

CARTA DEI SERVIZI: SCHEDA INFORMATIVA DEL SERVIZIO

**SERVIZIO DI ASSISTENZA
DOMICILIARE
DEL COMUNE
DI BIBBIANO**

Il servizio di assistenza domiciliare del Comune di BIBBIANO

1. Definizione e finalità

Il servizio di assistenza domiciliare del Comune di BIBBIANO, in attinenza di quanto disposto dalla DGR n.1206/2007 persegue la finalità di mantenere la persona nel proprio ambiente di vita, prevedendo e rimuovendo le cause che ne limitano l'autonomia, sostenendo l'azione di cura delle famiglie e contrastando le situazioni di emarginazione e i processi di istituzionalizzazione. **Il servizio assicura la coerenza con le scelte della programmazione socio-sanitaria del Distretto di Levante, con gli obiettivi strategici e le azioni previste contenute nella "scheda d'intervento n.36" all'interno del PROGRAMMA ATTUATIVO ANNUALE 2013-2014 (PAA 2013-2014) che costituisce, nelle more dell'adozione degli atti di programmazione sovraordinati a livello regionale (Nuovo Piano Sociale e Sanitario) e provinciale (Nuovo Atto Triennale di indirizzo) la prosecuzione del PIANO ATTUATIVO 2012 riferito alla declinazione del PIANO TRIENNALE di ZONA DISTRETTUALE PER LA SALUTE ED IL BENESSERE SOCIALE 2009-2011 (attualmente prorogato) del Distretto.**

La cultura della domiciliarità, alla quale si ispira il servizio, si esprime nel seguente modo:

- domiciliarità come dimensione di vita della persona, articolata negli spazi della casa e delle relazioni interpersonali;
- domiciliarità come recupero e tutela del senso di appartenenza della persona;
- domiciliarità come costruzione di una rete di sinergie in risposta all'allontanamento dal proprio contesto di vita;
- domiciliarità come tutela dei diritti e dell'identità: ogni persona è accolta senza discriminazioni di età, sesso, etnia, religione, condizione sociale ed opinione politica;
- domiciliarità come diritto alla riservatezza.

2. La sede operativa del servizio

Il servizio domiciliare del Comune di BIBBIANO ha una **sede operativa** presso IL CENTRO DIURNO DI BIBBIANO via Rosemberg n° 8 dove l'utente/famigliare può trovare il Coordinatore Responsabile del Servizio di Assistenza Domiciliare e la Referente delle Attività di Assistenza .

Gli orari di riferimento di riferimento sono i seguenti :

- Dal lunedì al sabato dalle 08.30 alle 14.30 è possibile contattare direttamente il Coordinatore del Servizio.
- Dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 è possibile contattare direttamente la Responsabile Attività di Assistenza.

3. Destinatari del servizio

I destinatari degli interventi sono quelli previsti dalla Deliberazione della Giunta Comunale n°045 dell'anno 2013 e dalla Deliberazione del Consiglio Comunale n° 058 dell'anno 2001.

In particolare sono:

- anziani o disabili adulti non autosufficienti o con ridotto grado di autonomia, che vivono soli;
- anziani o disabili adulti non autosufficienti o con ridotto grado di autonomia, che vivono in un contesto familiare non in grado di affrontare tutte le problematiche assistenziali che tale condizione comporta;
- anziani e adulti in difficoltà nel gestire i vari aspetti della loro vita in modo autonomo per i quali si ravvisa da parte del Servizio Sociale la necessità della presa in carico mediante uno specifico progetto assistenziale e/o educativo;
- minori disabili al fine di sostenere e supportare anche il nucleo familiare nelle problematiche assistenziali e/o educative.

4. Procedure di ammissione al servizio

Il servizio deve essere richiesto all'Assistente Sociale del Comune di BIBBIANO. L'ammissione è autorizzata dal Settore Servizi Sociali del Comune sulla base delle specifiche graduatorie, dei requisiti richiesti e della valutazione dei casi.

I requisiti per accedere al servizio SAD sono:

- **la residenza nel comune di BIBBIANO**
- **non autosufficienza parziale o totale.**

E' previsto un **contributo economico** al costo del servizio in base alla condizione economica dell'anziano e del suo nucleo familiare, secondo quanto previsto dal Regolamento Comunale in vigore.

Il tipo, la durata e la frequenza delle prestazioni vengono definiti in seguito alla valutazione dei casi e in collaborazione con l'anziano e la sua famiglia.

