

COMUNE DI VENTASSO

Provincia di Reggio nell'Emilia

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

COMUNE DI VENTASSO

1) Finalità del servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare ha lo scopo di favorire il mantenimento al domicilio delle persone con problemi di non autosufficienza psico-fisica, totale o parziale, permanente o temporanea. Tramite interventi professionali adeguati ai bisogni, nel rispetto delle volontà e delle scelte individuali della persona, la domiciliarità è garantita rimuovendo gli ostacoli e valorizzando le risorse familiari e sociali presenti. Il Servizio ha altresì la funzione di recuperare, stimolare e mantenere le capacità residue degli utenti e contrastare l'impoverimento relazionale che la non autosufficienza o condizioni di isolamento solitudine ed emarginazione possono generare.

2) Destinatari

Il Servizio interviene a favore di persone con problematiche legate alla non autosufficienza psico-fisica, totale e parziale, permanente o temporanea residenti nei Comuni facenti parte dell'Unione dei Comuni dell'Alto Appennino Reggiano e, in situazioni particolari, a favore di persone domiciliate (gravità/ gravosità e disponibilità del servizio).

Per poter usufruire del Servizio è necessaria una valutazione effettuata dal Responsabile del caso, nonché la verifica della situazione reddituale dell'utente per la determinazione della quota di compartecipazione al costo della prestazione.

3) Principi

Imparzialità

Gli operatori ispirano i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta e partecipazione

La persona esercita il proprio diritto di scelta e partecipazione condividendo l'intervento messo in atto per il raggiungimento degli obiettivi definiti nel PAI/PEI. Ha inoltre diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Può avanzare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio. Il servizio acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso e ne dà riscontro all'utente stesso.

COMUNE DI VENTASSO

Provincia di Reggio nell'Emilia

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. Vengono adottate le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

4) Linee guida del servizio

Rete familiare

Il Servizio sostiene le capacità e autonomie della persona, rinforza e sostiene la solidarietà familiare, non sostituendosi ad essa.

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 ove necessario:

- l'integrazione con gli altri servizi sanitari, sociali e socio- sanitari (Ospedale, Servizio infermieristico domiciliare, Centri diurni, Case Residenza Anziani, Residenze Sanitarie Assistite, assegno di cura) etc.;
- il coinvolgimento di diverse figure professionali: Assistente Sociale, Medico di Medicina Generale, Responsabile Attività Assistenziali, Infermiere, Assistenti di Base, Fisiatra, Fisioterapista;
- Integrazione con i servizi afferenti all'area educativa e della disabilità;
- Il confronto continuo con gli altri servizi domiciliari del Distretto.

L'obiettivo è quello di definire un PAI/PEI congruente con i bisogni di tutela domiciliare e di sostegno alla famiglia attraverso una valutazione congiunta ed un costante confronto tra tutti i soggetti coinvolti.

Continuità assistenziale

Il servizio è garantito in modo continuativo e regolare in base al fabbisogno assistenziale dell'utente ed alla disponibilità del servizio. Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti alla volontà dell'ente, fatto salvo quanto sopra, vi è l'impegno comunque a limitare al massimo i possibili disagi.

Solidarietà extra- familiare

Il Servizio promuove e favorisce l'attivazione di forme di solidarietà nella comunità, collabora con quelle esistenti al fine di rispondere ai bisogni di appartenenza e di contatti relazionali delle persone più deboli.

5) Il Piano Assistenziale Individualizzato

COMUNE DI VENTASSO

Provincia di Reggio nell'Emilia

Il Servizio di Assistenza Domiciliare interviene dopo una prima valutazione sociale, che si traduce nell'elaborazione di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), frutto dell'integrazione delle diverse competenze e responsabilità delle figure professionali coinvolte (può essere prevista anche la partecipazione di figure sanitarie appartenenti al servizio di medicina di base o altri servizi specialistici).

