



# Carta del Servizio



Servizio di assistenza  
domiciliare privato

**CdS 02**

Ed. 01 - 29/04/13

## 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
	Destinatari _____	"
	Prestazioni _____	"
■	Accesso al servizio _____	6-7
	Sopralluogo _____	"
■	Avvio del servizio _____	8-9
	Progettazione personalizzata _____	"
	Flessibilità _____	"
■	Continuità _____	10-11
	Reperibilità _____	"
	Verifiche _____	"
■	Personale _____	12-13
	Presidi igienico-sanitari _____	"
	Il rapporto contrattuale _____	"
■	Agevolazioni _____	14-15
	Costi _____	"
	Certificazione di qualità _____	"

# Il servizio

Con il servizio di assistenza domiciliare si aiuta la persona affinché possa vivere nel suo ambiente familiare il più a lungo possibile e perché possano essere conservate e recuperate le sue capacità residue. Si dà sostegno alla famiglia, supportandola nel suo quotidiano lavoro di cura.

Le finalità dell'assistenza domiciliare sono molteplici: dare una risposta adeguata alle esigenze delle persone in tempi brevi, garantendo flessibilità e continuità nel servizio; sostenere il più a lungo possibile la persona a domicilio, evitando il prematuro e/o affrettato ricovero in struttura; proporre una soluzione alternativa e professionale alle assistenti familiari, il cui lavoro è certo prezioso ma non comparabile con le garanzie assicurate dagli interventi di personale qualificato.

# Destinatari

Il servizio si rivolge a soggetti anziani e disabili.

Il servizio è rivolto a una fascia molto variegata di destinatari - anziani, disabili lievi, gravi e/o gravissimi, adulti in difficoltà,... - : persone dal profilo molto diverso ma accumulate dalla necessità di un sostegno a domicilio, per sé o per i propri familiari, e adeguato ai bisogni del singolo.

# Prestazioni

Gli interventi che vengono svolti all'interno dell'assistenza domiciliare riguardano la cura della persona, il sostegno alla vita di relazione e l'accompagnamento.

La **cura della persona** prevede:

- l'igiene personale
- l'alzata e la messa a letto
- il servizio di manicure
- il servizio di pedicure
- il servizio di parrucchiera
- il sostegno nella preparazione e nell'assunzione dei pasti
- il riordino e la pulizia dell'alloggio

Le prestazioni inerenti alla **vita di relazione** riguardano:

- la partecipazione ad attività ricreative
- il sostegno alla ri-attivazione fisica
- il supporto nella relazione

Il servizio di **accompagnamento** aiuta la persona:

- nel disbrigo delle pratiche
- nella spesa e nei rifornimenti
- nel raggiungimento di presidi medici o per far visita a un amico

# Accesso al servizio

La persona interessata, o un suo familiare, può fare richiesta del servizio di assistenza domiciliare rivolgendosi direttamente a Cooperativa ACLI, contattando il centralino allo **0434 541313**, (n. verde **800 121612**) inviando una mail (**info@coopacli.it**) o venendo presso la nostra Sede (**via Bunis 37 - 33084 Cordenons PN**).

# Sopralluogo

All'arrivo della richiesta, il Responsabile del Servizio<sup>2</sup> concorda con l'interessato una prima visita a domicilio. Durante il sopralluogo, il destinatario del servizio e/o i suoi familiari verranno informati sull'organizzazione dell'assistenza domiciliare e sui dettagli contrattuali.

Il servizio è oggetto di contratto privato tra la Cooperativa e il Cliente: è sempre possibile, qualora la persona interessata sia in possesso di contributi economici regionali, quale ad esempio il fondo per l'autonomia possibile (FAP)<sup>1</sup>, accedere ugualmente al servizio. Cooperativa ACLI è infatti tra i soggetti che operano per la gestione di progetti e la realizzazione di interventi finanziati da tali contributi.

La domanda per l'attivazione del servizio può essere inoltrata dalla persona interessata o da un suo familiare; nel caso del contributo FAP l'intervento può essere richiesto dall'Assistente Sociale di pertinenza.

