitorare le condizioni generali dell'anziano e di documentarle nella consegna.

Entro il primo mese di frequenza del Centro, le diverse professionalità si riuniscono per la stesura del **Progetto Assistenziale Individuale (PAI)** che definisce gli obiettivi che si intendono raggiungere per migliorare la qualità di vita e il benessere dell'anziano tenendo conto delle potenzialità ancora presenti, dei desideri e aspettative e delle risorse attivabili.

Il PAI, una volta redatto, viene divulgato a tutto il personale, per garantire l'informazione, la condivisione degli obiettivi e l'omogeneità delle attività da svolgere.

Il PAI viene verificato almeno semestralmente, salvo cambiamenti delle condizioni dell'anziano che ne richiedono una immediata revisione.

A tutte le fasi di stesura e verifica del PAI si richiede la partecipazione della famiglia e, quando possibile, dell'anziano stesso.

## **RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO E IL TERRITORIO**

Il Centro promuove l'utilizzo coordinato dell'attività di volontariato che si integra e mai si sostituisce a quella del personale del Centro.

Il Centro promuovere la vicinanza con la famiglia e l'integrazione con il territorio, la comunità di appartenenza (scuole di ogni ordine e grado, centri sociali, parrocchie e associazioni di volontariato) al fine di promuovere momenti di scambio che permettano agli anziani di continuare a relazionarsi con il proprio contesto di vita.

## **REGOLE DI VITA COMUNITARIA**

Il fumo: per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare in tutti i locali del Centro. Vi sono tuttavia, all'esterno, degli spazi dedicati ai fumatori.

Il posto a tavola viene individuato al momento dell'inserimento dai responsabili del Centro, in base alla disponibilità e alle esigenze della vita comunitaria, tenendo presente il sesso, le caratteristiche e i bisogni psico - fisici dell'anziano. In seguito potranno avvenire modifiche nell'assegnazione, previa

informazione allo stesso e ai familiari, per motivate ragioni gestionali e/o relative alle esigenze di vita comunitaria e/o di tutela del residente.

L'anziano può uscire, autonomamente o accompagnato, dalla Centro previa sottoscrizione di una dichiarazione di esonero della struttura da ogni responsabilità.

È consentito l'ingresso di animali domestici condotti a guinzaglio, attrezzati di materiale per la pulizia e osservanti delle norme igienico sanitarie previste (vaccinazioni) e nel rispetto delle persone residenti.

La tipologia dei prodotti alimentari che possono essere introdotti in struttura dagli anziani o dai visitatori e destinati agli anziani riguarda unicamente:

alimenti non deperibili,  
alimenti a lunga conservazione,  
alimenti confezionati con etichettatura.

Possono essere accettati dal personale prodotti alimentari sfusi, privi delle informazioni riportate sulla confezione originaria soltanto se il familiare esonera formalmente la struttura, mediante la compilazione e firma di apposito documento, dalla responsabilità della somministrazione del prodotto consegnato.

Gli alimenti destinati agli anziani vanno consegnati al personale che ne gestirà la corretta conservazione.

È severamente vietato introdurre in struttura prodotti alimentari deperibili o a base di uova crude (dolci al cucchiaio come tiramisù o altre creme), prodotti a base di carne e pesce.

## **VISITE DI PARENTI E CONOSCENTI**

Il Centro Diurno è aperto alle visite. Durante la permanenza nella residenza, onde salvaguardare il diritto alla riservatezza ed al riposo dei residenti, i Sigg. ri visitatori sono tenuti al massimo rispetto delle comuni norme di correttezza e di riservatezza in collaborazione con il lavoro degli operatori.

## **LA PARTECIPAZIONE E LA COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE NEL PROCESSO DI CURA**

La famiglia è considerata una risorsa e pertanto dopo l'accesso al centro si impegna a garantire una relazione costante e la partecipazione nel processo di cura.