Il servizio si impegna a garantire la massima **flessibilità** per rispondere alle necessità motivate da cambiamenti repentini della situazione di salute degli utenti e/o alle necessità di accompagnamenti per prestazioni sanitarie.

L' Assistente Sociale Referente invia formalmente la richiesta di attivazione del servizio al Responsabile al Coordinatore della Cooperativa.

I tempi di attivazione sono al massimo di 8 giorni dalla richiesta e 48 ore per le emergenze.

L'attivazione avviene a seguito di una visita domiciliare congiunta (Assistente Sociale del Comune e Coordinatore del Servizio Domiciliare della Cooperativa e Operatore di riferimento).

Non è possibile accedere al servizio con modalità privata

5. Interventi previsti

I servizi erogati presso il domicilio dell'utente, in base a quanto previsto dal Pai, possono essere così riassunti:

A) SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

□ Attività dedicate alla persona (adulta, anziana, disabile)

- igiene e cura della persona, aiuto per il bagno;
- alzata/messa a letto;
- vestizione;

- nutrizione/aiuto per l'assunzione dei pasti;
 - mobilitazione;
 - aiuto per la corretta deambulazione;
 - aiuto nell'uso dei presidi e ausili sanitari;
 - collaborazione con i familiari nella sorveglianza della corretta assunzione dei farmaci.
- **Attività inerenti il governo della casa**
- pulizia ordinaria degli ambienti;
 - rifacimento letto;
 - lavaggio e stiratura biancheria dell'assistente;
 - lavaggio delle stoviglie.
- **Attività riferite al contesto di vita del beneficiario**
- Supporto/intervento educativo al caregiver nella cura dell'assistito;
 - affiancamento/tutoraggio del personale privato impiegato presso il nucleo dell'anziano nelle attività di assistenza all'anziano stesso;
 - affiancamento del familiare in caso di dimissioni ospedaliere in situazioni di sopravvenuta non autosufficienza;
 - stimolo alla socializzazione;
 - segretariato sociale;
 - sollievo ai familiari nelle attività di cura con particolare riferimento ai familiari di persone affette da malattia di Alzheimer o altre patologie comportamentali e cognitive ad essa assimilabili;
 - acquisto generi alimentari, medicinali e materiali igienico-sanitari.
- **Attività di monitoraggio della condizione di vita della persona**
- controllo micro-climatico ambientale.
- **Attività diverse**
- accompagnamenti (compresi eventuali accessi a strutture socio-sanitarie).

Oltre a ciò il servizio provvede ad assicurare il coinvolgimento dei familiari e/o dell'assistente privato nel processo di cura con la definizione e il coordinamento dei rispettivi compiti e la programmazione delle attività di supervisione, affiancamento e tutoring del caregiver.

B) SERVIZI AGGIUNTIVI previsti a supporto del servizio domiciliare.

o **Servizio trasporto pasti a domicilio**

Viene garantito il trasporto dei pasti a domicilio (pranzo) per un gli utenti residenti nel Comune di BIBBIANO. La domanda per l'ammissione al servizio può essere compilata attraverso l'Assistente Sociale del Comune.

Coopselios coordina l'organizzazione del sistema di ritiro, trasporto e consegna pasti a domicilio, affidato ad una ditta esterna, di tutti gli utenti ammessi ad usufruirne.

o **Assistenza ad utenza fragile**

In accordo con il Comune possono essere erogate attività di cura, assistenza e trasporto ad utenza denominata fragile.

6. Orari e organizzazione del servizio

Il servizio domiciliare è attivo dalle ore 7.00 alle ore 7.00 **di tutti i giorni compresi i festivi.**

E' prevista la possibilità di modificare su richiesta la fascia oraria di erogazione del servizio e di realizzare gli interventi anche nell'arco delle 24 ore, in relazione ai bisogni delle persone, delle famiglie e di quanto previsto dal PAI, previo accordo congiunto con il Comune.

