



**Cooperativa Sociale Art.32 ONLUS a r.l.**  
Via Passionei n° 26 - 61034 FOSSOMBRONE (PU)  
Tel - Fax 0721-716197 - [info@art32onlus.it](mailto:info@art32onlus.it)  
[www.art32onlus.it](http://www.art32onlus.it) - [segreteria@pec.art32onlus.it](mailto:segreteria@pec.art32onlus.it)  
C.F. e P.Iva 02555650411 - REA PS-191394  
Albo Nazionale Società Cooperative C103973

## **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

### **CARTA DEI SERVIZI**

Fossombrone, 13.03.2015

Cooperativa Sociale Art. 32 Onlus a r.l.



**Cooperativa Sociale Art.32 ONLUS a r.l.**  
Via Passionei n° 26 - 61034 FOSSOMBRONE (PU)  
Tel - Fax 0721-716197 - [info@art32onlus.it](mailto:info@art32onlus.it)  
[www.art32onlus.it](http://www.art32onlus.it) - [segreteria@pec.art32onlus.it](mailto:segreteria@pec.art32onlus.it)  
C.F. e P.Iva 02555650411 - REA PS-191394  
Albo Nazionale Società Cooperative C103973

---

## PREMESSA

### **Perchè una carta dei servizi**

Art. 32 Onlus a r.l. ha elaborato questa “Carta dei Servizi” per rendere noti i propri impegni nei confronti degli utenti e dare una risposta sempre più efficace al bisogno di salute e di benessere improntata alla domiciliarità. La Cooperativa si impegna a garantirne la divulgazione, affinché essa diventi per i propri utenti un reale strumento partecipativo. L'adozione della “Carta dei Servizi”, attraverso la quale vengono enunciati e garantiti standard di qualità e quantità del servizio, è volta essenzialmente alla tutela dei diritti dell'utente, cui viene conferito il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

### **Chi siamo**

La Cooperativa Sociale Art. 32 Onlus è stata costituita al fine di integrare i servizi sanitari e sociosanitari nel territorio. Il suo scopo è di dare risposte concrete ai bisogni che le strutture pubbliche, anche a seguito della importante riduzione dei servizi erogati, non sono in grado di soddisfare.

I servizi domiciliari della Cooperativa sono rivolti a coloro che per qualsiasi motivo si trovano in condizioni di bisogno temporaneo o permanente e necessitano di prestazioni socio-assistenziali. L'obiettivo di Art. 32 Onlus è di collaborare con utenti, familiari e persone di riferimento, laddove incidenti, malattie o senilità richiedono un'assistenza assidua o saltuaria, ma al tempo stesso qualificata e professionale. La cooperativa Art. 32 Onlus a r.l. non offre solo assistenza, ma un insieme di servizi su misura alla famiglia, al suo ambiente e alla singola persona per aiutare a migliorare la qualità della vita, offrendo orari flessibili e operatori ben preparati, referenziati, qualificati e fortemente motivati.

### **Dove siamo e come raggiungerci**

Art. 32 Onlus Cooperativa Sociale a r.l. ha sede a Fossombrone, in Via Passionei nr. 26. E' raggiungibile telefonicamente al numero 0721 716197 (anche fax), oppure agli indirizzi e-mail [info@art32onlus.it](mailto:info@art32onlus.it) e [segreteria@pec.art32onlus.it](mailto:segreteria@pec.art32onlus.it); sito internet [www.art32onlus.it](http://www.art32onlus.it). I nostri uffici sono aperti dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 12:30.

---

## LA NOSTRA MISSION

Art. 32 Onlus si ispira ai principi fondanti il movimento cooperativo: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un rapporto equilibrato con lo Stato e le istituzioni pubbliche. La mission che anima la Cooperativa Sociale assicura alla persona in difficoltà il mantenimento di una condizione di vita dignitosa, mediante la promozione e il sostegno dell'autonomia dell'individuo, evitando lo scivolamento verso situazioni di grave emarginazione sociale o lo sradicamento dal proprio contesto familiare e sociale. I progetti e i servizi offerti sono attenti alla complessità dei bisogni presenti nella persona e nella realtà

circostante e intendono concorrere al consolidamento del patto sociale per la promozione e il sostegno della persona e per favorire il benessere della comunità.

