

REGOLAMENTO DEI SERVIZI SAD TERMINI E CONDIZIONI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

La Società Cooperativa è in possesso, dal 01 luglio 2015, della Certificazione **ISO 9001:2008** rilasciata dalla DNV-GL per il campo applicativo: Servizio di Assistenza Domiciliare, Comunità Alloggio, Comunità Integrata, Centro Diurno Socio-Educativo, Centro di Aggregazione Sociale

La Società Cooperativa è in possesso, dal 01 luglio 2015, della Certificazione **UNI 10881:2013** rilasciata dalla DNV-GL per il campo applicativo: Assistenza residenziale agli anziani.

La Lucrezia Società Cooperativa Sociale Onlus (di seguito anche “Società Cooperativa o Società”), con sede legale in via Iglesias n. 3 Monastir (CA), costituita ed Iscritta nel Registro delle Imprese di Cagliari con il numero REA 243256, nonché all’Albo delle Società Cooperative con il numero A 178533 nella sezione “Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto”.

Il presente Regolamento riguarda il Servizio di Assistenza Domiciliare (di seguito “SAD”), rivolto ad anziani, minori, giovani, disabili fisici e psichici. Il Servizio viene svolto presso il domicilio/residenza del Cliente o Utente, ovvero in altro e diverso luogo previamente concordato con il Cliente e all’uopo indicato nel Piano di Assistenza Domiciliare.

Si ricorda che l’attivazione del SAD privato avviene su richiesta dell’interessato, ovvero dei suoi familiari e/o amministratore di sostegno e/o tutore, fatta pervenire personalmente, ovvero per via telefonica al seguente numero 070/9143043 o mediante mail da inviarsi al seguente indirizzo E-mail info@casalucrezia.it.

Nell’ipotesi in cui la richiesta di attivazione del SAD sia inoltrata per via telefonica o mail, dovrà far seguito un incontro da svolgersi presso gli uffici della Lucrezia Società Cooperativa Sociale Onlus, ubicati in via Iglesias n. 3 Monastir (CA), alla presenza del richiedente l’attivazione e, se diverso, all’Utente destinatario del Servizio di Assistenza Domiciliare.

La Società Cooperativa, su richiesta di attivazione del SAD da parte del Cliente, consegna alla persona interessata:

- ✓ Relazione del Medico Curante-Scheda Sanitaria (all. 08-C01) riguardante le necessità e lo stato di salute del Cliente/Utente;
- ✓ Compila in equipe di valutazione multidimensionale la Cartella Assistenziale (all. 08-C04), nella quale viene definito il Piano di Assistenza Domiciliare, la tipologia dei servizi e degli interventi da erogare al Cliente/Utente;
- ✓ Compila con il Cliente/Utente la Richiesta di Attivazione del SAD (all. 01), riportando gli orari di arrivo e di partenza del personale, i giorni di erogazione del servizio, il luogo ove le prestazioni verranno rese, le figure professionali richieste e coinvolte nel servizio, i costi orari, giornalieri, settimanali e/o mensili;
- ✓ Copia del presente Regolamento dei Servizi di Assistenza Domiciliare, nel quale sono espressi i termini e le condizioni di fornitura del servizio, letti e sottoscritti al momento dell’attivazione del SAD.

L’accordo relativo all’attivazione del Servizio di Assistenza Domiciliare – SAD concluso tra il Cliente/Utente e la Società Cooperativa sarà regolato, in aggiunta alle pattuizioni contenute nel “Contratto di Assistenza Domiciliare”, nel “Piano di Assistenza” e nella “Richiesta di Attivazione SAD”, dai qui sotto riportati termini e condizioni.