A seconda di quanto definito dal PAI, l'accesso a domicilio dell'assistito può avvenire secondo diversa frequenza ed intensità:

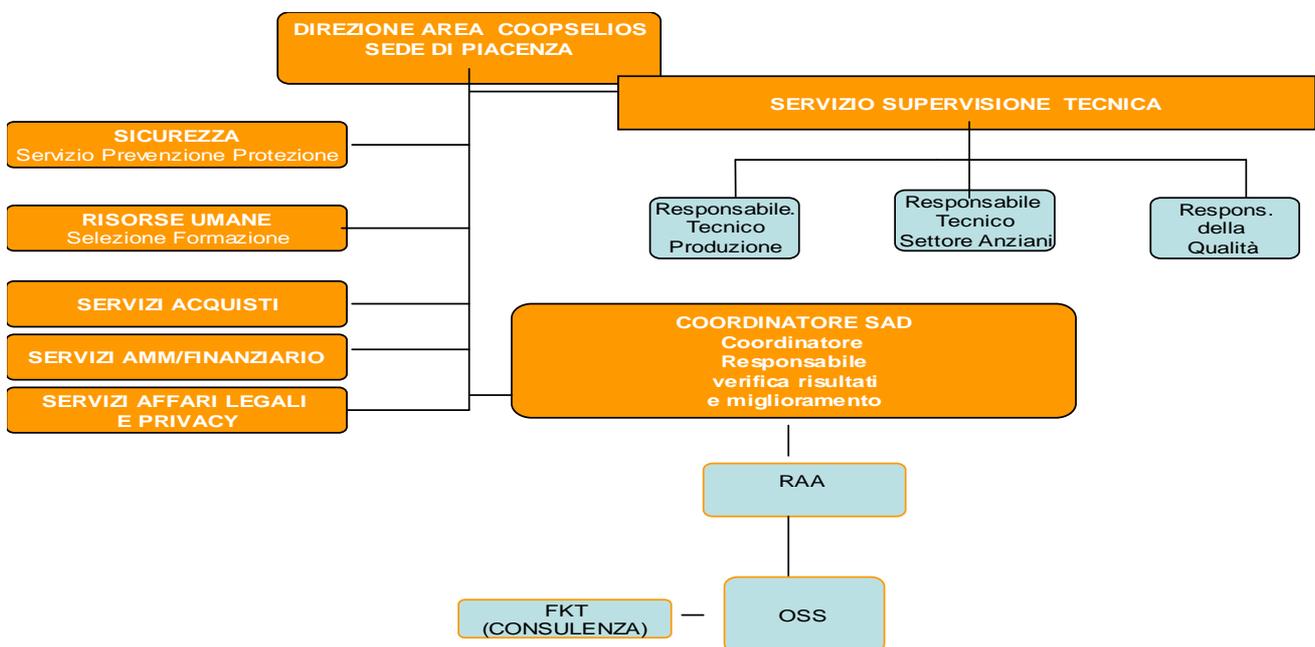
- quotidianamente (compresi i giorni festivi);
- solo in alcuni giorni della settimana;
- una volta al giorno;
- più volte al giorno (massimo tre accessi).

Gli interventi hanno una durata minima di 30 minuti.

Nei casi in cui il carico assistenziale sia particolarmente pesante può essere autorizzata la compresenza di due operatrici durante gli accessi.

In caso di eventi particolari (sciopero, manifestazioni pubbliche, neve..) verranno garantiti i servizi minimi essenziali ad anziani non autosufficienti o soli e specificatamente le seguenti prestazioni: alzata e/o messa a letto, igiene, controllo all'assunzione farmaci e preparazione pasto.

7. Il gruppo di lavoro - funzionigramma



□ **Coordinatore del servizio**

Il coordinatore del servizio domiciliare svolge le funzioni di referente e responsabile della gestione complessiva del servizio: il coordinatore è il principale punto di riferimento dei Responsabili del Comune in merito all'attivazione dei servizi e alle attività assistenziali erogate, è l'interlocutore dei familiari e degli utenti stessi riguardo all'andamento del servizio e ad eventuali problematiche e/o richieste emergenti dalla quotidianità. Il Coordinatore è garante della qualità ed efficacia del servizio erogato.

□ **RAA (Responsabile attività assistenziali)**

La RAA è la figura principale in staff al coordinatore e predispone i piani di lavoro giornalieri/settimanali delle assistenti domiciliari attivate sul territorio. Verifica

costantemente la corretta erogazione delle prestazioni in relazione ai tempi, modalità e richieste del Comune e dell'assistito.

La reperibilità dei responsabili del servizio è descritta nella scheda del servizio allegata (*recapito referenti servizio*).

