

**COP ASSISTENZA - MODENA**

***REGOLAMENTO  
PER SERVIZIO  
DI ASSISTENZA DOMICILIARE***

## **Art. 1 – DEFINIZIONE**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare ( S.A.D. ) è costituito da un complesso di prestazioni di natura socio-assistenziale erogate a domicilio di anziani, minori e handicappati ed in genere nuclei familiari comprendenti soggetti con perdita dell'autonomia personale.

## **Art. 2 – FINALITA'**

Il Servizio di assistenza domiciliare ha lo scopo di :

- Supplire al deficit di autonomia delle persone e dei nuclei familiari, secondo le modalità specifiche di tale servizio, nei casi di impossibilità e inidoneità a svolgere alcuni compiti tipici della vita quotidiana;
- Consentire la permanenza nel normale ambiente di vita;
- Ridurre le esigenze di ricorso alle strutture residenziali protette.

## **Art. 3 – DESTINATARI**

Il S.A.D. è rivolto a tutte quelle persone che a causa delle condizioni di salute, di limitazioni psicofisiche, o di problemi nell'organizzazione della vita familiare, necessitano di un aiuto nell'attuazione di incombenze pratiche, siano essi persone anziane, handicappati, minori e nuclei familiari.

## **Art. 4 – PRESTAZIONI**

Le prestazioni erogabili attraverso il S.A.D. sono:

2. Aiuto per il soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana (igiene personale parziale o totale, mobilitazione, aiuto per la pulizia dell'ambiente, ecc...); Aiuto nella preparazione dei pasti e per lavare la biancheria (se mancano i servizi corrispondenti);
3. Aiuto a mantenere e favorire i contatti e le relazioni con familiari, amici e vicinato;
4. Compagnia e stimolo al mantenimento dell'autonomia e per la prevenzione di manifestazioni di decadimento;

## **Art. 5 – CRITERI D'ACCESSO**

COP ASSISTENZA è un'associazione privata che opera attraverso operatrici – socio lavoratrici – o con l'ausilio di operatrici e badanti già formate alla quale viene dato incarico autonomo per rendere al cliente il servizio preventivamente acquistato, pertanto l'accesso al servizio è esclusivamente a pagamento, fermo restando la valutazione complessiva dello stato di bisogno della persona da assistere e la disponibilità del personale – socio/lavoratrice o autonoma, per l'espletamento di tale servizio.

Una volta inoltrata la conferma al cliente ed emessa la relativa fattura il contratto è accettato pertanto COP ASSISTENZA assicurerà il personale per il periodo di servizio richiesto.

Il servizio viene erogato ad anziani, disabili o minori che vivono con parenti, laddove ne venga fatta richiesta personalmente, quando l'assistito è in grado di intendere e volere, o da un proprio familiare quanto l'assistito non è in grado di intendere e volere.

## **Art. 6 – ACCESSO AL SERVIZIO**

I cittadini che richiedono le prestazioni ,o coloro che agiscono per essi, presentano la domanda e con essa accetta ogni articolo del presente regolamento e l'emissione della fattura che dovrà essere interamente pagata.

## **Art. 7 – MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

Gli orari di permanenza dell'assistente domiciliare presso l'abitazione dell'utente vengono concordati al momento dell'accettazione della domanda fra cliente e COP ASSISTENZA per i servizi assistenziali fissi con somministrazione operatrice ad orario e contratto fisso ( per es. operatrice H54 con vitto ed alloggio o operatrice con turni giornalieri non variabili ) e fra cliente ed operatrice per i servizi ad incarico più libero ( per es. Pacchetti orario o pacchetti di TOT ore settimanali ma con modifiche delle giornate )

Le pulizie di cui si deve occupare l'assistente domiciliare riguardano prestazioni strettamente necessarie a mantenere l'igiene e l'ordine dell'ambiente in cui l'assistito vive.

