

Città di Calolziocorte
Provincia di Lecco



REGOLAMENTO SERVIZI PER ANZIANI

REGOLAMENTO SERVIZI PER ANZIANI

Art. 1

Oggetto del regolamento

Il presente regolamento disciplina i criteri e le modalità di erogazione del Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) per anziani, disabili, adulti e famiglie, del servizio di trasporto pasti a domicilio e del servizio di lavanderia, in conformità alla L.328/00, alla L.R. 3/08, al PRSA 1988/90 e loro successive modifiche ed integrazioni, e al PSSR 2010/14.

Art. 2

Articolazione delle offerte

Il servizio di assistenza domiciliare è un servizio di natura socio-assistenziale finalizzato a consentire la permanenza nel normale ambiente di vita di anziani, disabili, adulti e famiglie in momenti di particolare difficoltà della loro vita, al fine di favorire l'acquisizione, il recupero o il mantenimento di autonomie personali e relazionali.

Il servizio di trasporto pasti a domicilio è un servizio complementare ed integrativo al servizio di assistenza domiciliare ed è rivolto ai cittadini a rischio di emarginazione o perdita della propria autonomia di vita a causa di condizioni psico fisiche o economiche precarie, non in grado di garantirsi quotidianamente il soddisfacimento del bisogno alimentare in modo adeguato.

Il servizio lavanderia è un servizio che ha lo scopo di garantire alle persone in stato di bisogno la permanenza nel loro ambiente familiare e sociale e consiste nel prelievo, lavaggio e riconsegna a domicilio degli indumenti.

Art. 3

Finalità

I servizi vogliono contribuire al miglioramento della qualità di vita di anziani, disabili, adulti e famiglie in situazioni di difficoltà, anche temporanea, valorizzando il ruolo delle famiglie e dei caregiver.

Art. 4

Obiettivi

Favorire l'acquisizione, il recupero o il mantenimento di un buon livello di autonomia personale e relazionale dell'anziano, del disabile, dell'adulto e della famiglia, nel proprio ambito domestico;

Sostenere la persona e la sua famiglia nella cura quotidiana di sé e dell'ambiente di vita anche attraverso l'integrazione con i servizi socio sanitari del territorio;

Ritardare o evitare, laddove possibile, l'istituzionalizzazione di anziani, adulti e disabili;

Valorizzare le responsabilità familiari, sostenendo e orientando il nucleo familiare nell'accudimento di persone con ridotta autonomia;

Favorire contesti di relazione e socializzazione al fine di prevenire situazioni di solitudine e isolamento;

Promuovere la collaborazione e l'integrazione con i diversi gruppi/associazioni presenti sul territorio.

Art. 5

Destinatari del servizio

I servizi offerti si rivolgono a tutti i cittadini residenti nel Comune di Calolziocorte che si trovano in situazioni di particolare difficoltà, anche temporanea, previste ai sensi della vigente legislazione.

Possono anche accedere ai servizi le persone temporaneamente dimoranti nel Comune di Calolziocorte allorché si trovino in situazioni tali da esigere interventi non differibili e quando non sia possibile indirizzarli al Comune di residenza; in questo caso il pagamento del servizio è interamente a carico del beneficiario.

I residenti, temporaneamente domiciliati fuori Comune, possono richiedere l'accesso ai servizi del Comune di domicilio temporaneo presentando eventuale istanza di contributo al Comune di Calolziocorte per il rimborso di una quota delle spese sostenute.

Le prestazioni saranno effettuate solo sul territorio del Comune di Calolziocorte.

Art.6

Operatori

L'organizzazione e la gestione dei servizi oggetto del presente regolamento è di competenza del Servizio Sociale Comunale- servizio anziani.

I servizi oggetto del presente regolamento si avvalgono di personale tecnico – professionale quale:

- Assistente Sociale (AS)
- Ausiliari Socio Assistenziali (ASA)
- Referente comunale
- Responsabile del servizio
- Referente del soggetto gestore

Assistente Sociale: è il riferimento per gli operatori, gli utenti e i loro familiari. L'assistente sociale accoglie i bisogni dell'utente e del nucleo, individua le risorse personali del soggetto e della rete sociale e laddove possibile, li coinvolge in un piano d'intervento, finalizzato a rimuovere o compensare il bisogno emergente.

