

## Carta dei Servizi

### **SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE (S.A.D.)**





# Principi Generali

## Finalità del servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare ha lo scopo di mantenere a domicilio le persone con problemi di non autosufficienza psicofisica, rimuovendo gli ostacoli e valorizzando le risorse della rete parentale e sociale, tramite interventi professionali adeguati ai bisogni, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dalla persona.

Il Servizio ha altresì la funzione di recuperare e mantenere le capacità residue degli utenti e contrastare l'impoverimento relazionale che la non autosufficienza può indurre.

## Destinatari

Il Servizio interviene a favore di persone con problematiche legate alla non autosufficienza psicofisica, residenti anagraficamente o domiciliati nei Comuni del Distretto di Correggio (Campagnola Emilia, Correggio, Fabbrico, Rio Saliceto, Rolo, San Martino in Rio).

Per poter usufruire del Servizio non sussistono limiti di reddito.

## LINEE GUIDA

### *Rete relazionale primaria*

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

### *Condivisione*

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

### *Attenzione ai vincoli*

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

### *Integrazione*

Il Servizio prevede:

- l'integrazione con gli altri servizi sanitari, sociali e sociosanitari (Centri Diurni, Case Protette)
- il coinvolgimento di diverse figure professionali: Assistente Sociale, Medico di Medicina Generale, Responsabile Attività Assistenziali, Infermiere, Operatori Socio Sanitari.

### *Continuità assistenziale*

L'organizzazione del Servizio favorisce un rapporto fiduciario fra utente e operatori, evitando ove possibile frequenti rotazioni di personale.

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 assistenziale adeguato ai bisogni dei singoli utenti.

# Piano Assistenziale

## Il Piano Assistenziale Individualizzato

La famiglia contatta inizialmente l'assistente sociale di zona per un primo colloquio. Quindi il Servizio di Assistenza Domiciliare interviene dopo la prima valutazione sociale a cura dell'assistente sociale che elabora un primo Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) di cui la stessa è responsabile, frutto dell'integrazione delle diverse competenze e 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 e la quantità delle prestazioni da erogare, i tempi e le modalità di verifica.

- L'attività complessiva del Servizio è costantemente monitorata, in sede di équipe, al fine di adeguare il piano assistenziale al variare dei bisogni dell'utenza.

Il Piano Assistenziale Individualizzato può prevedere i seguenti interventi:

- *aiuto nell'igiene personale*

l'intervento ha come obiettivo favorire il benessere psicofisico e il senso di autostima della persona, prevenire le complicanze dovute alla non autosufficienza, offrire consulenza alla persona e ai familiari

- *alzata, messa a letto e mobilizzazione*

gli OSS provvedono ad alzare dal letto l'assistito e/o a metterlo a letto con l'aiuto di ausili, laddove è previsto, inoltre prestano la loro attività nella semplice mobilizzazione degli arti colpiti da patologia al fine di mantenerne o recuperare la funzionalità

- *cura dell'alimentazione o fornitura del pasto*

il Servizio di Assistenza Domiciliare interviene nella fornitura del pasto presso il domicilio, con la possibilità di scegliere tra varie proposte in menu prenotando settimanalmente i diversi piatti scelti.

## Competenze e responsabilità delle singole professionalità

### *L'Operatore Socio Sanitario (OSS)*

- collabora con l'Assistente Sociale nell'individuazione degli obiettivi del progetto di aiuto assistenziale
- realizza il programma di aiuto
- verifica insieme alla Assistente Sociale e la RAA il raggiungimento degli obiettivi del progetto

### *Il Responsabile delle Attività Assistenziali* svolge funzioni di:

- supporto tecnico agli OSS nella realizzazione del piano di lavoro
- organizzazione e coordinamento del nucleo degli OSS
- collaborazione con gli Assistenti Sociali nell'individuazione dei bisogni assistenziali.

### *L'Assistente Sociale:*

- è responsabile del progetto complessivo di aiuto rivolto all'utente e affianca il S.A.D. nelle problematiche derivanti dalla relazione professionale tra gli stessi operatori e gli utenti.

### *Il Coordinatore :*

- coordina e gestisce le risorse assegnate al servizio
- partecipa alla definizione del piano annuale complessivo relativo al Servizio di Assistenza Domiciliare a livello distrettuale, insieme all'ufficio tecnico amministrativo dell'ASP.

## **Il Servizio è costituito da:**

- un ufficio centrale di coordinamento tecnico-amministrativo presso la sede ASP
- un nucleo operativo in un unico Polo Sociale ubicato presso la Casa Residenza Anziani di Rio Saliceto – Via C.Marx n.10 – tel. 0522/694167

## **Orario di apertura del servizio**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è attivo:

- dal lunedì al sabato dalle 7 - 7.30 alle 19 - 19.30 (con possibile flessibilità oraria qualora necessario per il piano assistenziale)
- nei giorni festivi su richiesta, relativamente a quanto disposto dal PAI.