TERMINI E CONDIZIONI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

1. Il costo del Servizio di Assistenza Domiciliare, previamente pattuito tra la Società e il Cliente, è indicato nella Richiesta di Attivazione del SAD. Questo prezzo potrà subire delle variazioni in aumento legate tra gli altri, all’aumento del costo delle figure professionali e degli operatori in servizio, del costo del carburante etc.. Le suddette variazioni in aumento del prezzo saranno comunicate al Cliente con un preavviso scritto di quattro settimane, decorso il quale il costo del servizio sarà definitivamente pari al costo pattuito maggiorato della variazione in aumento così come comunicata. Nell’ipotesi in cui la variazione in aumento del prezzo superi la decima parte del costo pattuito, il Cliente potrà recedere dal Servizio mediante comunicazione scritta da inviarsi presso la sede legale della Società entro e non oltre le tre settimane successive all’avvenuta comunicazione della variazione in aumento. In assenza di esercizio del diritto di recesso da parte del

Cliente/Utente, decorso il preavviso di quattro settimane più sopra indicato, il nuovo prezzo del Servizio sarà pari al costo pattuito e indicato nella Richiesta di Attivazione del SAD aumentato dell'importo comunicato a titolo di variazione in aumento.

È prevista una tariffa minima di due ore per ogni visita, in casi eccezionali può essere ridotta ad un'ora.

Sono previsti costi aggiuntivi per il Servizio di Assistenza Domiciliare reso nei fine settimana, negli orari notturni (da intendersi tali quelli resi nella fascia oraria successiva alle ore 20:00), e nei giorni festivi.

Qualsiasi variazione in aumento della quantità e/o tipologia delle prestazioni (da concordarsi preventivamente tra la Società e il Cliente) determinerà un aumento/adeguamento del costo del servizio SAD.

2. Il pagamento del servizio SAD giornaliero, settimanale, mensile, è sempre anticipato e dovrà essere pertanto corrisposto alla Lucrezia Soc. Coop. Soc.le Onlus, tramite assegno bancario o bonifico, prima dell'erogazione dei servizi ed entro il termine dei tre giorni successivi al ricevimento della relativa fattura emessa dalla Società. La fatturazione del costo del servizio SAD avverrà con cadenza mensile anticipata, entro il quinto giorno del mese antecedente la fruizione dei relativi Servizi, fatta eccezione per la prima fattura, la quale verrà emessa contestualmente all'inizio del servizio SAD medesimo.
3. Il cliente/Utente dichiara di ben sapere e di accettare che nell'ipotesi di mancato pagamento anticipato del servizio SAD la Lucrezia Soc. Coop. Soc.le Onlus si riserva il diritto di non rendere la prestazione fino al momento di avvenuto integrale pagamento di quanto dovuto da parte del Cliente, ai sensi di quanto disposto dall'art. 1460 c.c. (eccezione di inadempimento). Fermo il diritto della Lucrezia Società Cooperativa Sociale Onlus di richiedere il pagamento degli interessi maturati in ragione del ritardo nel pagamento.
4. La richiesta di eventuale modifica del servizio SAD deve essere fatta dal Cliente per iscritto a mezzo raccomandata a/r da indirizzarsi alla sede legale della Lucrezia Società Cooperativa, ovvero a mezzo posta elettronica ordinaria all'indirizzo e-mail info@casalucrezia.it, con almeno quindici (15) giorni di preavviso antecedenti la data in cui le prestazioni, come oggetto di modifica, dovranno essere rese. In caso di mancato rispetto del termine di preavviso (quindici giorni) il Cliente resta obbligato al pagamento del costo del servizio come originariamente pattuito. La richiesta di modifica potrebbe determinare delle variazioni in aumento ovvero in diminuzione del costo del servizio originariamente pattuito. Dette modifiche in aumento ovvero in diminuzione del costo del servizio SAD saranno concordate tra la Società e il Cliente e il relativo costo così stabilito sostituirà quello originariamente pattuito.
5. La Società Cooperativa potrà recedere dal contratto di servizio SAD dandone comunicazione scritta da inviarsi a mezzo raccomandata a/r presso il domicilio/residenza dell'Utente, come indicato nel documento "Richiesta di Attivazione del SAD", con un preavviso di dieci giorni dalla data in cui il recesso diverrà efficace. Analogo diritto di recesso è riconosciuto in capo al Cliente/Utente, il quale pertanto potrà recedere dal contratto di servizio SAD dandone comunicazione scritta da inviarsi a mezzo raccomandata a/r presso la sede legale della Società con un preavviso di dieci giorni dalla data in cui il recesso diverrà efficace.
6. la Società può recedere senza alcun preavviso dal contratto di servizio SAD nei seguenti tassativi casi:
 - a) la salute e la sicurezza del personale in servizio sia seriamente a rischio;
 - b) il personale in servizio abbia ricevuto minacce di violenza;
 - c) il personale in servizio sia stato sottoposto a qualsiasi forma di violenza e/o abuso sia fisico che psichico.Nei casi previsti ai superiori punti b) e c) la Società Cooperativa potrà recedere senza alcun preavviso dal contratto SAD.