---

## COME LAVORIAMO

Il nostro metodo di lavoro può essere riassunto in tre concetti fondamentali:

### **Progettualità**

Per progettualità intendiamo la capacità di riconoscere i bisogni delle persone e di approntare strumenti e metodologie d'intervento in grado di far fronte alle necessità in tempo reale. La nostra azione si è manifestata attraverso una ricerca di soluzioni e di percorsi agibili per i nostri utenti. In tutti questi casi, progettualità significa possibilità di verifica dei risultati ottenuti in termini di miglioramento della qualità della vita e, quindi, possibilità anche di scegliere modalità e strade nuove sulla base del mutare delle situazioni e delle esigenze.

### **Servizi alla persona**

Ci proponiamo come soggetto senza fini di lucro che eroga servizi alla persona. Questo comporta un atteggiamento di dialogo e di ascolto nei confronti delle persone con le quali si instaura una relazione. Consideriamo questa forma di atteggiamento una caratteristica irrinunciabile, sia per la valorizzazione delle risorse e delle capacità di ciascuno, sia per la realizzazione di percorsi individuali che consentono il superamento di situazione di emarginazione.

### **Principi organizzativi**

Art. 32 Onlus ha curato molto l'aspetto organizzativo e la qualità dei propri servizi, considerando anche il fatto che gli ambiti in cui prevalentemente si muove sono quelli riguardanti le fasce più deboli della società: la malattia, la disabilità, la terza età e chi soffre di solitudine. In tal senso i principi su cui ci basiamo nell'erogare i nostri servizi sono orientati al perseguimento del benessere di ciascun assistito, sulla base del principio della centralità della persona, con l'obiettivo primario del sostegno al nucleo familiare parzialmente idoneo o temporaneamente impossibilitato ad offrire assistenza nei confronti della persona bisognosa di cure.

---

## LA FILOSOFIA DEL SERVIZIO DOMICILIARE

Il Servizio di Assistenza Domiciliare di Art. 32 Onlus è integrativo dei servizi di Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) e Assistenza Domiciliare Programmata (A.D.P.) erogati da ASUR Marche.

Il servizio si ispira ai principi e alla cultura della domiciliarità, espressa nei seguenti modi:

- ✓ Domiciliarità come ricerca di una rete di risposte alternative all'allontanamento dalla propria casa.
- ✓ Domiciliarità come dimensione di vita della persona, articolata negli spazi della casa e delle relazioni interpersonali.

- ✓ Domiciliarità come strumento e metodo per perseguire il benessere psicofisico della persona, migliorando la risposta alle cure e la qualità della vita.

In tal senso possiamo affermare che l'assistenza domiciliare è:

- ✓ L'insieme degli interventi al domicilio di persone sole, o che vivono in nucleo familiare, alle quali non sono garantiti, anche temporaneamente, i bisogni personali, domestici, culturali e sociali; la soddisfazione di questi bisogni garantisce la permanenza nella propria abitazione e nel proprio ambiente sociale e relazionale.
- ✓ Un servizio che pone al centro dei suoi interventi la persona e la casa per prevenire e comunque ritardare l'inserimento in istituti quali, ad esempio, case di riposo.
- ✓ Uno strumento per perseguire l'ottimale utilizzo di risorse personali, della rete degli amici, dei parenti, del volontariato presente sul territorio.
- ✓ Un'area di massima integrazione tra vari settori in particolare socio assistenziale e sanitario.
- ✓ Un intervento per rimuovere ostacoli che limitano l'autonomia delle persone dal punto di vista fisico, psichico e relazionale.

L'assistenza domiciliare si pone degli obiettivi precisi in relazione alle diverse esigenze che le persone presentano.

Per gli anziani: aiutare l'anziano ad uscire dall'isolamento, attivare le sue risorse residue, evitare il ricovero in istituto con il mantenimento della massima autonomia possibile.