Assistente Socio Assistenziale (ASA): effettua concretamente le prestazioni socio-assistenziali al domicilio dell'utente, collabora con l'assistente sociale e con la rete sociale del soggetto nella stesura/realizzazione del "piano d'intervento"; rende inoltre possibile un monitoraggio costante della situazione. Si occupa del trasporto dei pasti al domicilio dell'utente e del ritiro/riconsegna della biancheria da lavare.

Referente comunale: collabora nella stesura del piano settimanale di intervento delle ASA, cura i rapporti tra servizio ed utenza ed organizza la sua presa in carico, verifica il buon andamento del servizio anche con visite domiciliari, collabora nella stesura del progetto assistenziale individualizzato.

Responsabile del servizio: organizza il servizio e ne controlla il funzionamento, si occupa della gestione economica e della stipula delle convenzioni, accoglie i reclami

Referente del soggetto gestore: si occupa della gestione del personale ausiliario socio assistenziale, organizza gli orari di lavoro del personale su indicazione dei referenti comunali, partecipa alle riunioni di programmazione del servizio e d'equipe con tutti gli operatori

Art.7

Interventi e prestazioni

Gli interventi sono erogati all'interno del contesto di vita della persona che beneficia dei servizi e, sulla base delle loro finalità, si distinguono in:

Intervento assistenziale:

Viene realizzato per rispondere ai bisogni primari del soggetto, supportando la persona negli atti di vita quotidiana, laddove essa e la sua famiglia non siano in grado di provvedervi autonomamente.

Intervento di mantenimento e sostegno:

Viene realizzato in situazioni dove è necessario mantenere l'equilibrio raggiunto al fine di evitare un ulteriore deterioramento delle condizioni generali di vita o nelle situazioni in cui sono presenti risorse nell'utente e/o nel suo nucleo familiare da promuovere ed orientare, affiancando i soggetti in un percorso di autonomia.

Gli interventi sono attuati con il coinvolgimento del soggetto, del nucleo familiare e/o del personale di cura presente, al fine di mantenere e conservare le capacità residue.

Intervento con finalità educative:

Viene realizzato nelle situazioni in cui si individuano nel soggetto e/o nucleo familiare potenzialità e capacità tali da consentire un recupero di autonomie psico-fisiche e sociali compromesse e/o trascurate.

Intervento relazionale e di socializzazione

Viene realizzato per favorire contesti mirati di relazione e socializzazione, a favore di soggetti con scarse opportunità di inserimento sociale e/o con difficoltà relazionali.

Il sostegno relazionale rappresenta l'elemento centrale dei servizi, poiché qualsiasi attività effettuata nell'intervento non può prescindere dall'instaurarsi di una relazione.

Gli interventi del Servizio di Assistenza domiciliare prevedono l'erogazione delle seguenti prestazioni:

- raccolta, da parte degli operatori del servizio, di tutti gli elementi necessari alla valutazione della situazione e alla rilevazione del bisogno;
- sostegno e aiuto nella cura della persona (igiene personale, mobilitazione, aiuto nella deambulazione, preparazione e aiuto per i pasti o addestramento dei caregiver);
- sostegno e aiuto nella cura della casa (interventi di pulizia al fine di garantire un sufficiente livello di igiene);
- accompagnamento all'esterno e aiuto per il disbrigo di pratiche.

Gli interventi del Servizio di trasporto pasti a domicilio prevedono l'erogazione delle seguenti prestazioni:

- consegna a domicilio del pasto caldo
- ritiro del contenitore contenente il pasto del giorno precedente
- verifica quotidiana del servizio mensa
- raccolta di segnalazioni/informazioni relative all'utente da riferire al servizio anziani

Gli interventi del Servizio lavanderia prevedono l'erogazione delle seguenti prestazioni:

- prelievo, lavaggio e riconsegna a domicilio degli indumenti
- raccolta di segnalazioni/informazioni relative all'utente da riferire al servizio anziani

Art.8

Modalità di accesso

L'accesso ai servizi sad e trasporto pasti è subordinato alla presentazione di apposita domanda dell'interessato o dei familiari all'ufficio Servizi Sociali – servizio anziani del Comune di Calolziocorte, oppure a seguito di segnalazione scritta da parte di Enti, Associazioni di volontariato o privati cittadini, o su proposta del servizio anziani, ferma restando l'accettazione da parte dell'interessato.