La visita al domicilio dell'interessato è indispensabile per valutare e comprendere i bisogni effettivi della persona che richiede il servizio e permettere a questa, e ai suoi familiari, di avere una dettagliata e puntuale spiegazione dell'organizzazione del servizio domiciliare privato. In particolare vengono illustrate le condizioni contrattuali e le modalità relative al coordinamento degli operatori in assistenza, ad esempio come Cooperativa garantisce la continuità del servizio e in che modo si preoccupa di verificare la qualità degli interventi. Vengono inoltre fornite tutte le informazioni che possono essere utili alla persona nel caso in cui ci sia bisogno di anticipare, posticipare, disdire, sospendere temporaneamente il servizio o modificare il tipo di intervento.

(2) Il Responsabile del Servizio (RdS) è la figura di Cooperativa Sociale ACLI preposta al coordinamento degli operatori impegnati nel servizio ed è il contatto stabile per il Cliente per la gestione delle attività e la verifica degli interventi.

(1) Il Fondo dell'autonomia possibile (FAP) è una risorsa economica istituita dalla Regione Friuli Venezia Giulia, per favorire la permanenza delle persone non autosufficienti al proprio domicilio e per sostenere le famiglie nel loro lavoro di cura. È un contributo che viene quindi concesso a persone non autosufficienti o disabili gravi e che siano in possesso della certificazione ISEE del proprio nucleo familiare. Tale certificazione viene rilasciata gratuitamente dai centri autorizzati (CAAF, patronati, INPS...) e presentata all'assistente sociale di pertinenza per richiedere il contributo. Tramite il FAP si provvede al finanziamento di prestazioni e servizi destinati ai soggetti in condizione di non autosufficienza, con priorità per gli interventi diretti al sostegno della domiciliarità.

### Avvio del servizio

---

Il servizio di assistenza domiciliare è avviato entro una settimana dalla data della segnalazione. In caso di urgenza, Cooperativa ACLI ne garantisce l'attivazione entro le 24 ore successive alla richiesta.

Cooperativa ACLI garantisce sempre la partenza del servizio di assistenza domiciliare entro i sette giorni dalla data della richiesta ed è altresì in grado di dare copertura assistenziale immediata nei casi urgenti, anche con un preavviso minimo di 24 ore.

Il servizio è garantito tutti i giorni, festivi compresi. Modalità e tempistica degli interventi sono definiti nel contratto.

### Progettazione personalizzata

---

L'approccio al lavoro della Cooperativa è costantemente impegnato nella tutela della centralità del soggetto. Grazie all'adozione dello strumento denominato Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) risulta possibile definire un'assistenza individualizzata e ben organizzata, focalizzata sui bisogni del soggetto e coerente con le aspettative della persona e dei suoi familiari.

La bontà della progettazione personalizzata deriva dal fatto che il P.A.I. è uno strumento in grado di aiutare la costruzione di un servizio "tagliato su misura" per il destinatario. È un approccio efficace perché contempla aspetti diversi del soggetto (salute fisica, stato cognitivo, stato psico-emozionale, stato funzionale) e valuta la qualità di vita della persona tenendo conto contemporaneamente di più livelli (sociale, economico e relativo all'ambiente di vita). È in virtù di queste attenzioni che si può dichiarare che il servizio pone sempre l'accento sulla personalizzazione del progetto di assistenza.

### Flessibilità

---

La Cooperativa, nella programmazione e realizzazione degli interventi di assistenza domiciliare, garantisce la capacità di adattamento ai bisogni del beneficiario e al loro eventuale ri-adequamento, durante tutta la durata del servizio.

Flessibilità significa essere in grado di modulare, anche in tempi brevi, il servizio di assistenza in base alle necessità reali della persona che lo richiede. Significa poter rivedere tempi, modi e contenuto del servizio nel rispetto dei bisogni e delle aspettative della persona.

## Continuità

---

Cooperativa ACLI tutela il destinatario del servizio di assistenza domiciliare assicurandolo sulla copertura del servizio e garantendogli **sempre** lo svolgimento degli interventi.