Per i disabili occorre tenere conto di due categorie di bisogni:

Bisogni della famiglia:

- a) aiuto e supporto nell'impegno quotidiano
- b) aiuto nell'accettazione e nelle esigenze di autonomia dei familiari del malato

Bisogni della persona disabile:

- a) sostegno equilibrato nella vita quotidiana per superare gli ostacoli e per soddisfare le proprie esigenze
- b) aiuto nell'acquisizione di autonomie personali

Per i disabili fisici:

- a) aiutare la persona nel recupero delle capacità residue per il mantenimento della massima autonomia possibile
- b) aiutare nell'accettare la propria condizione invalidante
- c) fornire risposte adeguate, interpretando e mediando tra le esigenze della persona e della sua famiglia.

Per i malati terminali: fornire sostegno psicologico e pratico alla famiglia nella relazione con il malato terminale, in particolare, nei momenti di maggiore difficoltà.

Per persone anche temporaneamente non autosufficienti: fornire un sostegno concreto a tutti coloro che per

qualsiasi motivo si trovano in uno stato di non autosufficienza parziale o totale , temporaneo o permanente fornendo prestazioni di assistenza qualificata.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi realizzati dalla cooperativa, i suoi programmi, le scelte organizzative, le attività degli operatori, i rapporti con gli utenti si ispirano ai seguenti principi e valori fondamentali:

**Eguaglianza dei diritti** - I servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti. Contestualmente viene garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo azioni che tengano conto delle specificità derivanti dall'età, dal sesso, dalle condizioni psico fisiche e socio economiche, dalla cultura e dalla religione.

**Imparzialità** - Nei confronti dei cittadini i servizi sono erogati secondo criteri di obiettività, giustizia, trasparenza e imparzialità.

**Rispetto dei diritti, della dignità, della riservatezza** - Il rispetto della dignità della persona assistita non deve essere compromesso in nessun modo dalle esigenze tecniche e organizzative del servizio. Gli operatori devono instaurare una relazione con la persona assistita, tale da metterla in condizione di esprimere i propri bisogni ed offrendo la massima riservatezza. Inoltre deve essere garantito il rispetto delle abitudini di vita.

**Continuità** - Il servizio viene fornito con continuità, regolarità e senza sospensioni.

**Diritto di scelta** - Gli utenti possono scegliere fra un ampio ventaglio di soluzioni, ciò che meglio si adatta alle loro esigenze. Essi hanno inoltre diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra le diverse proposte di servizio presenti sul territorio.

**Efficienza ed efficacia** - I servizi e le prestazioni devono essere forniti ottimizzando le risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure idonee per soddisfare le necessità degli utenti, evitando gli sprechi.

**Partecipazione ed informazione** - La partecipazione dell'utente alla prestazione del Servizio di Assistenza Domiciliare deve essere garantita attraverso una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento, di formulare suggerimenti e inoltrare reclami per migliorare la qualità del servizio erogato.

## GLI OBIETTIVI GENERALI

Gli aspetti prioritari attorno ai quali converge l'attività del Servizio Domiciliare sono l'orientamento alla centralità della persona che si avvicina ai nostri servizi e l'impegno a soddisfare le sue attese e i suoi bisogni. Gli obiettivi generali perseguiti dalla Cooperativa possono essere così riassunti:

a) Garantire:

- ✓ la soddisfazione dei bisogni di chi usufruisce del servizio e della sua famiglia
- ✓ la professionalità degli operatori
- ✓ la qualità nella relazione con l'utente nella gestione del servizio
- ✓ la continuità del servizio
- ✓ la presenza sul territorio
- ✓ la relazione con l'utente coerentemente con le finalità della Cooperativa.

b) Sviluppare una cultura di domiciliarità che, pur nelle differenze di ogni singola persona, interpreta l'abitazione come uno spazio sociale vivo e che trasforma il territorio circostante in un ambiente accogliente, familiare e positivo

c) Favorire il coinvolgimento dei soggetti in relazione con la persona domiciliata e la valorizzazione delle conoscenze e delle singole capacità.