Per il servizio lavanderia l'accesso avviene su proposta dell'assistente sociale comunale, previa accettazione da parte dell'interessato.

Art. 9

Procedura per l'ammissione ai servizi

a) La procedura per l'ammissione al servizio sad /trasporto pasti a domicilio si articola come di seguito specificato:

- presentazione di apposita domanda da parte dell'interessato o dei familiari al Servizio, segnalazione scritta o proposta del servizio;
- raccolta, da parte dell'assistente sociale, in collaborazione con gli operatori del servizio, di tutti gli elementi necessari alla valutazione della situazione e alla rilevazione del bisogno;
- compilazione della scheda da cui si rilevi la situazione globale dell'interessato (sociale, relazionale, sanitario, ambientale, assistenziale, economico ed educativo);
- visita domiciliare da parte degli operatori del servizio finalizzata all'osservazione della persona nel proprio contesto abitativo e approfondimento della situazione;
- presentazione in équipe, prima valutazione e predisposizione del Piano di assistenza individualizzato;
- presentazione del progetto all'utente, alla famiglia e/o caregiver, definizione condivisa del piano di intervento e comunicazione della quota di contribuzione spettante, se prevista;
- presa visione del regolamento;
- comunicazione di avvio del servizio.

b) Per quanto riguarda il servizio lavanderia l'assistente sociale, valutata la situazione di fragilità e bisogno del soggetto interessato, propone all'utente l'accesso al servizio.

Art. 10

Criteri per l'ammissione ai servizi

Ai fini dell'ammissione ai servizi oggetto del presente regolamento è indispensabile la valutazione dell'assistente sociale che verifica la sussistenza della situazione di bisogno e dei fattori di rischio e di urgenza che concorrono a determinare il livello di fragilità della persona.

SAD e trasporto pasti:

A) Qualora il servizio, in relazione al budget assegnato, non sia in grado di far fronte a tutte le domande pervenute e ritenute ammissibili, viene redatta una graduatoria risultante dalla somma dei punteggi ottenuti da ciascun utente in base ad una scheda di valutazione che tiene conto dei seguenti indicatori di priorità:

- carico assistenziale (lettura dei bisogni del soggetto fragile): fino a punti 20
- presenza di altri familiari invalidi: fino a punti 5
- presenza di soggetti addetti all'assistenza (es badante/familiari, ecc): fino a punti 5
- richiesta presentata da altri servizi del territorio: fino a punti 5
- situazione economica del nucleo familiare: fino a punti 5
- situazione economica dell'assistito: fino a punti 5
- titolarità di altri benefici economici: fino a punti 5

Verrà inoltre assegnato un punto per ogni mese di attesa.

In caso di più domande caratterizzate dal medesimo grado di bisogno, la discriminante per la scelta della priorità per l'ammissione ai servizi è rappresentata dalla data di presentazione della domanda.

Nel caso che le specifiche risorse finanziarie assegnate non consentano ai presenti nella graduatoria di accedere al SAD/trasporto pasti viene prevista la possibilità, di accedere alle prestazioni, stipulando un contratto diretto con il soggetto gestore. In questo caso il servizio

sociale comunale funge da segretariato per la presa in carico dell'utente che dovrà, comunque, presentare apposita istanza nella quale dovrà specificare: numero di ore settimanali richieste, durata del servizio, dichiarazione di provvedere al pagamento diretto delle prestazioni al soggetto gestore del servizio.

B) Nel caso di ricovero temporaneo del soggetto già in lista d'attesa (struttura sanitaria, pronto intervento, ricovero di sollievo ecc) al rientro alla propria abitazione verrà nuovamente effettuata la visita domiciliare per la valutazione degli indicatori di priorità per l'inserimento nella graduatoria.