In detti casi la Società Cooperativa si riserva il diritto di agire in giudizio per il risarcimento di tutti i danni subiti in ragione del grave comportamento tenuto dal Cliente/Utente.

Nel caso previsto al superiore punto a) la Società Cooperativa, valutati i rischi, potrà procedere, in luogo del recesso senza preavviso, all'immediata sospensione del servizio e a dare contestuale informativa al Cliente/Utente circa le condizioni che dovranno essere necessariamente soddisfatte al fine della eventuale ripresa del servizio medesimo.
7. La Società Cooperativa al fine dell'esecuzione del servizio SAD pattuito dichiara di collaborare con personale competente e qualificato, scelto attraverso una accurata selezione.
8. I prodotti e gli accessori necessari al fine dell'esecuzione delle prestazioni ricomprese nel servizio SAD sono a totale carico del Cliente/Utente. Il relativo costo, in ipotesi di acquisto dei suddetti prodotti e accessori da parte della Società Cooperativa, sarà ricompreso nella fattura di pagamento anticipato del servizio SAD e i relativi giustificativi di spesa saranno dal Cliente/Utente consultabili presso la sede legale della Società Cooperativa.
9. I presidi e le attrezzature necessarie all'assistenza, mobilitazione, deambulazione, riabilitazione, sono a carico del Cliente e dovranno sempre essere disponibili presso il luogo in cui si svolgeranno le prestazioni ricomprese nel servizio SAD;