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

L'attività complessiva del Servizio è monitorata periodicamente, in sede di équipe, al fine di:

- adeguare il piano assistenziale al variare dei bisogni dell'utenza;
- confrontarsi su argomenti di interesse generale per il Servizio e su eventuali problematiche organizzative.

6) Interventi di Assistenza Domiciliare

Il Piano Assistenziale Individualizzato può prevedere i seguenti interventi:

- aiuto nell'igiene personale e vestizione;
- mobilitazione;
- cura dell'alimentazione, preparazione o fornitura del pasto;
- controllo assunzione terapia farmacologica e/o rilevazione parametri vitali;
- aiuto, cura nell'organizzazione e gestione della casa e servizio di lavanderia in casi particolari;
- eventuali servizi di trasporto sociale;
- aiuto nell'integrazione sociale;
- sostegno e supervisione al lavoro di cura delle assistenti familiari e dei familiari (tutoring);
- assistenza domiciliare socio – educativa;
- segretariato sociale di base e informazione;
- attività di socializzazione.

7) Telesoccorso e Teleassistenza

Gli utenti del servizio di Assistenza Domiciliare possono accedere, su valutazione dell'assistente sociale, al Servizio di Telesoccorso e Teleassistenza. Il costo del servizio è definito annualmente.

8) Organizzazione del Servizio

Il Servizio è costituito da:

1 Ufficio Centrale Tecnico-Amministrativo con sede a Busana, Via Libertà 36

4 Nuclei Operativi per ognuno dei Comuni coinvolti (Busana, Collagna, Ligonchio, Ramiseto)

4 Sportelli Comunali (Busana, Collagna, Ligonchio, Ramiseto)

COMUNE DI VENTASSO

Provincia di Reggio nell'Emilia

9) Personale

Il Servizio di Assistenza Domiciliare prevede il coinvolgimento di diverse figure professionali:

- Responsabile del Servizio
- Assistente sociale Responsabile del caso
- O.S.S.

10) Competenze e responsabilità delle singole professionalità

Responsabile del Caso

È l'Assistente sociale del Comune di Residenza e rappresenta la figura professionale di primo contatto con le richieste di attivazione del servizio di assistenza domiciliare. E' la figura tecnica che definisce fin dalla fase di presa in carico, i contenuti e i tempi della prestazione. È il riferimento costante per l'utente i familiari e gli operatori, per i contenuti della prestazione fornita e per l'attivazione di tutti i servizi della rete.

Coordinatore

È il responsabile dell'attivazione, la gestione e l'organizzazione del servizio di assistenza domiciliare. Rappresenta il punto di riferimento del SAD per l'intera rete dei servizi legati al concetto di domiciliarità e tutti gli altri soggetti esterni.

OSS

È la figura centrale del lavoro di cura domiciliare. Deve operare in modo integrato con tutti i soggetti coinvolti nel progetto di cura, nell'ottica dell'omogeneizzazione delle prestazioni fornite e nel rispetto di quanto definito dal proprio ruolo professionale. Ha la responsabilità di osservare, riconoscere e riferire, i sintomi di allarme che utente o familiare possono riportare. È elemento centrale per l'attivazione e l'adeguatezza del PAI. Collabora strettamente con l'operatore referente, di cui conosce e condivide compiti e responsabilità. È consapevole dell'importanza della dimensione relazionale all'interno del proprio operato. Rispetta ed applica quanto dettagliato all'interno dei protocolli operativi.

11) Sistema d'accesso

Modalità di presa in carico

Il cittadino interessato, o chi ne ha titolo (familiari, conviventi, amici, volontari, etc.), si rivolge all'assistente sociale, del Comune di residenza o del domicilio. L'Assistente Sociale, responsabile del caso, valuta il bisogno presentato ed individua, con l'interessato e i familiari, la risposta assistenziale ritenuta più appropriata. Indicativamente, entro 5 giorni lavorativi dal colloquio, l'Assistente Sociale effettua una visita domiciliare finalizzata a: approfondire la conoscenza della persona, della sua rete relazionale, dell'ambiente in cui vive; offrire informazioni sul Servizio, sulle modalità di funzionamento, sui costi ecc.;

COMUNE DI VENTASSO

Provincia di Reggio nell'Emilia

concordare con l'utente e gli eventuali familiari gli obiettivi dell'intervento e la definizione del PAI/PEI; raccogliere la documentazione necessaria all'avvio del servizio; definire l'avvio del servizio come previsto dal PAI/PEI.