C) Nel caso di domanda presentata durante il ricovero temporaneo del soggetto, la valutazione degli indicatori di priorità verrà effettuata durante la prima visita al rientro dell'utente al domicilio. E' cura del richiedente comunicare tempestivamente al servizio la data del rientro a domicilio.

D) Nel caso di ricovero definitivo o assenza prolungata il beneficiario o chi per esso dovrà presentare rinuncia scritta al servizio; in caso di mancata presentazione, previo sollecito, verrà escluso d'ufficio dalla graduatoria.

E) Nel caso in cui un soggetto sospenda temporaneamente il servizio è possibile attivare un altro intervento a tempo determinato a favore dei soggetti inseriti nella lista d'attesa, previo consenso degli interessati.

F) Sulle dichiarazioni rese dall'utente e determinanti ai fini della formulazione della graduatoria saranno effettuati controlli ai sensi del vigente regolamento comunale; ove venga accertata la mancata veridicità di quanto dichiarato si provvederà alla revoca del beneficio concesso con recupero delle utilità economiche conseguite e a tutti gli adempimenti previsti dalla legge.

Lavanderia: il servizio viene erogato su valutazione dell'assistente sociale e in base alle disponibilità di bilancio

Art. 11

Funzionamento e gestione dei servizi

Per il funzionamento e la gestione dei servizi è previsto:

- il monitoraggio e la verifica della situazione e l'aggiornamento in itinere dell'intervento individualizzato attraverso la verifica periodica in equipe, così come indicato nel piano di assistenza individualizzato o secondo necessità, e attraverso incontri definiti con l'interessato e/o i suoi familiari;
- la predisposizione di schede di tipo quantitativo di rilevazione delle informazioni necessarie al funzionamento del servizio;
- la scheda mensile di rilevazione del numero di accessi effettuati e del tipo di prestazioni erogate all'utente, da conservare in duplice copia, sia presso l'abitazione dell'interessato sia presso il servizio; tale scheda è necessaria per il recupero della quota di compartecipazione alla spesa del servizio se prevista e per la rendicontazione;
- la riunione di programmazione tra operatori comunali e soggetto gestore del servizio, a cadenza settimanale, sulla base delle nuove prese in carico e delle comunicazioni di sospensione comunicate all'ufficio;
- la riunione d'équipe settimanale tra tutti gli operatori del servizio per verificare l'andamento dei servizi;
- per il servizio lavanderia vengono concordati dei momenti di raccordo con il soggetto gestore del servizio.

Art.12

Organizzazione del servizio

L'organizzazione del servizio SAD prevede:

- l'erogazione degli interventi dal lunedì al venerdì per 12 mesi l'anno, escluse le festività, principalmente dalle 7.00 alle 13.00 (sono previsti anche interventi pomeridiani). Per casi di notevole rilevanza sociale o di emergenza, valutati dal servizio, il SAD potrà temporaneamente essere erogato fino alle ore 21 e anche al sabato e alla domenica;
- la comunicazione alla famiglia del/dei giorni della settimana in cui viene svolto l'intervento. Il/i medesimi sono, tuttavia, indicativi e possono essere soggetti a variazione in base alle necessità organizzative del servizio;
- l'individuazione degli interventi in una fascia oraria indicativa e variabile per garantire maggior flessibilità dell'intervento;
- l'eventuale riduzione dell'intervento in casi particolari di forza maggiore;
- la possibilità che il servizio suggerisca o richieda eventuali ausili (seggiolino per vasca, letto ortopedico, sollevatore...), così da garantire un intervento più efficace ed efficiente, nonché una maggior tutela della persona fragile e/o dell'operatore. In particolari casi, laddove diventa indispensabile salvaguardare la sicurezza dell'utente e dell'operatore, l'attivazione del servizio può essere vincolata alla predisposizione degli ausili indicati.