10. La manutenzione dei dispositivi o attrezzature mediche occorrenti all'erogazione del servizio è a cura e spese del Cliente.
11. La Società Cooperativa nel corso dello svolgimento del servizio SAD non sarà in alcun modo responsabile in ordine ad ogni e qualsiasi danno e/o rottura dei beni e cose di proprietà del Cliente/Utente, il quale pertanto dovrà avere cura di rimuovere dagli ambienti in cui si svolgeranno le prestazioni SAD tutti i beni di facile movimentazione.
Il Cliente/Utente garantisce che nei luoghi ove verranno svolte le prestazioni di cui al servizio SAD non saranno presenti e/o custoditi denaro contante, titoli al portare, preziosi di qualsiasi natura e specie, obbligandosi pertanto alla loro relativa rimozione in occasione delle prestazioni di cui al servizio SAD, con conseguente totale carenza di responsabilità, anche risarcitoria, in capo alla Società Cooperativa in ordine ad eventuali asserite sparizioni/sottrazioni di essi beni.
12. Il Cliente/Utente è responsabile delle modalità di accesso e uscita degli operatori che svolgeranno le prestazioni di cui al servizio SAD. Nell'ipotesi in cui l'Utente del servizio sia persona minore di età, ovvero soggetto affetto da grave disabilità fisica e/o psichica, dovrà essere garantita la presenza di almeno uno degli esercenti la potestà genitoriale, ovvero dell'Amministratore di Sostegno o del Tutore o di persona da questi di volta in volta nominata per iscritto. I suddetti soggetti dovranno garantire la loro presenza durante tutto il corso dell'intera prestazione e nelle fasi di arrivo e uscita dell'operatore. L'eventuale assenza delle suddette persone determinerà l'impossibilità di eseguire la prestazione di cui al servizio SAD, fermo l'obbligo di pagamento della prestazione medesima.
Ciascun operatore sarà munito di un tesserino di riconoscimento fornito dalla Società Cooperativa, nel quale saranno riportati il nome dell'operatore e il logo della Cooperativa. Quando l'operatore richiede l'accesso attraverso un sistema citofonico, è tenuto a fare il nome della Società Cooperativa e a dare il nome completo. Qualora l'utente non abbia certezza, ovvero nutra sospetti, circa l'identità della persona, lo stesso, anche in via meramente precauzionale, potrà contattare la Società Cooperativa.
13. E' preciso obbligo del Cliente/Utente garantire le massime condizioni di sicurezza all'interno dei locali e/o ambienti in cui verranno svolte le prestazioni relative al servizio SAD, il tutto nel pieno rispetto di ogni e qualsiasi obbligo e/o prescrizione previsto nei luoghi di lavoro per legge e/o regolamento comunale/regionale, laddove applicabili. Eventuali infortuni che dovessero occorrere al personale impiegato nel corso della esecuzione delle prestazioni relative al servizio SAD, che dovessero dipendere, anche indirettamente, da fatto e/o omissione imputabile al Cliente/Utente, determineranno l'obbligo del Cliente/Utente, ovvero del soggetto preposto alla sua cura e/o vigilanza, a tenere indenne e a manlevare la Società Cooperativa da ogni e qualsiasi pretesa che il personale dovesse avanzare, a detto titolo, nei confronti di essa Società Cooperativa, la quale pertanto non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile dell'eventuale infortunio.
Il Cliente/Utente, ovvero il soggetto preposto alla sua cura e/o vigilanza, sarà altresì responsabile degli eventuali danni patrimoniali che la Società Cooperativa dovesse subire a causa dell'indisponibilità del personale a seguito dell'infortunio subito nel corso dell'esecuzione della prestazione, purché derivante da fatto colposo imputabile ai predetti soggetti.
14. I servizi di assistenza domiciliare non comprendono attività di giardinaggio, di movimentazione di oggetti pesanti e non includono la possibilità di intraprendere attività che non siano espressamente previste nel Piano di Assistenza.
Il Cliente/Utente dovrà contattare Società Cooperativa per discutere di eventuali sue esigenze non ricomprese nel Piano di Assistenza.
15. Ogni contatto con i collaboratori della Società è tenuto tramite la sede operativa della Lucrezia Società.
I collaboratori non sono autorizzati ad incassare alcuna somma in nome e/o per conto della Società Cooperativa.
E' altresì fatto divieto di pattuire accordi privati tra il Cliente/Utente e i singoli operatori.
16. Qualora nel corso del periodo di vigenza del contratto servizi SAD il Cliente/Utente dovesse, per qualsiasi ragione (malattia, infortunio, ricovero ospedaliero etc.), trovarsi in circostanze che gli impediscono di fruire dei relativi servizi, secondo il calendario concordato con la Società Cooperativa, è fatto obbligo al Cliente/Utente medesimo di darne tempestivo avviso alla Società Cooperativa medesima. In difetto di tempestivo avviso il Cliente sarà obbligato al pagamento del servizio SAD, anche se in concreto non fruito, per fatto e colpa imputabili allo stesso (mancato avviso).
17. La Lucrezia Società Cooperativa può occasionalmente avere l'esigenza di sostituire l'operatore assegnato all'Utente a causa di malattia e/o permessi. Se, a causa della brevità del preavviso fornito dall'operatore, non è in grado di coinvolgere un operatore alternativo e farlo partecipare ad una visita programmata, si procederà a dare tempestivo avviso al Cliente/Utente e a fissare una nuova data in cui verrà resa la prestazione concordata.