Il valore della continuità del servizio di assistenza non è mai disgiunto dalla qualità: perché un intervento sia efficace ed efficiente deve essere realizzato da personale preparato e che ha una buona conoscenza della persona cui è destinato. Per questo motivo la Cooperativa organizza il proprio lavoro facendo in modo che il numero degli operatori dedicati alla stessa persona sia contenuto e allo stesso tempo fornendo un operatore in "pronta reperibilità", preposto alla copertura del servizio in casi di emergenza (servizio su chiamata).

## Reperibilità

---

Il servizio di assistenza è coordinato da personale reperibile dalle 6,30 alle 22,30. Il Responsabile del Servizio è infatti rintracciabile negli orari indicati al contatto telefonico fornito al cliente in sede di contratto.

La reperibilità garantisce che sia sempre possibile comunicare direttamente o registrare un messaggio per ricevere informazioni o trasmettere un appunto al Responsabile del Servizio. La reperibilità è una sicurezza così importante che Cooperativa ACLI ha costruito una rete di pronta reperibilità: tutti gli operatori coinvolti nel servizio di assistenza sono collegati da rete mobile e facilmente rintracciabili al cellulare aziendale che la Cooperativa ha dato loro in dotazione. Tutto ciò sostiene il Responsabile del Servizio nell'assicurare maggiore flessibilità e adattabilità degli interventi di assistenza a favore dell'interessato.

## Verifiche

---

Per garantire qualità nel servizio di assistenza, la Cooperativa si impegna a verificare l'andamento degli interventi durante tutta la durata del servizio.

Le verifiche coinvolgono direttamente l'interessato e/o i suoi familiari e si effettuano periodicamente. La prima verifica avviene entro i primi giorni dall'avvio: il Responsabile del Servizio contatta la persona interessata e/o il familiare per raccogliere osservazioni, note o suggerimenti. Nell'arco del servizio questo contatto avviene con regolarità. È altresì previsto che all'interessato venga chiesta la compilazione di un questionario, in cui potrà esprimere il suo gradimento rispetto al servizio offerto.

### Personale

---

La Cooperativa impiega assistenti qualificati e/o personale con maturata esperienza nel settore e ne cura aggiornamento e professionalità. Per situazioni particolarmente complesse la Cooperativa garantisce interventi di supervisione condotti dallo psicologo, senza costo aggiuntivo per il Cliente.

Intervenire in un contesto come quello appena descritto necessita di un servizio di assistenza professionale, di operatori adeguatamente formati su di un piano tecnico, e altresì capaci di lavorare in rete insieme ad altri professionisti (infermieri, fisioterapisti,...). L'operatore dell'assistenza domiciliare deve anche sapersi rapportare in maniera adeguata con la rete familiare, sapendo coglierne i bisogni e sostenendola nella gestione del familiare. È previsto che per il destinatario degli interventi venga stilato un progetto personalizzato - condiviso e approvato dalla persona interessata o dai suoi familiari - in cui sono descritti tempi e modi delle attività proposte. Gli operatori della Cooperativa contribuiscono alla realizzazione di questo progetto individualizzato in collaborazione con il Responsabile del Servizio e i referenti del caso (es. Assistente sociale), dove presenti. Per situazioni particolarmente complesse partecipano a interventi di supervisione condotti dallo psicologo della Cooperativa, senza costo aggiuntivo per il Cliente.

### Presidi igienico-sanitari

---

La Cooperativa fornisce al personale per le attività di assistenza i guanti monouso e dove necessario i telini, 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 e viaggiano su mezzi della Cooperativa.

### 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.

Si ricorda che l'organizzazione di Cooperativa ACLI garantisce flessibilità e adattabilità del servizio in qualsiasi momento per tutta la durata del rapporto contrattuale, nondimeno il Cliente che decidesse di concludere definitivamente il servizio potrà farlo semplicemente comunicando la sua decisione al Responsabile del Servizio, con un preavviso di sette giorni. Da contratto non sono previsti oneri e/o penali.

## 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](http://www.coopacli.it) - [info@coopacli.it](mailto: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.*