L'organizzazione del servizio trasporto pasti a domicilio prevede:

- l'erogazione del servizio dal lunedì al venerdì per 12 mesi l'anno escluse le festività (nel giorno della festa patronale deve essere garantito), senza interruzioni in corso d'anno; non sono ammesse interruzioni del servizio per chiusura, ferie o sciopero del personale (è considerato un servizio minimo essenziale);
- i pasti, distribuiti in appositi contenitori termici forniti dal Comune di Calolziocorte, sono trasportati dal punto di cottura (scuola primaria del Pascolo di Calolziocorte) al domicilio degli utenti dalle ore 11.00 ca alle ore 12.45;
- i pasti sono trasportati su automezzi conformi alle caratteristiche previste per il settore, in osservanza delle misure igienico sanitarie;
- il pasto, preparato secondo un menù giornaliero a rotazione stagionale, preparato con caratteristiche dietetiche fornite dall'ASL di Lecco, nel rispetto delle caratteristiche merceologiche degli alimenti da utilizzare, delle grammature e delle modalità di conservazione, trasformazione e cottura degli stessi è di norma composto da primo, secondo, frutta o dessert e pane;
- il servizio garantisce, compatibilmente con il numero di richieste e la loro tipologia, la massima attenzione a particolari indicazioni dietetiche;
- eventuali variazioni, relative alla programmazione del servizio, verranno concordate di volta in volta, così pure eventuali diverse modalità per le ordinazioni potranno essere oggetto di specifico accordo per il miglioramento del servizio.

L'organizzazione del servizio lavanderia prevede:

- l'erogazione del servizio per 12 mesi l'anno escluse le festività
- il ritiro e la consegna vengono effettuati una volta alla settimana
- la biancheria da lavare, disposta in apposti sacchi, viene ritirata dalle ASA al domicilio dell'utente e consegnata al punto di raccolta (CDD) per la consegna agli operatori che si occupano del lavaggio
- la biancheria pulita viene ritirata dal punto di raccolta e riconsegnata all'utente

Art.13

Strumenti di lavoro

Per il funzionamento e la gestione dei servizi sono previsti:

Il lavoro di équipe

Il lavoro d'équipe costituisce lo strumento fondamentale del SAD. L'équipe oltre ad avere funzione informativa e organizzativa è sede di riflessione continua sull'agire professionale degli operatori, è luogo di scambio e confronto, dove le competenze e le capacità di analisi del singolo diventano strumento di elaborazione e progettazione collettiva.

Il lavoro di équipe assume un ruolo centrale a partire dalla valutazione del caso, fino all'elaborazione di una proposta di intervento e al monitoraggio sull'evolversi della situazione; è uno spazio in cui si pone al centro dell'attenzione la tutela del soggetto e l'idoneità dell'intervento erogato.

Gli strumenti di valutazione, progettazione, monitoraggio e verifica dell'intervento:

Scheda di presa in carico. La scheda viene compilata dall'assistente sociale ed è uno strumento di raccolta dati, di esplorazione/costruzione di una prima conoscenza finalizzata alla definizione del problema per svolgere un'adeguata e attenta valutazione di presa in carico.

Diario. Sono ricompresi sia il diario necessario per l'aggiornamento del caso e per tutti gli interventi attuati dall'assistente sociale, sia il diario relativo alle prestazioni erogate dall'ASA.

Scheda di valutazione e verifica. La scheda viene utilizzata per l'analisi dei dati raccolti, delle risorse presenti e la loro organizzazione, per la valutazione del bisogno socio-sanitario-assistenziale della persona. Tale scheda è inoltre utilizzata per il monitoraggio della situazione e l'aggiornamento in itinere dell'piano di intervento individualizzato attraverso la verifica periodica in équipe, così come indicato nel piano d'intervento o secondo necessità, e attraverso incontri definiti con l'interessato e/o i suoi familiari.

Piano Assistenziale Individualizzato (PAI). Consiste nell'elaborazione di un piano di assistenza individualizzato che tiene conto delle necessità individuali dell'utente e di quelle della sua famiglia. Descrive in un'ottica multidisciplinare i bisogni dell'utente allo scopo di dare avvio ad un progetto di assistenza e cura

Art.14

Durata degli interventi

Le prestazioni dei servizi sono erogate per una durata variabile in relazione alla tipologia dell'intervento erogato e alle condizioni del soggetto che usufruisce della prestazione, sulla base del PAI.