□ **Operatori socio sanitari (OSS)**

Gli operatori impegnati dalla Cooperativa sono professionisti qualificati la cui attività di cura e assistenza sono dedicate agli utenti in un'ottica di presa in carico globale della persona e del suo contesto sociale e relazionale. L'OSS risponde inoltre alle domande di informazione e chiarimento degli assistiti e della sua famiglia. Per ogni PAI viene individuato un OSS di riferimento al fine di favorire la continuità assistenziale organizzando a tal fine il servizio.

Gli operatori si presentano al domicilio degli assistiti muniti di cartellino di riconoscimento e con divise, presidi per la sicurezza e materiale di consumo necessario per le attività a domicilio.

Coopselios si impegna ad offrire un servizio professionale ma anche a garantire un'immagine adeguata dell'operatore domiciliare al fine di monitorare sia la qualità reale che la qualità percepita dell'utente.

L'intero staff del servizio ha il dovere di raccogliere e trattare i dati personali e conservare il segreto rispetto a tutte le notizie di cui viene a conoscenza nell'assoluto rispetto della **privacy** della persona assistita ai sensi dell'articolo 13 del D. Lgs. 196/2003.

8. Controllo del servizio (modificare la tabella in base agli indicatori previsti dal progetto di gara, dal contratto con l'ente, ecc.....)

Il servizio s'impegna a garantire, ai fini del miglioramento continuo, il monitoraggio mensile degli indicatori descritti nella tabella che segue:

Standard di qualità	Indicatore monitorato	Standard
Tempi di inserimento di un nuovo assistito	Media dei giorni intercorrenti tra la richiesta di inserimento di un nuovo assistito e l'effettiva presa in carico	< 8 giorni
Tempi di inserimento di un nuovo assistito (con carattere di urgenza)	Media dei giorni intercorrenti tra la richiesta di inserimento di un nuovo assistito (con carattere di urgenza) e l'effettiva presa in carico	< 48 ore
Tempi per l'eventuale modifica delle prestazioni richiesta dall'A. Sociale	Media dei giorni intercorrenti tra la richiesta di modifica delle prestazioni e l'effettiva modifica	< 8 giorni
Verifica del PAI	% PAI verificati sul totale degli assistiti	85%
Rispetto della programmazione	% Interventi effettuati con scostamento di 1 ora rispetto a quanto concordato per motivi organizzativi (non derivanti dalle esigenze degli assistiti) sul totale degli interventi.	< 15 all'anno

Coopselios inoltre si impegna a garantire:

- il ricorso a personale qualificato OSS (Operatore Socio Assistenziale) per le attività di cura dell'assistito;
- aggiornamento e formazione del personale: Coopselios garantisce l'aggiornamento del personale in servizio attraverso la pianificazione e la realizzazione annuale di attività formative;
- affiancamento personale neo assunto con personale esperto.

9. Dimissioni dal servizio

Le dimissioni possono avvenire per:

1. decesso;
2. mancato pagamento della retta. L'assistito può venire dimesso, in accordo con i servizi sociali di riferimento;
3. impossibilità del servizio a rispondere ad eventuali mutate condizioni psicofisiche;
4. dimissioni volontarie;
5. trasferimento ad altro servizio (es. ingresso in struttura residenziale).

Al momento della dimissione ad altro servizio, Coopselios predisporrà apposita scheda informativa per garantire la continuità assistenziale dell'anziano.

10. Informazioni chiare e trasparenti

Cartellino di riconoscimento: ogni assistente domiciliare è dotato di cartellino di riconoscimento recante nome, cognome, data di assunzione e qualifica.

Informazioni sul servizio: all'atto della presa in carico dell'utente, presso il domicilio, viene presentata dal Coordinatore/RAA, la Cooperativa Coopselios, viene consegnata la Carta dei Servizi, vengono illustrate le modalità per presentare un reclamo, vengono illustrate nel dettaglio le caratteristiche e l'organizzazione del servizio e vengono forniti i recapiti e orari dei referenti.

Presso il domicilio dell'utente, gli operatori predispongono un'apposita cartella contenente la registrazione delle attività svolte ad ogni accesso, il diario assistenziale con la registrazione delle informazioni più importanti del percorso di cura e una scheda indicante la tipologia e la frequenza delle prestazioni.

Determinazione della tariffa: l'ammontare della tariffa e le relative modalità di pagamento sono descritte nel Regolamento Comunale e rese disponibili da parte dell'Assistente Sociale Responsabile del Caso a utente/familiari.

Oppure L'ammontare della tariffa e le relative modalità di pagamento sono descritte nell'allegato "Tariffa per l'anno in corso".