d) Individuare un piano di formazione e di aggiornamento continuo che preveda una risposta adeguata ai bisogni formativi di tutti gli operatori, in un'ottica di attenzione ai risultati

---

#### **SCHEDA DEI SERVIZI SOCIO SANITARI EROGATI DALLA COOPERATIVA**

- ✓ PRESTAZIONI DI ASSISTENZA DOMICILIARE DIURNA
- ✓ PRESTAZIONI DI ASSISTENZA DOMICILIARE NOTTURNA
- ✓ PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE DOMICILIARI
- ✓ SERVIZIO DI SOSTITUZIONE BADANTI
- ✓ PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE DOMICILIARI
- ✓ CONSULENZA PSICOLOGICA DOMICILIARE
- ✓ ASSISTENZA DOMICILIARE ALL'INFANZIA
- ✓ PRESTAZIONI DI ASSISTENZA OSPEDALIERA INTEGRATA DIURNA E NOTTURNA

---

#### **PERSONALE IMPIEGATO NEI SERVIZI DOMICILIARI**

- ✓ Infermieri Professionali, iscritti all'Albo dei I.P.A.S.V.I.
- ✓ O.S.S. - Operatori Socio Sanitari
- ✓ O.S.A. Operatori Socio Assistenziali
- ✓ Assistenti Familiari, attestato rilasciato da vari Enti Pubblici o Privati
- ✓ Psicologo iscritto all' Albo degli Psicologi e Psicoterapeuti
- ✓ Fisioterapista in possesso diploma di laurea



**Cooperativa Sociale Art.32 ONLUS a r.l.**  
Via Passionei n° 26 - 61034 FOSSOMBRONE (PU)  
Tel - Fax 0721-716197 - [info@art32onlus.it](mailto:info@art32onlus.it)  
[www.art32onlus.it](http://www.art32onlus.it) - [segreteria@pec.art32onlus.it](mailto:segreteria@pec.art32onlus.it)  
C.F. e P.Iva 02555650411 - REA PS-191394  
Albo Nazionale Società Cooperative C103973

- ✓ Assistenti all'infanzia
- ✓ Educatrici d'infanzia.

All'interno del Servizio operano inoltre:

- ✓ Il Team di Coordinamento del servizio domiciliare
- ✓ Il Responsabile e supervisore della Cooperativa

---

### **PRESTAZIONI DI ASSISTENZA DOMICILIARE DIURNA**

Interventi di aiuto alla persona o al nucleo familiare, prevalentemente presso la sua abitazione, per favorirne il maggior grado possibile di autonomia e benessere nella vita quotidiana. I servizi sono svolti da Assistenti familiari , O.S.S., O.S.A.

Prestazioni:

- ✓ Cura e igiene della persona
- ✓ Interventi igienico – sanitari
- ✓ Aiuto nella deambulazione
- ✓ Interventi di socializzazione e recupero dell'autonomia personale
- ✓ Pulizia, governo e riordino della casa
- ✓ Eventuale servizio di accompagnamento e trasporto presso presidi e/o servizi con mezzi pubblici
- ✓ Effettuazione della spesa e aiuto nella preparazione e somministrazione del pasto
- ✓ Aiuto nel mangiare, bere alzata e rimessa a letto

---

### **PRESTAZIONI DI ASSISTENZA DOMICILIARE NOTTURNA**

Il personale addetto al servizio notturno deve assistere l'utente nel sonno, accudendolo nei momenti di necessità. I servizi sono svolti da Assistenti familiari , O.S.S., O.S.A.

Prestazioni:

- ✓ Cure e igiene della persona
- ✓ Veglia notturna
- ✓ Compagnia

---

### **PRESTAZIONI INFEMIERISTICHE**

I servizi sono svolti esclusivamente da Infermieri professionali.