Criteri d'accesso

È prevista la possibilità di elaborare una graduatoria di accesso al SAD. Il Servizio predispone una graduatoria sulla base dell'ordine cronologico di presentazione delle richieste che deve essere costantemente aggiornata in base alle richieste. Eventuali deroghe alla graduatoria sono possibili sulla base della valutazione professionale del Responsabile del caso che fa riferimento ai seguenti aspetti della vita della persona:

- condizione socio – assistenziale e sanitaria dell'utente;
- condizione abitativa;
- autonomia nelle attività quotidiane;
- risorse e vincoli della rete parentale e sociale;
- condizione socio- economica dell'utente, dell'eventuale coniuge e del nucleo familiare dei figli.

Orario di apertura del servizio

Previo valutazione del responsabile del caso il servizio può essere attivato tutti i giorni, festivi compresi, dalle ore 7:30 alle 19:30 con la possibilità di prevedere pluriaccessi giornalieri. L'attivazione nelle giornate festive e per i pluriaccessi giornalieri è legata alla gravità/gravosità delle situazioni .

12) Cessazione del servizio

La cessazione o la temporanea sospensione del servizio, possono avvenire tramite comunicazione telefonica, da parte dell'utente o del familiare referente, al coordinatore del servizio che provvederà a formalizzare la richiesta su apposito modulo. Quest'ultimo dovrà essere sottoscritto da entrambe le parti entro 7 giorni dall'effettiva disdetta. Sono previste inoltre dal Regolamento SAD Distrettuale in vigore, altre specifiche cause di cessazione/sospensione che possano essere applicate, in particolari situazioni, dal Responsabile del Caso

13) Costo del servizio

Il beneficiario concorre al costo del Servizio di assistenza domiciliare sulla base di tariffe definite annualmente da ogni singola Amministrazione Comunale con apposita deliberazione di Giunta.

14) Qualità del servizio

Verifiche di gradimento

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.

COMUNE DI VENTASSO

Provincia di Reggio nell'Emilia

Segnalazioni di disservizi

L'utente, o chi ne ha titolo (familiari, conviventi, amici, volontari, ecc.), che intenda segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle procedure può presentare formale ricorso per iscritto, utilizzando un apposito modulo, entro 15 giorni verrà inviata risposta per iscritto. Per quanto qui non previsto, si fa riferimento alla normativa vigente in materia.

15)Diritti e doveri del cittadino

Diritti della persona interessata e dei familiari

- rispetto dei termini indicati nella Carta dei Servizi;
- rispetto del proprio stile di vita e della propria riservatezza;
- essere informati in modo chiaro e comprensibile sulle procedure e sulle modalità di partecipazione al costo del Servizio;
- collaborare ed essere corresponsabilizzati sul progetto di intervento e verificare l'attuazione dello stesso;
- rispetto delle credenze sociali, culturali, religiose di ogni utente.
- Garanzia del rispetto della privacy, secondo quanto previsto dal D.Lgs 193/06

Doveri della persona interessata e dei familiari

- mantenere un comportamento rispettoso nei confronti degli operatori addetti al Servizio e della loro professionalità;
- partecipare al costo del Servizio secondo le modalità concordate;
- mettere a disposizione attrezzature adeguate ed idonee al lavoro che andrà a svolgere l'assistete domiciliare conformi alle normative sulla sicurezza dei lavoratori.

Per informazioni rivolgersi a:

- Assistente sociale Comune di Ventasso 320-7982527

E-mail: marianna.musetti@comune.ventasso.re.it