L'aiuto domestico, se non preventivamente concordato, può essere sospeso nel caso in cui qualche familiare sia presente nel domicilio dell'utente, anche se per un breve periodo, senza collaborare alle normali faccende familiari ma pretendendo l'espletamento del servizio anche per se stesso ( es. Lavatrice, cucina, ecc ).

Eventuali rimostranze sul funzionamento del servizio dovranno essere rivolte esclusivamente alla referente di COP ASSISTENZA e non agli operatori del servizio stesso. La referente COP ASSISTENZA proverà ad intermediare per la sistemazione delle problematiche, in caso contrario è sempre possibile chiedere la sostituzione dell'operatrice presente presso l'abitazione motivandone le giuste ragioni ( per es. incompatibilità caratteriale, non idonea al servizio di cui si ha esigenze.

### **Art. 8 – PERSONALE ADDETTO**

Il personale addetto è tenuto ad avere un comportamento premuroso e consono allo svolgersi dello stesso, deve recarsi puntualmente al domicilio dell'utente, secondo gli orari concordati sulla base del programma o, in caso di pacchetto con vitto ed alloggio attenersi agli orario liberi stabiliti dalla legge.

In particolare deve:

- rispettare la cultura e le tradizioni dell'assistito;
- cogliere nel comportamento dell'assistito le dinamiche esterne ed interne al suo ambiente relazionale;
- gestire correttamente la funzione di socializzazione del singolo e dei nuclei familiari;
- segnalare tempestivamente ai familiari la necessità dell'assistito ed al medico di medicina generale eventuali malesseri fisici manifestati.

### **Art. 9 – REVOCA O DISDETTA DEL SERVIZIO.**

#### **REVOCA:**

COP ASSISTENZA calcola il preventivo a seconda delle esigenze preventivamente esposte dal cliente. Se al momento dell'espletamento del servizio le esigenze, preventivamente rimesse a sono diverse dalla realtà ( per es. non è presente la camera dichiarata per la badante; oltre alle persone dichiarate sono presenti in famiglia altre persone che richiedono assistenza, ecc) COP ASSISTENZA comunicherà al cliente la nuova reale situazione familiare cercando un punto di incontro per lo svolgimento del servizio. Se non si riesce ad addivenire ad un accordo COP ASSISTENZA può revocare il

servizio trattenendo dalla somma versata le spese relative alla gestione del cliente ed il costo dei giorni di espletamento dei servizi.

#### **DISDETTA:**

la rinuncia al servizio è possibile solo per gravi colpe imputabili a COP ASSISTENZA, in ogni altro caso non è possibile rinunciare al servizio chiedendo il rimborso relativo al periodo di servizio non utilizzato in quanto COP ASSISTENZA si approvvigiona anche verso terzi pertanto in nessun modo potrà rimborsare i pacchetti in essere, se non a seguito di proprio inadempimento. Ciò è valido per ogni tipologia di pacchetto acquistato, in maggior modo con i pacchetti in offerta che prevedono un costo giornaliero molto conveniente e che obbligano il cliente al totale utilizzo del pacchetto fino al termine. Pertanto l'utilizzatore finale non può prendere un pacchetto in offerta per avere un costo giornaliero più basso e poi chiederne il rimborso quando non ha più bisogno del servizio ( per es. iscrizione dell'assistito presso una casa di cura, morte dell'assistito, ricovero presso un ospedale pubblico o privato, passaggio a convivenza con familiari che si occuperanno dell'assistito).

È possibile invece, esponendo anticipatamente la problematica, prevedere il rimborso dell'eccedenza nel caso si avveri l'evento rimesso. È possibile altresì prevedere la voltura del pacchetto in altro servizio presso la stessa famiglia ( per es. da badante a Colf o cambio assistito se convivente presso la stessa famiglia ).

#### **Art. 10 - CONTRIBUZIONE ECONOMICA**

Il contributo economico a carico dell'utente è quello relativo alla fattura emessa. Null'altro è dovuto se non a seguito di richiesta di ulteriori servizi non acquistati preventivamente. La quota dovrà essere corrisposta in forma anticipata mediante versamento dell'importo con b/b o assegno bancario.