Prestazioni:

- ✓ Bagni terapeutici
- ✓ Medicazioni lesioni da decubito
- ✓ Assistenza al paziente portatore di catetere vescicale o ureterostomia
- ✓ Perette medicate ed irrigazione del colon
- ✓ Cure a pazienti portatori di stomie e protesi
- ✓ Preparazione e sorveglianza per ossigenoterapia
- ✓ Aerosol terapia
- ✓ Inalazioni
- ✓ Sorveglianza e sostituzione fleboclisi
- ✓ Enteroclisma evacuativo
- ✓ Iniezioni intramuscolari sottocutanee e vaccinazioni
- ✓ Svuotamento manuale dell'ampolla rettale
- ✓ Prelievo di sangue e consegna presso Enti qualificati
- ✓ Somministrazioni di alimenti con sonda gastrica e gestione della sonda
- ✓ Cura del paziente tracheostomizzato.

---

#### **SERVIZIO SOSTITUZIONE BADANTI**

Il servizio è rivolto alle famiglie che hanno già un'Assistente Familiare presso la loro abitazione. Il servizio prevede la sostituzione dell' Assistente Familiare durante il giorno di riposo, per malattie, ferie, sia per brevi che per lunghi periodi. Il servizio prevede tutti gli interventi dell'assistenza domiciliare diurna e notturna. Il servizio è svolto da Assistenti Familiari.

---

#### **SERVIZIO FISIOTERAPIA DOMICILIARE**

Il servizio fornisce interventi previsti dai piani assistenziali personalizzati o prescritti dal medico o con esso concordati per il recupero e il mantenimento della funzionalità motoria. Le patologie generalmente trattate possono essere le seguenti:

- ✓ Ortopediche (post-operatorie, post-traumatiche, algie di varia natura dell'apparato osteo-muscolare, ecc.)
- ✓ Neurologiche (a seguito ischemie, emorragie cerebrali, sindrome da allettamento, ecc.)

Le sedute hanno la durata di 45' ciascuna, variano generalmente dalle due alle tre a settimana, salvo casi particolari e comunque vengono sempre concordate con il professionista in base alle esigenze, sia per quanto riguarda i giorni che gli orari.



Ogni situazione verrà attentamente valutata e nel caso in cui si renda necessario, verranno richiesti consulti o collaborazioni con altre figure professionali, al fine di indicare l'iter riabilitativo più adeguato ed ottenere i migliori risultati possibili.

Il servizio è svolto esclusivamente da fisioterapisti professionali.

---

### **SERVIZIO DI CONSULENZA PSICOLOGICA DOMICILIARE**

---

Il servizio di consulenza psicologica domiciliare prevede interventi personalizzati mirati a:

- ✓ Analizzare i bisogni della famiglia ed osservare direttamente i pazienti nelle situazioni quotidiane per rilevare i disagi e creare interventi personalizzati
- ✓ Proporre momenti di conoscenza, scambio e confronto su aspetti che caratterizzano la fase dell'invecchiamento, dei bisogni e delle risorse tipiche di questo periodo
- ✓ Approfondire le emozioni che l'invecchiamento comporta nell'anziano e nei familiari ed imparare a riconoscerle sia a livello verbale che non verbale
- ✓ Offrire consulenze nell'eventualità che l'anziano o la sua famiglia debbano prendere importanti decisioni (ad esempio nei casi in cui si valuti se trasferire l'anziano in istituzione o in una casa di cura, se assumere una badante o un'assistente domiciliare o nel caso ci sia la necessità di far tornare nel nucleo familiare un anziano che vive da solo) aiutando la riflessione e la risoluzione dei conflitti
- ✓ Ascoltare e consigliare i familiari che si trovano ad assistere anziani con disabilità fisiche o psichiche
- ✓ Intervenire sugli anziani che soffrono di isolamento e di solitudine cercando di migliorare la quantità e la qualità dei loro rapporti sociali
- ✓ Migliorare la qualità di vita degli anziani o delle loro famiglie
- ✓ Favorire l'accettazione di patologie gravi e/o invalidanti nell'anziano e nella sua famiglia
- ✓ Svolgere diagnosi nel caso si ipotizzino deterioramento cognitivo o patologie psichiche (ad esempio depressione)
- ✓ Fornire consigli ai familiari per stimolare cognitivamente gli anziani che si trovano in fase iniziale di demenza.

Il servizio è svolto da psicologo professionale.