In particolare vengono organizzati:

- un colloquio individuale da effettuarsi prima dell'inizio della frequenza del Centro per favorire inserimento dell'anziano e informare sulle modalità di relazione fra la famiglia e il servizio;
- due incontri durante l'anno con tutti i familiari degli anziani del centro per restituire loro dati, riflessioni e informazioni sul servizio offerto e sulla qualità percepita e per presentare e illustrare progetti e attività realizzati e da realizzare con e per gli anziani;
- incontri individuali per la redazione e la verifica del PAI per condividere con i familiari le strategie e le scelte assistenziali e per sostenerli attraverso l'offerta di supporto emotivo, condivisione di informazioni, le strategie, conoscenze e le scelte assistenziali;
- incontri individuali o colloqui telefonici per informare tempestivamente i familiari sugli eventi rilevanti.

Per garantire la continuità assistenziale e quando le condizioni generali dell'anziano richiedono una relazione costante e quotidiana tra la famiglia e il Centro quest'ultimo predispone un diario di comunicazione individuale che seguirà l'anziano a domicilio sul quale gli operatori anoteranno le informazioni importanti da far pervenire alla famiglia e viceversa.

Annualmente, viene somministrato ai familiari un questionario per la valutazione del livello di soddisfazione sul servizio erogato. I risultati del questionario vengono resi noti anche tramite affissione nello spazio per le informazioni del Centro.

## **INFORMAZIONI CHIARE E TRASPARENTI**

### **INFORMAZIONI SUL SERVIZIO**

All'atto dell'inserimento nel Centro viene presentata dal Coordinatore/RAA la Cooperativa Coopselios, viene consegnata la Carta dei Servizi, vengono illustrate le modalità per presentare un reclamo, vengono illustrate nel dettaglio le caratteristiche e l'organizzazione del servizio e vengono forniti i recapiti e gli orari dei referenti.

All'interno dello spazio per le informazioni previsto in ogni Centro Diurno vengono affissi: una breve descrizione della struttura, foto dei responsabili e foto di gruppo del personale, piantina leggibile della struttura con indicazione dei luoghi più importanti, gli orari di ricevimento e presenza dei diversi responsabili, cartolina dei reclami, organizzazione della giornata tipo con orari, carta dei servizi, carta dei valori, menù, programma delle attività settimanali, avvisi di iniziative del territorio e di altro genere.

### **CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO**

Ogni operatore è dotato di cartellino di riconoscimento recante nome, cognome, data di assunzione e qualifica

### **DETERMINAZIONE DELLA RETTA**

L'ammontare della retta e/o del deposito cauzionale da versare, ove è previsto al momento dell'accesso e le relative modalità di pagamento sono descritte negli allegati "Contratto di accoglienza" e "Retta per l'anno in corso, servizi inclusi ed esclusi dalla retta e relative tariffe", quest'ultimo comprensivo dei servizi esclusi dalla retta e relativo tariffario.

### **INTERRUZIONE DELLA FREQUENZA**

L'anziano che desidera interrompere la frequenza al centro deve darne comunicazione al Coordinatore e con le modalità previste nell'allegato "Contratto di Accoglienza".

Il servizio può essere interrotto in caso di mancato pagamento della retta o di quanto altro dovuto, di impossibilità del Centro a rispondere alle mutate condizioni psicofisiche dell'anziano.

Al momento della dimissione dal Centro sarà predisposta apposita relazione socio- assistenziale e sanitaria per garantire la continuità assistenziale dell'anziano.

### **NORME DI SALVAGUARDIA**

Durante la permanenza dell'anziano nel Centro Coopselios non risponde degli oggetti di valore e denaro conservati personalmente dagli anziani.

Coopselios non rimborsa lo smarrimento e la rottura di occhiali, protesi dentarie ed acustiche, salvo non sia dimostrata la responsabilità diretta e nominativa del personale di assistenza.

In quest'ultima ipotesi l'anziano, il familiare stretto, il garante o l'amministratore di sostegno potranno richiedere il rimborso del 70% della somma sostenuta per l'acquisto di una nuova protesi.

In particolare per quanto riguarda le protesi dentarie, il rimborso sarà effettuato, previa produzione dell'originale della fattura quietanzata nei limiti dei seguenti importi:

- per ogni protesi mobile totale o parziale provvisoria, fino ad un massimo di euro 500,00;
- per ogni protesi mobile totale o completa (C.d. "dentiera"), fino ad un massimo di euro 1.500,00;
- per ogni protesi mobile scheletrica fino ad un massimo di euro 2.000,00.

