



Comune di Calolziocorte

PROVINCIA DI LECCO

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

5 - IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

PRESENTAZIONE E OBIETTIVI

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) è un servizio di aiuto a carattere professionale realizzato presso il domicilio delle persone.

Tutte le attività offerte dal S.A.D. hanno lo scopo di sostenere gli individui e le famiglie in momenti di particolare difficoltà nella loro vita, al fine di ridurre il rischio di isolamento e di perdita di autonomia, offrendo aiuti concreti specialmente in caso di problematiche sociali e sanitarie.

I destinatari

I servizi offerti si rivolgono a tutti i cittadini residenti nel comune di Calolziocorte che, trovandosi nelle condizioni descritte precedentemente, necessitano di assistenza a domicilio, in particolare ad anziani e disabili.

I servizi

I principali servizi disponibili sono:

- servizio di aiuto alla persona
- servizio pasti trasportati
- servizio trasporti straordinari per esami clinici e visite mediche e trasporto continuativo a cicli di terapia
- servizio lavanderia.

Le attività

Consistono in interventi da parte di operatori qualificati:

- di sostegno alla persona,
- di prevenzione e di mantenimento di autonomia.

ORGANIZZAZIONE

A chi rivolgersi:

Ufficio Servizio Sociale Anziani piazza Vittorio Veneto n. 13.

Orario apertura al pubblico:

- ☐ lunedì – mercoledì - venerdì: ore 10.00 ÷ 12.30
- ☐ martedì ore 14.30 ÷ 16.30

Assistente sociale area anziani: tel. 0341/639251

Referente comunale S.A.D.: tel. 0341/639248

Fax 0341/639288

I tempi

La domanda per accedere ai suddetti servizi può essere presentata in qualsiasi periodo dell'anno. Il primo colloquio, la visita domiciliare e l'intervento del servizio vengono effettuati nel più breve tempo possibile e comunque non oltre due settimane; tale termine può essere differito solo nel caso in cui sia necessario reperire un finanziamento aggiuntivo per il servizio richiesto.

CHE COSA OFFRE

SERVIZIO DI AIUTO ALLA PERSONA

Le attività

Il servizio di aiuto alla persona assicura:

- l'igiene personale quotidiana e i bagni assistiti;
- la mobilitazione (es. alzata e messa a letto, cambio postura, ecc.);
- l'aiuto nella vestizione e nella corretta deambulazione;

- la supervisione igienica ed alimentare;
- la somministrazione o l'aiuto nell'assunzione del pasto;
- la proposta e l'utilizzo di ausili per la corretta mobilitazione (letto ortopedico, sollevatore, carrozzina, ecc.);
- l'addestramento dei familiari e delle badanti sulle corrette tecniche di igiene e mobilitazione;
- il sostegno psico-sociale all'individuo e alla sua famiglia, con particolare attenzione alle situazioni di demenza.
- Inoltre, in situazioni particolari, offre:
- l'aiuto domestico per l'igiene e il riordino degli ambienti di uso quotidiano;
- l'acquisto di alimenti; farmaci; ausili e beni di prima necessità;
- lo svolgimento di commissioni varie (pagamento bollette, consegna richieste/pratiche sanitarie, pratiche amministrative/previdenziali);
- il trasporto o accompagnamento ad altri servizi (medico, ospedale, ecc.).

Le persone di riferimento

Più figure professionali, lavorando in équipe, contribuiscono a garantire interventi domiciliari di qualità e corrispondenti ai bisogni: le assistenti domiciliari, la coordinatrice del personale del S.A.D., la referente comunale del Sad, l'assistente sociale area anziani, il responsabile del servizio sociale.

Lavorano in collaborazione con figure professionali di altri servizi: medico di famiglia, infermiere dell'A.D.I. (Assistenza Domiciliare Integrata), medico fisiatra e terapisti della riabilitazione, assistenti sociali dell'ospedale e con le associazioni di volontari.

Le assistenti domiciliari sono le persone che garantiscono direttamente l'assistenza a domicilio e con le quali l'utente ha i contatti più frequenti. Oltre a supportare la famiglia nell'attività di cura quotidiana, rappresentano anche il collegamento tra gli utenti e gli altri operatori del servizio. Collaborano con il servizio sociale nell'individuare le modalità migliori per garantire l'aiuto a domicilio e nella stesura del piano assistenziale personalizzato.

