



CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Premessa

La Carta dei Servizi del Servizio di Assistenza Domiciliare rivolto ai cittadini non-autosufficienti anziani e adulti disabili è stata realizzata ai sensi della *Legge Regionale 2/2003*, della *Legge Regionale 5/1994*, della *Legge 328/2000*, del *Piano di zona distrettuale per la salute e il benessere sociale 2009-2011*, e della *DGR 514/2009*, in sintonia con i principi di integrazione socio-sanitaria e del sistema di accreditamento della Regione Emilia Romagna.

Essa si propone come uno strumento che mediante l'informazione, la partecipazione dei cittadini e la valutazione della qualità, esercita una azione essenzialmente di tutela nei confronti dei soggetti non autosufficienti.

Attraverso la Carta dei Servizi, il Comune di Castellarano illustra ai cittadini le forme di assistenza erogate agli utenti, facendosi carico della responsabilità degli impegni assunti e garantendo il rispetto dei diritti del cittadino non autosufficiente.

La Carta dei Servizi è finalizzata a garantire essenzialmente tre funzioni:

- di **tutela**, attraverso azioni informative e di conoscenza dei diritti;
- di **partecipazione**, attraverso forme di coinvolgimento dei cittadini utenti nella valutazione dei servizi;
- di **miglioramento** della qualità delle prestazioni, attraverso la realizzazione periodica e documentata di valutazioni della qualità dei servizi e la dichiarazione di standard di qualità e obiettivi di miglioramento diretti a rendere i servizi sempre più coerenti con i bisogni e le aspettative degli utenti del servizio.

La Carte dei Servizi è un documento per definizione in continua evoluzione, che è destinato a inquadrare il cambiamento dei servizi, ad essere integrato e a stimolare la nascita di altri documenti per garantire un servizio sempre più qualificato, efficiente e personalizzato.

Principi ispiratori del Servizio di assistenza Domiciliare

Il Comune di Castellarano ha l'obiettivo di valorizzare la persona anziana e disabile, intesa come risorsa della società, favorendone per quanto possibile la permanenza al proprio domicilio, presso il nucleo familiare di appartenenza.



Il Servizio intende quindi garantire alle persone non autosufficienti ed alle loro famiglie l'effettivo esercizio di diritti per quanto riguarda:

- il riconoscimento della famiglia quale ambito privilegiato di vita;
- il sostegno necessario alla famiglia affinché mantenga presso di sé la persona non autosufficiente;
- un'assistenza socio-sanitaria commisurata ai bisogni ed alle esigenze di ciascuno;
- Il diritto di scelta riconosciuto all'utente in un ruolo interattivo con i Servizi, nel rispetto per la sua Persona, le sue scelte, le sue azioni, i suoi valori;
- una compiuta informazione sui servizi sociali e sanitari esistenti sul territorio, sulle prestazioni offerte, sulle possibilità di scelta esistenti, sulle modalità di erogazione delle prestazioni;
- l'integrazione socio-sanitaria come risposta ai bisogni globali della persona così come prevista dai regolamenti e protocolli Comunali e sovra comunali;
- la certezza di un'equa contribuzione al costo dei servizi;
- la partecipazione degli utenti e dei cittadini al controllo di qualità, alla valutazione ed al miglioramento dei servizi erogati, nelle forme e nei modi previsti dall'Amministrazione Comunale;
- la collaborazione con il Volontariato organizzato ed individuale, con le rappresentanze religiose, con le associazioni e gli organismi di tutela dei diritti, concordando iniziative volte a promuovere la tutela e il benessere delle persona non-autosufficienti e a migliorare la qualità del servizio;
- la formazione professionale continua per gli operatori del servizio al fine di garantire l'erogazione di un servizio qualificato e competente;
- il rispetto e la protezione nel trattamento dei dati personali e garantire il diritto di accesso ai documenti amministrativi;

Finalità del servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) ha lo scopo di mantenere l'anziano e la persona disabile al proprio domicilio il più a lungo possibile, sostenendo la famiglia nel lavoro di cura, al fine di posticipare o evitare l'istituzionalizzazione della stessa.

Il servizio fornisce prestazioni differenziate rispondenti ai differenti bisogni segnalati, al fine di progettare insieme un intervento personalizzato sulla base dei bisogni di ogni singolo cittadino, nel pieno rispetto delle volontà e delle abitudini di vita della persona e prevedendo modifiche dell'intervento nel tempo sulla base del modificarsi delle necessità dell'utente.