Coopselios non è responsabile in caso di eventi dannosi derivanti dal consumo da parte degli anziani di alimenti di provenienza esterna.

# STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI

Coopselios garantisce all'interno dei Centri Diurni per anziani i seguenti standard di qualità.

## Servizi Erogati

### **Attività di animazione e di socializzazione**

Il servizio si impegna a garantire quotidianamente secondo apposito programma lo svolgimento di attività di animazione e la predisposizione di un progetto innovativo annuale.

Indicatori:

- Presenza di documento di programmazione delle attività di animazione quotidiane e registrazione delle attività svolte.
- Effettiva realizzazione del progetto di animazione innovativo.

### **Integrazione con il territorio**

Il servizio si impegna a garantire annualmente iniziative di integrazione con il territorio (es. uscite, iniziative con le scuole, iniziative con associazioni, volontariato)

Indicatore:

- n° iniziative di integrazione con il territorio/anno realizzate  $\geq 2$

### **Continuità assistenziale**

In caso di trasferimento ad altro servizio Coopselios assicura la predisposizione di apposita scheda socio assistenziale di continuità

Il servizio adotta per chi necessita di un diario di comunicazione tra il centro e la famiglia

Indicatori:

- n° schede di dimissioni rilasciate/n° dimissioni per trasferimento
- Indicatore : n° di diari utilizzati/anziani che ne necessitano

### **Procedure/protocolli/istruzioni sanitarie e assistenziali**

Il servizio s'impegna ad utilizzare procedure/protocolli/istruzioni, formalizzati in forma scritta e osservati da tutti gli operatori, in grado di assicurare lo svolgimento di tutte le attività previste secondo le migliori prassi e la massima efficacia.

Indicatore:

- n° di protocolli formalizzati e applicati in ogni servizio.

## Programmi personalizzati

### **Progetti Assistenziali Individuali (PAI)**

Le strutture si impegnano a garantire la redazione di un PAI per ogni anziano che viene verificato almeno due volte all'anno e in caso di necessità.

Indicatori:

- n° redazione PAI per ogni nuovo inserimento
- n° verifiche PAI per ogni anziano all'anno n° PAI condivisi con l'anziano e/o la famiglia

## Personale

Coopselios si impegna a garantire la realizzazione di un piano personalizzato di addestramento per per ogni neo assunto e a l'aggiornamento al personale attraverso la realizzazione di attività formative.

Indicatori:

- n° piani di addestramento realizzati/n° operatori neo assunti.
- n° di ore annue e tipologia di formazione/aggiornamento realizzate

## Coinvolgimento dei familiari

Si assicura lo svolgimento di riunioni annuali con tutti i familiari per illustrare il programma annuale delle attività e risultati dell'indagine di soddisfazione del servizio

Indicatore:

- n° riunioni con tutti i familiari effettuate  $\geq 2$

### **Controllo dei fornitori**

Coopselios, ad ogni consegna, si impegna ad effettuare un controllo qualitativo e quantitativo sui fornitori..

Indicatori:

- presenza di valutazione annuale dei fornitori.
- presenza di sistema di controlli sui fornitori

### **Controllo del servizio offerto**

Coopselios s'impegna a garantire in tutte le strutture per anziani , ai fini del miglioramento continuo del servizio erogato, il monitoraggio mensile degli indicatori di efficacia / efficienza descritti nella tabella che segue

<b>Standard di qualità</b>	<b>Indicatore monitorato</b>	<b>Standard</b>
Offerta di una gamma di laboratori proposte suddivise per tipologie	Varietà delle attività proposte per: -N° di attività motorie realizzate - N° di attività cognitive di riattivazione realizzate -N° di attività manuali realizzate - N° altro tipo di attività realizzate - N° attività di raccolta biografica	8 al mese 8 al mese 4 al mese 4 al mese 4 mese
Adeguatezza attività di sorveglianza	N° di contenzioni meccaniche sul totale degli anziani frequentanti	Max 2%
Adeguatezza attività di sorveglianza	N° casi di allontanamento anziani dal Centro	0
Adeguatezza attività di prevenzione delle cadute	N° di cadute sul totale di anziani frequentanti a rischio di caduta	Max
Coinvolgimento nelle attività del centro	N° focus group realizzati con gli anziani	4 anno