18. La Società Cooperativa può rifiutarsi di fornire il servizio laddove, a suo parere, il modello e/o il tipo di assistenza domiciliare richiesta sia inappropriato, o in conflitto con le esigenze dell'Utente o ove la Cooperativa ritenga di non essere competente a fornire l'assistenza secondo gli standards richiesti.
19. Nel caso si dovesse verificare una situazione di emergenza nel corso di una prestazione SAD, l'operatore ivi presente provvederà senza ritardo ad avvisare i numeri di emergenza (112, 118 etc.) e, laddove non sussistano pericoli alla propria salute, resterà accanto al Cliente/Utente fino all'arrivo dei soccorsi.
La Società Cooperativa non è tenuta a sopportare le eventuali spese che risultassero necessarie in relazione alla situazione di emergenza (es. trasferimento in ambulanza privata presso presidio ospedaliero) e qualora le abbia anticipate, anche per il tramite dell'operatore, avrà diritto alla integrale restituzione.
20. La Società Cooperativa richiede che ogni farmaco sia fornito in un sistema di dosaggio controllato sigillato (blister), in conformità con la politica della Società relativa ai farmaci. Questo per garantire un metodo sicuro ed affidabile anche con riferimento al corretto dosaggio. I farmaci non sono lasciati nella disponibilità dell'Utente per una assunzione successiva. Si ricorda che l'Infermiere può somministrare il farmaco (sotto prescrizione medica), l'Oss può invece solo monitorare la corretta assunzione del farmaco, in questo caso la somministrazione è a cura dello stesso Cliente o familiare incaricato.
21. La Società Cooperativa non si occupa della Gestione finanziaria del Cliente. L'utente è assistito nella sua gestione finanziaria se questo è previsto nel Piano di Assistenza e se il tipo di assistenza necessaria rientra nella Policy della Società o se precedentemente pattuita e accordata con i Servizi Sociali o altre figure familiari di riferimento. Nel caso in cui vengano effettuate delle operazioni finanziarie l'operatore richiederà di controfirmare i dettagli di eventuali operazioni effettuate per conto dell'Utente. Il personale non accetta regali o denaro o conosce dati riservati per l'effettuazione di operazioni finanziarie. Non fa uso personale delle proprietà dell'Utente, ad esempio, utilizzandone l'apparecchio telefonico o prendendo in prestito o prestando denaro.
22. Qualsiasi comunicazione tra il Cliente/Utente e la Società Cooperativa dovrà avvenire per iscritto.
Il Cliente/Utente potrà far pervenire ogni sua richiesta scritta ai seguenti indirizzi:
 - via raccomandata a/r all'indirizzo della sede legale in via Iglesias n. 3 Monastir (CA);
 - via E-mail ordinaria al seguente indirizzo info@casalucrezia.it;
 - via pec al seguente indirizzo lucreziaonlus@pec.it;Ogni comunicazione dalla Società Cooperativa al Cliente/Utente verrà trasmessa via raccomandata a/r all'indirizzo di residenza indicato nel contratto sottoscritto;
23. La Società Cooperativa garantisce a ciascun Utente la massima riservatezza delle informazioni personali e sensibili di cui sia venuta a conoscenza in ragione dello svolgimento del Servizio di Assistenza Domiciliare, anche attraverso il rispetto di tutti gli adempimenti previsti dalla normativa di settore in materia di privacy (Regolamento UE 2016/679). I dati e le informazioni personali sono gestiti per gli usi consentiti dalla legge e comunque esclusivamente al fine di poter assicurare all'Utente un servizio rispondente alle sue esigenze.

Nuraminis,

Il Cliente/Utente per accettazione e consegna di una copia

Firma _____

In ipotesi di Utente minore di età, ovvero soggetto affetto da grave disabilità fisica e/o psichica

Il/La sottoscritto/a _____ In nome e per conto
del/la Sig./Sig.ra _____ nella sua qualità di _____
(indicare il rapporto di parentela/tutela/amministratore di sostegno/procuratore/altro)

L'Utente, ovvero il Cliente in nome e per conto dell'Utente
per accettazione del contenuto e per consegna a mani di una copia del presente documento
Termini e Condizioni Servizio SAD

Firma _____

Per la Lucrezia Soc. Coop. Soc.le Onlus

Il legale Rappresentante _____

Sottoscrive ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341, primo e secondo comma, cod. civ. e 1342 cod. civ. e pertanto per
specifica accettazione delle seguenti condizioni:

- Variazione in aumento del costo del Servizio SAD e diritto recesso dal Servizio da parte del Cliente/Utente (punto 1);
- le condizioni relative al pagamento anticipato del Servizio SAD e delle conseguenze del ritardo nel pagamento (punti 3 e 4);
 - le condizioni di eventuale richiesta di modifica del Servizio SAD (punto 5);
 - le condizioni di esercizio del diritto di recesso da parte della Società Cooperativa e del Cliente/Utente;
 - le clausole relative all'esonero da responsabilità da parte mia nei confronti della Società Cooperativa in ordine all'eventuale rottura e/o danni ai beni di mia proprietà e in ordine alla mia obbligazione di non detenere/custodire denaro contante, titoli al portare, preziosi di qualsiasi natura e specie nei luoghi ove verranno svolte le prestazioni SAD;
 - del mio obbligo di dare tempestivo avviso alla Società Cooperativa di eventuali miei impedimenti (punto 15).

Nuraminis,

Per specifica accettazione delle sopraindicate condizioni
