



cooperativa
AGLI
sociale

Carta del Servizio



Servizio di
accompagnamento
e trasporto

Chi siamo

Cooperativa Sociale ACLI, senza fini di lucro, opera da più di venticinque anni nel territorio provinciale fornendo servizi socio-assistenziali ed educativi a favore di persone in stato di bisogno: anziani, disabili, soggetti con disagio psichico e minori. Lo spirito solidaristico e l'impegno nel sociale che hanno sostenuto la nascita e lo sviluppo della Cooperativa si integrano con la continua ricerca dell'equilibrio tra un'organizzazione efficiente e la tutela della dignità economica del socio lavoratore, principio fondante dell'impresa sociale.

In relazione ai servizi, dove si spende il vero impegno della Cooperativa, la professionalità, la qualità riconosciuta, l'affidabilità delle risorse umane - continuamente arricchite con interventi formativi di aggiornamento - puntano da sempre al sostegno della persona e alla soddisfazione dei suoi bisogni.

L'approccio al lavoro, mirato alla centralità della persona, è l'orientamento che gli operatori della Cooperativa perseguono nel loro agire quotidiano e che consente di offrire al Cliente una risposta concreta alle sue necessità: gli interventi a domicilio, le attività condotte nelle strutture residenziali e semi-residenziali (Case di riposo, Comunità per disabili, Centri diurni e sociali), le azioni condotte sul territorio (ad esempio sostenendo la persona nell'organizzazione e fruizione del tempo libero), gli accompagnamenti e il trasporto (da oltre vent'anni la Cooperativa, in convenzione con l'Azienda per i Servizi Sanitari n° 6 del Friuli Occidentale, gestisce il servizio di trasporto a favore delle persone in trattamento dialitico) rappresentano l'ambito di intervento della Cooperativa su tutto il territorio provinciale. Un intervento che si integra nella rete dei servizi, nella quale Cooperativa ACLI riveste un ruolo di protagonista e affidabile collaboratore.

Indice

Il servizio	4-5
Prestazioni	"
Accesso al servizio	6-7
Avvio del servizio	"
Flessibilità	"
Personale	8-9
Il rapporto contrattuale	"
Presidi igienico-sanitari	"
Agevolazioni	10-11
Costi	"

Il servizio

Cooperativa ACLI considera la mobilità parte integrante del benessere delle persone in situazione di disagio. Per questo il servizio di accompagnamento e trasporto che la Cooperativa fornisce mira a ridurre le limitazioni che caratterizzano la vita dei disabili e degli anziani e che spesso contribuiscono a precludere loro opportunità di lavoro, svago e relazione. Il servizio è svolto a favore di privati cittadini, Enti Pubblici e Privato Sociale.

Il servizio si caratterizza per l'attenzione data agli aspetti di cura e assistenza alla persona in tutte le fasi del trasporto/accompagnamento: Cooperativa ACLI impiega infatti automezzi idonei a garantire adeguati livelli di comfort e sicurezza e dotati delle necessarie attrezzature per il trasporto di persone con difficoltà di deambulazione.

Prestazioni

La Cooperativa predispone soluzioni di trasporto adeguate e tempestive per rispondere alle esigenze dell'assistito: raggiungere il posto di lavoro, di studio, di terapia o altri luoghi di interesse.

Il servizio di accompagnamento/trasporto comprende:

- la valutazione del singolo caso e la predisposizione degli ausili necessari (carrozzina, cingolo, lettiga, sedia manuale)
- l'organizzazione a garanzia di continuità e copertura dell'intervento
- il trasporto da e verso i Presidi medici e/o di terapia (Ospedale, Centro di riferimento oncologico, Centri per la Riabilitazione...)
- l'assistenza da parte di personale formato e qualificato

Inoltre, con il consenso dell'assistito e/o della famiglia, l'accompagnatore della Cooperativa può relazionarsi con il personale ospedaliero, per ricevere e/o riferire informazioni relative alla salute della persona interessata.

Se richiesto, il nostro operatore può aiutare la persona a prepararsi per uscire di casa (es. aiuto nella vestizione) e/o negli spostamenti dall'interno dell'abitazione - come nel caso di una persona allettata o il cui ambiente domestico presenti barriere architettoniche o ancora dove non sia presente un familiare che lo aiuti a raggiungere il mezzo di trasporto - al luogo da raggiungere, e viceversa.