Indicatori:

- % report monitoraggio indicatori mensili predisposti dal centro/ 12
- n° azioni di miglioramento/correttive aperte dal Centro a seguito del monitoraggio degli indicatori

### **IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO**

Il Settore Anziani per i servizi di Centro Diurno si impegna :

- a redigere ed applicare i documenti previsti dalle normative regionali per l'accreditamento;
- a garantire, per ogni servizio, la definizione annuale di obiettivi di miglioramento;
- a estendere gradualmente, a tutti i Centri Diurni, l'applicazione del sistema qualità in base alle vigenti normative UNI EN ISO 9001;
- a innovare costantemente il processo di erogazione del servizio adeguandolo all'evoluzione dei bisogni degli anziani, così come il sistema di controllo e monitoraggio;
- a mettere in rete i servizi, attraverso un lavoro di equipe che coinvolga tutti i coordinatori, in modo da favorire la comunicazione interna, la condivisione e lo scambio di idee, di esperienze ed innovazioni.

### **MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

Il Coordinatore del centro presiede a periodici incontri con i familiari e gli anziani per valutare il grado di efficienza dei servizi, la soddisfazione e per raccogliere segnalazioni, suggerimenti, osservazioni e reclami.

L'anziano o i suoi familiari hanno il diritto di sporgere un reclamo ogniqualvolta si verifichi il mancato rispetto dei propri diritti. Il reclamo può essere sporto mediante la cartolina di segnalazione allegata alla Carta dei Servizi e reperibile all'ingresso di ogni struttura o mediante mail da inviare a: [ufficioqualita@coopselios.com](mailto:ufficioqualita@coopselios.com)

In ogni caso la risposta al reclamo verrà garantita entro un mese dal Coordinatore di Struttura in un apposito incontro con i familiari e/o con l'anziano oppure in forma scritta. I dati relativi ai reclami vengono elaborati statisticamente dall'Ufficio Qualità di Coopselios al fine di acquisire informazioni sugli eventi più frequenti di insoddisfazione e intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

Il livello di soddisfazione dei familiari viene misurato mediante la realizzazione di interviste telefoniche da parte di ditte specializzate esterne a Coopselios.

Anche gli operatori del centro e l'eventuale committenza (es. ASL, Comuni) sono soggetti ad indagini annuali di soddisfazione.

Coopselios si impegna a comunicare i dati relativi al monitoraggio degli standard di qualità, dei reclami dei familiari, attraverso affissione nello spazio informazioni del Centro e, su richiesta, attraverso apposita relazione.

Con periodicità almeno annuale, Coopselios, mediante un controllo "sul campo" verificherà il rispetto degli impegni assunti con l'introduzione della Carta dei Servizi.

## **ALLEGATI**

- 1) Recapito e orari di ricevimento dei responsabili di servizio.
- 2) Retta per l'anno in corso, servizi inclusi ed esclusi dalla retta e relative tariffe.
- 3) Contratto di accoglienza
- 5) Questionari di soddisfazione anziani e familiari (solo Lombardia)
- 6) Carta dei diritti della persona anziana (solo per la Lombardia)
- 7) Cartolina reclami
- 8) Elenco documenti ed effetti personali per l'inserimento al Centro Diurno
- 9) Modulo da far firmare "Consegna Carta dei Servizi"
- 10) Standard di personale
- 11) Menù (solo per Lombardia)
- 12) Note informative per la frequenza al Centro Diurno
- 13) Scheda informativa del Centro Diurno

Cooperativa Sociale Coopselios

### **Sede legale**

via A. Gramsci, 54/S 42124 Reggio Emilia  
tel. 0522 378610 fax 0522 323658

### **Sede di Piacenza**

largo Erfurt, 7 29122 Piacenza  
tel. 0523 593193 fax 0523 593129

### **Sede di Milano**

via G. Quarenghi, 2 20151 Milano  
tel. 02 30083011 fax 02 30083055

### **Sede di La Spezia**

via P. Impastato, 2 19123 La Spezia  
tel. 0187 715615 fax 0187 708815

[info@coopselios.com](mailto:info@coopselios.com)

[www.coopselios.com](http://www.coopselios.com)