Art. 15

Cessazione dei servizi

Il servizi possono cessare in caso di:

- raggiungimento degli obiettivi concordati;
- decesso o ricovero definitivo presso Istituto;
- perdita dei requisiti d'ammissione al servizio;
- rinuncia scritta dell'utente e/o dei familiari;
- mancanza di rispetto nei confronti del personale del servizio (molestie, aggressioni anche verbali, minacce e/o altri comportamenti scorretti);
- mancanza di collaborazione da parte dell'interessato e/o della famiglia al raggiungimento degli obiettivi concordati;
- ripetute assenze nell'orario del servizio o rifiuto dell'intervento da parte dell'utente senza preavviso;
- mancato pagamento della quota prevista dopo un primo sollecito scritto

Art. 16

Sospensione dei servizi

Il servizi possono essere sospesi temporaneamente in caso di:

- richiesta dell'utente o di un familiare o di altre persone da lui incaricate;

- assenza temporanea dell'utente dal proprio domicilio;
- mancanza delle condizioni ritenute necessarie dal servizio per la prosecuzione dell'intervento

Art.17

Rapporto tra personale dei servizi e destinatari dell'intervento

I rapporti tra il personale e i destinatari dei servizi devono essere improntati al reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di un comportamento corretto e dignitoso e svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione.

Per un migliore svolgimento dei servizi i destinatari dell'intervento devono attenersi a quanto segue:

- segnalare se la prestazione non è stata svolta secondo il piano di intervento concordato
- avvertire anticipatamente il servizio nei casi di temporanea assenza dal proprio domicilio, salvo eccezioni. In caso contrario può essere valutato l'addebito della quota spettante;
- non interpellare privatamente il personale al proprio domicilio. Il riferimento, per qualsiasi comunicazione, è il servizio;
- non richiedere al personale prestazioni fuori dall'orario di lavoro, né prestazioni non previste dal Piano Assistenziale individualizzato.

L'utente nulla deve al servizio e al personale a lui preposto se non il pagamento della quota di compartecipazione alla spesa dietro emissione di regolare reversale d'incasso da parte dell'amministrazione comunale, se dovuta. Eventuali reclami inerenti al servizio e al personale addetto devono essere presentati e indirizzati al Responsabile dei servizi sociali.

L'Ausiliario Socio Assistenziale (ASA) deve attenersi a quanto segue:

- mantenere un comportamento di rispetto nei confronti dell'utente e della famiglia (linguaggio consono, abbigliamento adeguato);
- mantenere il segreto d'ufficio nonché quello professionale (non divulgare informazioni riservate acquisite nell'esercizio della propria professione e non fornire notizie sulla propria vita privata);
- tenere con cura la modulistica adottata dal servizio e compilarla con diligenza;
- non apportare modifiche né all'orario di lavoro né al programma settimanale concordato in sede di équipe. Variazioni di programma saranno possibili in situazioni d'emergenza, che dovranno essere comunicate tempestivamente al servizio;
- indossare regolare tesserino di riconoscimento;
- non fornire agli utenti recapiti privati;
- non trasportare l'anziano con il proprio mezzo né in forma gratuita né a pagamento
- partecipare alle riunioni settimanali del servizio finalizzate alla programmazione e alla verifica del lavoro svolto.

Art. 18

Valutazione della situazione economica dell'utente

La fruizione dei servizi oggetto del presente regolamento è subordinata al pagamento di una quota che si configura come compartecipazione degli utenti al costo del servizio.

La Giunta Comunale stabilisce annualmente il tasso di copertura in percentuale al costo di gestione dei servizi.

Art.19

Trattamento dei dati personali

In base a quanto sancito dal Decreto Legislativo n.196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", i dati e le informazioni personali sono soggetti alla

riservatezza e al segreto; sono trattenuti e trattati dal servizio esclusivamente per fini istituzionali

Art. 20

Ricorsi

Il richiedente o chi agisce per suo conto o interesse può presentare ricorso avverso il diniego di accesso, in forma scritta contenente le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente, al Responsabile dei Servizi Sociali che dovrà rispondere, sempre in forma scritta, entro quindici giorni.

Art. 21

Entrata in vigore

Il presente regolamento entrerà in vigore il 1 aprile 2015.

Si intende pertanto abrogato il regolamento per i criteri per l'accesso al servizio di assistenza domiciliare approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 90 del 14.11.2008