Accesso al servizio

La persona interessata, o un suo familiare, può fare richiesta del servizio rivolgendosi direttamente a Cooperativa ACLI, contattando il centralino allo **0434 541313**, inviando una mail (**info@coopaccli.it**) o venendo presso la nostra Sede (**via Chiavornicco 36/38 Cordenons PN**).

Avvio del servizio

Il servizio, attivo dal lunedì al sabato, è oggetto di contratto privato tra la Cooperativa e il Cliente ed è sempre garantito, anche nei casi di emergenza in cui il preavviso risulti inferiore alle 24 ore.

Per interventi eccezionali che prevedono uscite domenicali è sempre possibile organizzare il servizio, segnalando la richiesta con un preavviso di almeno 15 giorni.

Flessibilità

Per poter meglio rispondere alle esigenze del cliente è sempre garantita la massima flessibilità oraria. Al momento della firma del contratto vengono fornite tutte le informazioni che possono essere utili alla persona nel caso in cui ci sia bisogno di anticipare, posticipare, disdire o sospendere temporaneamente il servizio.

Personale

Gli operatori sono qualificati allo svolgimento del servizio di trasporto e specificamente formati alle attività assistenziali richieste (movimentazione della persona, vestizione e preparazione, accompagnamento negli spostamenti da e verso l'automezzo). Tutti gli accompagnatori hanno conseguito un attestato di partecipazione al corso di primo soccorso.

Come per tutti gli operatori di Cooperativa ACLI, la formazione del personale non si limita agli apprendimenti "tecnici": gli operatori, oltre a essere in possesso di adeguata esperienza per il servizio che svolgono, devono sempre porre attenzione al cliente anche attraverso un approccio accogliente e rispettoso.

Presidi igienico-sanitari

La Cooperativa fornisce agli operatori tutti gli strumenti adeguati al corretto svolgimento del servizio, senza costo aggiuntivo per il Cliente.

Tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo e di abbigliamento adeguato e opportunamente riconoscibile personalizzato con il logo della Cooperativa. Sono inoltre in possesso di telefono cellulare di servizio per garantire un tempestivo scambio di comunicazioni e la pronta rintracciabilità.

Il rapporto contrattuale

Il contratto è il documento che sottoscrive i reciproci impegni del cliente e della Cooperativa. All'interno del contratto vengono esplicitati tempi e modi per lo svolgimento del servizio, costo e durata del rapporto. Sono inoltre segnalate eventuali agevolazioni. In caso di contratto per un servizio di accompagnamento continuativo, la disdetta del servizio può essere richiesta rispettando semplicemente il preavviso di sette (7) giorni, senza oneri e/o penalità a carico del Cliente.

Si ricorda che l'organizzazione della Cooperativa garantisce flessibilità e adattabilità del servizio in qualsiasi momento per tutta la durata del rapporto contrattuale.

Agevolazioni

Cooperativa ACLI è convenzionata con **CREDIMA**, società di mutuo soccorso sostenuta dalla Banca di Credito Cooperativo di San Giorgio e Meduno s.c., e con l'**APPED** (Associazione Provinciale Pordenonese Emodializzati, Trapiantati e Nefropatici ONLUS).

Ai soci di CREDIMA e APPED vengono praticate particolari agevolazioni (sconti e promozioni) come riportato in dettaglio all'interno delle rispettive convenzioni.

Costi

I costi del servizio sono descritti nel tariffario in allegato.

Certificazione di qualità

Il sistema di gestione è certificato secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2008.

Annualmente il servizio è sottoposto a verifica delle procedure e degli standard previsti dalla normativa da parte di un Ente Terzo che ne certifica la corrispondenza ai requisiti. A tal fine l'Ente rilascia il certificato che attesta che il Sistema di Gestione per la Qualità dell'organizzazione è stato verificato ed approvato.



Cooperativa Sociale ACLI - Società Cooperativa ONLUS
via Bunis 37 - 33084 Cordenons PN
orari: dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 13 e dalle 14 alle 17
tel. 0434 541313 - cell. 340 7002734 - fax 0434 45261
www.coopacli.it - info@coopacli.it

SGQ Certificato
UNI EN ISO 9001:2008
Cert. Num. N004



*progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare a favore di Enti Pubblici e Clienti Privati;
accompagnamento e trasporto sociale a favore di utenti in trattamento emodialitico; gestione centri diurni a carattere socio-assistenziale ed educativo a favore di utenti disabili; gestione di servizi educativo assistenziali (cura e sviluppo delle potenzialità) a favore di clienti privati; servizi di trasporto sociale a favore di persone in situazione di disagio.*