---

### **ASSISTENZA DOMICILIARE ALL'INFANZIA**

---

Il servizio di assistenza domiciliare all'infanzia consiste in:

- ✓ Preparazione del programma delle attività giornaliere e a lungo termine, assicurandosi che i bambini abbiano i dovuti momenti di riposo e che le attività stimolino la crescita fisica, emotiva, intellettuale e

sociale dei bambini.

- ✓ Preparazione e aiuto nella somministrazione di pasti.
- ✓ Organizzazione, preparazione e controllo di attività e giochi dei bambini.
- ✓ Riordino della stanza del bambino.
- ✓ Accudire il bambino nei bisogni primari, es. fare il bagno, mettere il pannolino, vestire e nutrire i più piccoli, o aiutare i bambini nelle attività quotidiane, come usare i servizi, vestirsi, mangiare e dormire.

Il servizio è svolto da Assistenti all'infanzia o Educatrici d'infanzia.

---

### **ASSISTENZA OSPEDALIERA INTEGRATA PRIVATA DIURNA E NOTTURNA**

Il servizio di assistenza ospedaliera prevede:

- ✓ Assistere l'utente nel sonno e accudirlo nei momenti di necessità
- ✓ Sorvegliare macchinari e flebo
- ✓ Lasciare il paziente cambiato e pulito.

---

### **MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI**

Per l'accesso ai servizi contattare la Cooperativa Sociale Art. 32 Onlus a r.l. nei modi seguenti:

- ✓ Recandosi direttamente allo portello front office presso la sede della Cooperativa, in Via Passionei nr. 26 – 61034 Fossombrone (PU), tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 12:30.
- ✓ Telefonando al numero 0721 716197, tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 12:30.
- ✓ Scrivendo un'e-mail all'indirizzo [info@art32onlus.it](mailto:info@art32onlus.it)

Informazioni possono essere reperite sul sito [www.art32onlus.it](http://www.art32onlus.it).

---

### **MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

- ✓ L'utente, si rivolge ad Art. 32 Onlus per avere informazioni sui servizi.
- ✓ L'addetto al front-office fornisce chiarimenti riguardo alla prestazione richiesta, modalità di esecuzione del servizio, personale, tariffe ecc.
- ✓ Nel momento in cui il servizio viene confermato, si procede alla compilazione della Scheda di presa in carico dell'utente, ove vengono inseriti tutti i dati anagrafici dell'utente, dell'eventuale referente, la tipologia del servizio, i giorni e le ore richieste, l'operatore individuato.
- ✓ La scheda di presa in carico dell'utente viene trasmessa al Team di Coordinamento, che redige il P.A.I - Piano di Assistenza Individuale nel quale vengono inseriti i dati riguardanti lo stato di salute psico/fisica del paziente e creato un piano operativo; il piano operativo viene aggiornato ed eventualmente

modificato a seconda delle variazioni dello stato di salute del paziente. Il Team di Coordinamento si confronta con l'operatore per l'erogazione del servizio.

- ✓ L'operatore individuato si reca nel luogo ove la prestazione si rende necessaria e inizia a svolgere le mansioni richieste dall'utente.
- ✓ Terminato il servizio l'operatore compila la Scheda di Osservazione nel quale descrive lo stato di salute del paziente e prende nota di aspetti considerati importanti per la corretta attuazione del P.A.I. Periodicamente l'operatore riferisce al Team di Coordinamento per verificare i risultati raggiunti nella fase intermedia del piano assistenziale e, se del caso, apportare modifiche o cambiamenti.
- ✓ Al termine del servizio o a cadenza mensile, il Team di Coordinamento, l'operatore e il Responsabile si confrontano per verificare e dare una valutazione sui risultati raggiunti e quelli attesi.
- ✓ Emissione della fattura, nella quale viene specificato il tipo di prestazione ricevuta dall'utente, la corrispondente tariffa e l'importo totale da saldare.