# Sistema d'accesso

## Accesso al servizio

Il cittadino interessato, o chi ne ha titolo (familiari, conviventi, ecc.), si rivolge all'assistente sociale, previo appuntamento presso la sede dei Servizi Sociali del Comune di appartenenza.

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

Qualora venga ipotizzata l'attivazione del SAD, l'Assistente Sociale effettua una visita domiciliare insieme al Referente interno all'azienda per:

- approfondire la conoscenza della persona, della sua rete relazionale, dell'ambiente in cui vive
- offrire informazioni sul Servizio di assistenza domiciliare
- concordare con l'utente e gli eventuali familiari gli obiettivi dell'intervento

Entro breve tempo dalla visita domiciliare, il responsabile SAD, comunica all'utente i tempi di attivazione del Servizio facendo sottoscrivere apposito contratto, con l'individuazione dei costi di riferimento.

E' infatti prevista una contribuzione a carico dell'utente calcolata in base al valore dell'Indicatore Situazione Economica Equivalente (ISEE) dell'utente stesso, così come stabilito nel Contratto di servizio stipulato con l'Azienda Sanitaria Locale.

Il pagamento viene effettuato all'ASP con circuito SEPA d.d. o bonifico bancario.

## Criteri d'accesso

L'accesso è definito da una valutazione professionale che fa riferimento ai seguenti aspetti della vita della persona:

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

L' U.V.M. (Unità di Valutazione Medica) composta dall'Assistente Sociale, Medico di base, Infermiere professionale e la Referente dell'azienda definisce le priorità di ammissione. Nel caso di utente ricoverato in Ospedale o RSA sarà l'U.V.G (Unità di Valutazione Geriatrica) formata da Geriatra, Assistente Sociale e Infermiere professionale, a definire il PAI.

## **Cessazione del servizio**

In caso di cessazione del Servizio di Assistenza Domiciliare, occorre prioritariamente informare l'Assistente Sociale Responsabile del caso, quindi informare la Referente dell'ASP che provvederà alla sospensione del servizio ad inviare la comunicazione all'Ufficio Amministrativo.

## **Costo del servizio**

### **Tariffa oraria**

La tariffa oraria del Servizio di Assistenza Domiciliare è definita annualmente, con apposito Contratto di Servizio siglato con la locale AUSL ed il Servizio Sociale Integrato dell'Unione a seguito di concertazione con le Organizzazioni Sindacali, sulla base del costo totale del Servizio.

### **Compartecipazione alla spesa**

L'ASP definisce le tariffe di compartecipazione degli utenti e dei familiari al costo del Servizio. Usufruendo di almeno n.3 accessi settimanali, l'AUSL interviene nel pagamento di una parte della tariffa oraria (utente accreditato), mentre al disotto dei 3 accessi settimanali, la quota è completamente a carico del richiedente (utente non accreditato).

L'utente è tenuto a partecipare al costo del Servizio secondo la propria condizione reddituale misurata in base ai parametri desunta dalla dichiarazione ISEE.

Qualora sussistano condizioni economiche particolarmente disagiate, il Comune può mantenere a proprio carico la differenza del costo.

# 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 e dei familiari attraverso confronti diretti o sondaggi di gradimento.

## Segnalazioni di disservizi

L'utente, o chi ne ha titolo (familiari, conviventi, ecc.), che intenda segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle procedure può presentare formale reclamo al Dirigente del Servizio ed entro 30 giorni verrà inviata risposta per iscritto. Per quanto qui non previsto, si fa riferimento alla normativa vigente in materia.



# Diritti e doveri del cittadino

## Diritti della persona interessata e dei familiari

- rispetto dei termini indicati nella Carta dei Servizi
- diritto ad un trattamento equo ed individualizzato senza privilegi e discriminazioni
- rispetto del proprio stile di vita e della propria riservatezza (privacy) in ottemperanza alla normativa vigente
- essere informati in modo chiaro e comprensibile sulle procedure e sulle modalità di partecipazione al costo del Servizio
- collaborare con il personale del SAD al fine della buona riuscita del progetto di intervento e verificare l'attuazione dello stesso.

## Doveri della persona interessata e dei familiari

- mantenere un comportamento rispettoso verso gli operatori addetti al Servizio
- comunicare tempestivamente assenza o disdetta temporanea della prestazione
- partecipare al costo del Servizio secondo le modalità concordate.

## Per informazioni:

Rivolgersi allo Sportello Sociale, per ogni Territorio Comunale:

- Campagnola Emilia – Piazza Roma n.2 – tel. 0522/751913
- Correggio – Corso Mazzini n.33 – tel. 0522/631210
- Fabbrico – Via Roma n.35 – tel. 0522/751973
- Rio Saliceto – Piazza Carducci n.18 – tel. 0522/647830
- Rolo – Corso Repubblica n.39 – tel. 0522/658002
- San Martino in Rio – Via Roberti n.11 – tel. 0522/636735

oppure al centralino del Servizio Sociale integrato: tel. 0522/644611