Destinatari

Il Servizio si rivolge a persone residenti nel Comune di Castellarano non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti di vario grado, disabili gravi o persone a rischio di non autosufficienza con bisogni assistenziali e socio-educativi di diversa intensità assistibili a



domicilio con gli opportuni interventi di supporto, in collaborazione con i familiari e le assistenti familiari se presenti.

Linee guida del servizio

Valorizzazione della rete relazionale primaria

Il Servizio è complementare e non sostitutivo della solidarietà familiare, ne rinforza il significato, sostenendo le capacità e autonomie esistenti.

Il Servizio, nel programmare l'intervento di aiuto, valuta anche le difficoltà della famiglia a sostenere il carico assistenziale che il congiunto comporta.

Condivisione

Il Servizio riconosce l'utente e la sua famiglia come interlocutori privilegiati nella definizione e realizzazione del progetto di aiuto.

Integrazione

Il Servizio prevede l'integrazione con gli altri servizi sanitari, sociali e socio-sanitari e del mondo dell'associazionismo e del volontariato;

Nel Servizio sono coinvolte diverse figure professionali quali l'Assistente Sociale, il Medico di Medicina Generale, l'Infermiere Domiciliare e l'Operatore Socio Sanitario.

Continuità assistenziale

L'organizzazione del Servizio favorisce un rapporto fiduciario fra utente e operatori, assegnando un operatore di riferimento ad ogni singolo utente, evitando frequenti rotazioni di personale.

Obiettivo dell'intervento domiciliare

L'obiettivo è soddisfare in modo congruente i bisogni di tutela domiciliare e di sostegno alla famiglia e costruire, attraverso una valutazione congiunta, un piano di interventi individualizzato che meglio risponda ai bisogni del singolo utente.

Servizi offerti

Il servizio garantisce l'erogazione, in base al Progetto Individualizzato di Vita e di Cura e al Piano Assistenziale Individualizzato elaborato dai servizi territoriali competenti, di diverse tipologie di prestazioni, fornite in modo flessibile ed integrato tra professionisti e discipline differenti:

Tipologia di interventi del Servizio di Assistenza Domiciliare

Aiuto nell'igiene personale e nella mobilitazione



L'intervento espleta attività di igiene personale quotidiana e attività di mobilitazione per recuperare/mantenere l'autonomia della persona in continuità con le prescrizioni sanitarie. Favorisce il benessere psicofisico generale e il senso di autostima della persona, prevenire le complicanze dovute alla non autosufficienza, offre indicazioni operative alla persona assistita, ai familiari e alla assistente famigliare se presente.

Cura dell'alimentazione e fornitura del pasto

Il Servizio di Assistenza Domiciliare interviene per la fornitura del pasto, quando non è possibile coinvolgere l'utente o i familiari nella preparazione del pasto o nel caso in cui la cucina non sia idonea. L'operatrice consegna quotidianamente un pasto completo, se necessario svolge un'attenta supervisione durante l'assunzione dello stesso.

Coordinamento con i Medici di Medicina Generale e con il Servizio Infermieristico Domiciliare

In assenza di rete familiare il servizio si rivolge, previo consenso dell'utente, al medico e all'infermiere per riferire o reperire informazioni riguardanti le condizioni di salute, le ricette dei farmaci in uso e le eventuali visite specialistiche programmate.

Accompagnamento per piccole commissioni, spesa settimanale e acquisto di farmaci

Il servizio interviene accompagnando l'utente per lo svolgimento di piccole commissioni e per l'acquisto di alimenti o farmaci. Il servizio interviene nelle mansioni di accompagnamento solo ed esclusivamente laddove non siano presenti familiari o altre risorse private e la persona non sia in grado di svolgere autonomamente questi compiti. Tale servizio può essere organizzato anche avvalendosi della collaborazione di volontari o associazioni del territorio.

Tutoraggio alle assistenti famigliari private

È prevista una stretta collaborazione con le assistenti familiari private di cui la famiglia si avvale per fornire istruzioni e accompagnamento rispetto alla gestione dell'anziano. Tale intervento può essere anche temporaneo al fine di far acquisire le competenze necessarie all'assistente famigliare e poter essere autonoma.

Aiuto e cura nella gestione e organizzazione della casa

In situazioni di grave disagio sociale, economico e assenza di rete familiare, il servizio interviene per la pulizia ordinaria dell'alloggio al fine di garantire un ambiente di vita igienico, nel rispetto delle abitudini e delle esigenze dell'utente, coinvolgendolo nelle attività domestiche per mantenere e recuperare autonomia.