---

## **COSTI DEI SERVIZI**

I costi delle prestazioni erogate dalla Cooperativa Sociale Art. 32 Onlus a r.l. sono stabiliti in base al tariffario approvato dal Consiglio di Amministrazione; le tariffe praticate possono essere diverse a seconda delle Convenzioni stipulate con Enti Pubblici e privati. Nel caso in cui fossero apportate modifiche al tariffario, queste verranno immediatamente portate a conoscenza di utenti ed Enti convenzionati. Il tariffario è esposto presso la sede e allegato ad ogni Convenzione stipulata.

Nel rispetto dei principi e dei valori di mutualità e solidarietà, Art. 32 Onlus, nei limiti della disponibilità di lavoro volontario, assicura comunque le prestazioni essenziali nei casi di particolare difficoltà economica personale e familiare, in collaborazione con i Servizi Sociali Comunali, le Parrocchie, la Caritas Dicoesana ed altri enti e associazioni a scopo benefico; l'accesso all'agevolazione è condizionato alla rigorosa verifica della sussistenza delle condizioni di necessità e indigenza.

---

## **DURATA DEL SERVIZIO**

La durata del servizio è determinata dal P.A.I - Piano di Assistenza Individuale e concordata con l'utente o con il soggetto referente. Il servizio potrà essere sospeso, sia da parte di Art. 32 Onlus, nell'esclusivo interesse dell'assistito, che da parte dell'utente medesimo, anche in corso di attuazione del P.A.I.; la sospensione del servizio non comporterà per l'utente alcun onere aggiuntivo rispetto al compenso delle prestazioni fruite fino al momento della sospensione.

---

## **ATTIVAZIONE DEI SERVIZI**



**Cooperativa Sociale Art.32 ONLUS a r.l.**  
Via Passionei n° 26 - 61034 FOSSOMBRONE (PU)  
Tel - Fax 0721-716197 - [info@art32onlus.it](mailto:info@art32onlus.it)  
[www.art32onlus.it](http://www.art32onlus.it) - [segreteria@pec.art32onlus.it](mailto:segreteria@pec.art32onlus.it)  
C.F. e P.Iva 02555650411 - REA PS-191394  
Albo Nazionale Società Cooperative C103973

I servizi erogati da Art. 32 Onlus attivati, di norma, entro 36 ore dalla conferma del servizio. Casi urgenti e situazioni di necessità verranno valutate dal Responsabile e dal Team di Coordinamento del servizio.

---

## **A CHI SONO RIVOLTI I SERVIZI DOMICILIARI**

I servizi domiciliari sono rivolti a tutti coloro che si trovano in situazioni di bisogno anche temporaneo e che necessitano prestazioni di carattere assistenziale e socio-sanitario:

- ✓ Anziani autosufficienti, semi-autosufficienti e non autosufficienti
- ✓ Persone disabili e/o invalide, minori e adulte, o con disturbi fisici o del comportamento
- ✓ Persone o nuclei familiari che si trovano in situazioni di disagio temporaneo o permanente
- ✓ Malati temporanei o terminali
- ✓ A genitori che necessitano di un aiuto per la gestione quotidiana dei bambini

---

## **SINERGIE E CONVENZIONI**

La Cooperativa Sociale Art. 32 Onlus, in conseguenza delle sinergie effettuate con realtà presenti nel territorio, può ricercare sinergie e stipulare Convenzioni con Enti Pubblici e privati, associazioni, aziende, ecc. per agevolare gli utenti sia sotto l'aspetto organizzativo che economico. Agevolazioni possono essere riservate ai Soci di Art. 32 Onlus.

---

## **LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

La valutazione del servizio è finalizzata a definirne il livello di qualità e costituisce un punto di riferimento sia per gli utenti, sia per gli operatori, utile per orientare e migliorare l'azione svolta dalla Cooperativa. La valutazione è effettuata a partire dai bisogni e dall'esperienza dell'utente, mediante l'analisi dei diversi momenti di contatto con Art. 32 Onlus dei seguenti aspetti:

- ✓ L'informazione e l'accoglienza
- ✓ Le facilitazioni d'accesso e il rispetto dei tempi d'attesa
- ✓ La personalizzazione degli interventi
- ✓ La tutela e la partecipazione
- ✓ Gli elementi qualitativi delle prestazioni erogate
- ✓ La professionalità espressa dal personale impiegato.