Attività per persone affette da Alzheimer e demenza senile

Il servizio predispone piani di intervento dedicati alle situazioni di Alzheimer, demenza senile e disturbi comportamentali in genere, in particolar modo assicurando tempi di



permanenza al domicilio di alcune ore al fine di facilitare un momento di sollievo settimanale ai famigliari.

Supporto sociale e relazionale

Il servizio promuove azioni per favorire il mantenimento della indipendenza e delle relazioni personali, la partecipazione ad attività sociali e a momenti di supporto e incontro. Destinatari privilegiati sono i soggetti a rischio di emarginazione, solitudine e isolamento sociale. Tale servizio può essere organizzato anche avvalendosi della collaborazione di volontari o associazioni del territorio.

Trasporti sociali

L'Amministrazione comunale, svolge i servizi di trasporto e accompagnamento individuale per gli anziani e i disabili che necessitano di visite mediche specialistiche.

Il servizio di trasporto è garantito in via prioritaria per gli anziani soli, senza figli e senza una rete familiare in grado di farsi carico del trasporto, e dove l'utente non è in grado spostarsi autonomamente o con mezzi pubblici e privati. In seconda istanza il servizio può rivolgersi agli anziani i cui familiari, seppur presenti, hanno impedimenti oggettivi e verificabili nel garantire il servizio di trasporto.

Per ogni trasporto è prevista una compartecipazione alle spese diversa da quella applicata per il servizio di assistenza domiciliare.

Tale servizio può essere organizzato anche avvalendosi della collaborazione di volontari o associazioni del territorio.

Informazioni e attivazione della rete dei servizi per la non-autosufficienza

L'Assistente Sociale coordinatore del servizio di assistenza domiciliare svolge il ruolo responsabile del caso in merito all'attivazione della rete dei servizi per la non-autosufficienza che comprendono oltre all'Assistenza Domiciliare servizi residenziali e semi-residenziali, ricoveri riabilitativi e di sollievo, Assegno di Cura, Telesoccorso, consulenza per l'abbattimento delle barriere architettoniche (CAAD), consulenza nella ricerca dell'assistente familiare, consulenza per il servizio dei disturbi cognitivi e qualsiasi altro servizio pubblico o privato per le persone anziane e disabili.

Organizzazione del Servizio

Il Servizio è costituito da:

- un ufficio per le funzioni tecnico-amministrative;
- un nucleo operativo composto dagli Operatori Socio Sanitari e dall'Assistente Sociale con sede presso il Municipio di Castellarano;

Competenze e responsabilità delle singole professionalità



L'operatore socio-sanitario (OSS):

- collabora con l'Assistente Sociale nell'individuazione degli obiettivi del progetto personalizzato di vita e di cure
- realizza gli interventi domiciliari previsti nel progetto
- verifica insieme all'Assistente Sociale il raggiungimento degli obiettivi del progetto.

L'Assistente Sociale:

- è il responsabile del progetto complessivo di aiuto rivolto all'utente; raccoglie la domanda e predispone, in collaborazione con il medico di medicina generale, l'infermiere e i familiari, il Progetto Individualizzato di Vita e di Cure.
- svolge le funzioni di supporto tecnico alle OSS nella realizzazione del piano di lavoro
- organizza e coordina il nucleo delle OSS

L'attività complessiva del Servizio di Assistenza domiciliare è monitorata settimanalmente in sede di equipe al fine di:

- verificare e adeguare il PAI (Piano assistenziale individualizzato) al variare dei bisogni dell'utenza;
- confrontarsi su temi di interesse generale per il Servizio, programmare attività di socializzazione e contatti con la rete di solidarietà della comunità, segnalare le necessità di formazione professionale per gli operatori;

Orario di apertura del servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è attivo:

- dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00
- nei giorni festivi dalle 8 alle 20.00

Gli interventi pomeridiani e dei giorni festivi vengono garantiti prioritariamente ai cittadini privi di rete familiare e altre risorse private.

Accesso al servizio

Il cittadino interessato, o chi ne ha titolo (famigliari, conviventi, rete amicale, Amministratore di sostegno, volontari, ecc.), si rivolge all'Assistente Sociale nella giornata di ricevimento o previo appuntamento.

L'Assistente Sociale valuta il bisogno presentato e individua, con l'interessato e i familiari, la risposta assistenziale ritenuta più appropriata.



Dopo avere raccolto, in sede di colloquio, la domanda di attivazione del servizio ed aver fornito ai familiari le informazioni necessarie sul servizio e sui documenti necessari, si concorda con la famiglia l'attivazione del SAD.