---

## **DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

La Cooperativa Sociale Art. 32 Onlus a r.l. ha individuato alcuni principi che regolano i diritti e i doveri

degli utenti (e, per estensione, ai parenti e ai tutori), nei rapporti con i servizi offerti.

### **Diritti:**

- ✓ L'accesso ai servizi assistenziali è garantito agli utenti in maniera equa.
- ✓ Gli interventi socio assistenziali possono essere erogati solo dietro consenso informato delle persone interessate o ai loro familiari in qualità di tutori.
- ✓ Per i minori il consenso agli interventi di assistenza domiciliare è espresso da chi esercita la patria potestà o dal tutore.
- ✓ La dignità personale è sempre rispettata.
- ✓ E' garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano le condizioni sociali, economiche e di salute di ogni utente.
- ✓ L'utente viene tempestivamente informato di ogni possibile variazione riguardante il servizio domiciliare senza che questo debba arrecargli disagio.
- ✓ L'utente viene tenuto costantemente informato sulle iniziative promosse sia dalla Cooperativa Sociale Art. 32 Onlus a r.l. sia da altri Enti pubblici o privati.
- ✓ Il personale che presta attività a domicilio deve essere identificabile da un tesserino di riconoscimento.
- ✓ Tutte le informazioni riferite al progetto ed al relativo Piano di Assistenza Individuale devono essere complete, aggiornate, comprensibili e condivise dall'utente.
- ✓ All'utente deve essere garantito il servizio relativo al P.A.I. fino alla sua naturale scadenza salvo variazioni.
- ✓ L'assistito e i suoi familiari sono invitati a proporre suggerimenti utili al miglioramento dell'attività di assistenza domiciliare.
- ✓ L'utente può sporgere reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del danno subito. L'utente deve sentirsi trattato con fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni.

### **Doveri:**

- ✓ L'utente deve fornire informazioni complete, precise e veritiere sulle proprie condizioni socio economiche e di salute.
- ✓ L'utente deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.
- ✓ Gli appuntamenti fissati devono essere rispettati o disdetti in tempo così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste.
- ✓ Non vanno pretese prestazioni non dovute.
- ✓ L'utente è tenuto a controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati.
- ✓ Gli utenti a cui viene emessa fattura per i servizi ricevuti dalla Cooperativa, sono tenuti al pagamento

della fattura mensile secondo i tempi e le modalità previsti dalla Cooperativa.

---

## **LA PROCEDURA DEL RECLAMO**

La Cooperativa Sociale Art. 32 Onlus a r.l. intende garantire la tutela degli utenti anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni, nell'ottica di risolvere i problemi e migliorare costantemente la qualità del servizio. Pertanto, in un rapporto di scambio con l'utente, risultano importanti i consigli, i dubbi, le osservazioni, le esigenze che egli stesso è invitato ad esprimere attraverso la figura del Responsabile. Il Responsabile svolge le funzioni, i compiti e le prestazioni inerenti la ricezione e la valutazione delle segnalazioni presentate degli utenti, fornendo loro tutte le informazioni necessarie per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla Carta dei Servizi e dal regolamento dei diritti e dei doveri. Fornisce immediata risposta all'utente per problemi facilmente risolvibili e predisporre l'attività istruttoria per i casi più complessi. Provvede a correggere l'errore segnalato e all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore.

---

## **MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO**

I reclami possono essere presentati con le seguenti modalità:

- ✓ Colloquio con il Responsabile del servizio
- ✓ Comunicazione telefonica o fax alla Cooperativa
- ✓ Compilazione e sottoscrizione del modulo per osservazioni, opposizioni, segnalazioni e reclami distribuito presso gli uffici della Cooperativa
- ✓ Lettera in carta semplice indirizzata, inviata o consegnata presso gli uffici della Cooperativa Sociale Art. 32 Onlus a r.l. - 61034 Fossombrone (PU), Via Passionei nr. 26
- ✓ E-mail a [info@art32onlus.it](mailto:info@art32onlus.it)