L'Assistente Sociale, procederà ad attivare l'Unità di Valutazione Geriatrica o Multidimensionale (equipe multiprofessionale formata da Assistente Sociale, Medico di Medicina Generale o Medico Geriatra e Infermiere) per la predisposizione del Progetto Individualizzato di Vita e di Cure nel quale sarà prevista l'attivazione del servizio.

Il Progetto contiene gli obiettivi da raggiungere, la tipologia e la quantità delle prestazioni da erogare, i tempi e le modalità di verifica.

Entro 10 giorni dal colloquio, l'Assistente Sociale effettua una visita domiciliare insieme ad un Operatore Socio Sanitario per:

- approfondire la conoscenza della persona, della sua rete relazionale, dell'ambiente in cui vive;
- comunicare all'utente i tempi di attivazione del Servizio;
- comunicare la compartecipazione al costo del servizio e l'eventuale possibilità di avere applicata una retta agevolata;
- concordare con l'utente e gli eventuali familiari come organizzare l'intervento a domicilio;

Qualora i tempi di attesa non corrispondessero al bisogno espresso, l'Assistente Sociale responsabile del caso informa l'interessato e concorda un piano d'intervento alternativo.

Criteri di priorità per l'accesso al servizio

L'accesso e la priorità della presa in carico è definito da una valutazione professionale che fa riferimento ai seguenti aspetti della vita della persona:

- autonomia nelle attività quotidiane e valutazione del carico assistenziale;
- risorse e vincoli della rete familiare;
- condizione socio-economica dell'utente, dell'eventuale coniuge e del nucleo familiare dei figli;
- condizione abitativa;

Iter amministrativo

Contestualmente all'attivazione del Servizio l'utente o chi ne ha titolo dovrà sottoscrivere l'impegnativa al pagamento utilizzando l'apposito modulo. Qualora l'utente non intenda sottoscrivere l'impegnativa senza fornire adeguate motivazioni, il Servizio non verrà attivato.

Cessazione del servizio



In caso di decesso dell'utente, di ricovero in struttura o altra modifica delle condizioni assistenziali, è compito dell'utente e/o della rete familiare, comunicare tempestivamente al servizio la sospensione degli interventi di assistenza domiciliare.

Costo del servizio e compartecipazione alla spesa

Le tariffe del Servizio di Assistenza Domiciliare vengono definite annualmente, con apposita deliberazione della Giunta Comunale e nel rispetto dei criteri definiti nel contratto di accreditamento.

L'utente è tenuto a partecipare al costo del Servizio secondo le proprie possibilità economiche con criteri basati sull'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) del nucleo familiare anagrafico del soggetto destinatario dell'intervento.

Esonero dal pagamento del servizio

L'Assistente Sociale può predisporre in situazione di grave disagio economico la proposta motivata di esonero dal pagamento del servizio erogato. L'esonero è temporaneo (di norma per non più di 12 mesi). La proposta deve essere avallata dal Responsabile del servizio.

Sospensione temporanea del servizio

In caso di assenza dell'utente dal proprio domicilio a causa di ricovero in ospedale, in R.S.A. o presso residenze protette per ricoveri temporanei di sollievo, il servizio viene sospeso per tutto il periodo di assenza senza alcun onere a carico dell'assistito.

Verifiche della qualità del servizio

Al fine di monitorare la qualità delle prestazioni erogate e di adeguare le proprie azioni ai bisogni espressi, il Servizio di Assistenza Domiciliare attiva strumenti di partecipazione degli utenti, dei familiari e delle associazioni interessate attraverso confronti diretti o sondaggi di gradimento.

Tutela degli utenti e segnalazioni di disservizi

A tutela degli utenti, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, ai sensi art. 13 della legge 328 del 2000 e tenuto conto della normativa in materia, gli utenti, o chi ne rappresenta i diritti, che intendano segnalare inadempienze, scorrettezze, mancato rispetto delle norme regolamentari o dei loro diritti inalienabili, possono presentare formale



Comune di Castellarano

segnalazione al Responsabile del Servizio Sociale del Comune di Castellarano, che deve rispondere entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Per le mancanze di tipo professionale accertate, l'Ente applica le norme contenute nel contratto C.C.N.L. Ente Locale vigente.

Informazioni e Contatti

Per informazioni e contatti rivolgersi all'Assistente Sociale responsabile dell'Area Anziani del Comune di Castellarano con ufficio sito in via Roma n. 7, oppure telefonare al numero 0536/850114.

L'Assistente Sociale svolge ricevimento al pubblico libero senza appuntamento tutti i Giovedì dalle ore 9.00 alle 13.00, gli altri giorni solo su appuntamento.