La referente comunale del Sad è la persona che cura i rapporti tra servizio ed utenza, verifica il buon andamento del servizio, collabora nella stesura del piano settimanale di lavoro delle assistenti domiciliari del progetto assistenziale individualizzato.

L'assistente sociale area anziani è la figura professionale che coordina il servizio; accoglie le domande di inserimento; mantiene i contatti con l'utente e con la famiglia; definisce in collaborazione con l'utente, la famiglia e le assistenti domiciliari i piani individuali di intervento che comprenderanno: le prestazioni da erogare, il numero di interventi settimanali, la scadenza e la durata delle prestazioni, il numero degli operatori da impegnare, il programma degli incontri periodici di valutazione dell'intervento assistenziale, i costi (quantificazione economica dell'intervento ed eventuale partecipazione economica da parte dell'utente); effettua visite domiciliari e colloqui con l'utenza e con il personale, per verificare l'idoneità del piano di intervento; raccoglie e custodisce la documentazione dell'utente; fornisce informazioni sul servizio; è il punto di raccordo tra il S.A.D. e gli altri servizi.

La responsabile del servizio sociale organizza il servizio e ne controlla il funzionamento, si occupa della gestione economica del servizio e della stipula delle convenzioni, accoglie i reclami.

Il servizio di aiuto alla persona è attivo dal lunedì al venerdì, per 12 mesi all'anno nella fascia oraria dalle ore 08.30 alle ore 19.30. In casi di notevole rilevanza sociale, di rischio o emergenza potrà essere attivato anche in diversi giorni e fasce orarie.

SERVIZIO TRASPORTI STRAORDINARI PER ESAMI E VISITE MEDICHE E TRASPORTO CONTINUATIVO A CICLI DI TERAPIA.

Questi interventi consistono nel trasporto della persona dal suo domicilio al presidio sociosanitario richiesto e ritorno, con auto oppure con ambulanza. Il mezzo è guidato da personale qualificato e al bisogno è presente anche un accompagnatore che affianca la persona e disbriga le pratiche burocratiche.

Il servizio di trasporto straordinario, esclusa la prima richiesta che va effettuata presentando domanda all'Ufficio Servizi Sociali

Anziani almeno una settimana prima, all'occorrenza può essere prenotato telefonicamente con almeno 48 ore d'anticipo.

Il servizio di trasporto continuativo a cicli di terapia va sempre richiesto presentando domanda all'Ufficio Servizi Sociali Anziani.

Entro due settimane dal ricevimento della domanda sarà confermata o negata l'attivazione del trasporto.

Per l'effettuazione del Servizio trasporti, il Comune attualmente si avvale delle prestazioni dell'associazione Volontari del Soccorso di Calolziocorte che fornisce il personale e gli autoveicoli, garantendo puntualità rispetto agli orari concordati, risposta tempestiva entro 48 ore dalla richiesta, utilizzo di mezzi adeguati.

Il Servizio trasporti è attivo dal lunedì al sabato.

SERVIZIO PASTI TRASPORTATI

Consiste nel recapito a domicilio di pasti caldi dal lunedì al venerdì nella fascia oraria dalle 11.30 alle 12.30 tranne i giorni festivi infrasettimanali.

Il pasto è composto da un primo, secondo con contorno, pane e frutta. Sono previsti due menù: uno per la stagione invernale (ottobre-aprile) e uno per la stagione estiva (maggio-settembre). È cucinato quotidianamente da una ditta specializzata ed è confezionato in appositi contenitori termici, che assicurano il mantenimento del calore e le condizioni igieniche.

SERVIZIO LAVANDERIA

Viene erogato in situazioni particolari e consiste nel ritiro (e riconsegna) a domicilio della biancheria da parte delle assistenti domiciliari.

Attualmente è disponibile anche un servizio di stireria senza costi aggiuntivi.

CHE COSA CHIEDE

I requisiti

Per accedere al servizio il destinatario deve trovarsi in una delle seguenti situazioni:

- ridotto grado di autosufficienza fisica;
- scarsa capacità organizzativa nelle attività quotidiane;
- condizioni di solitudine o di isolamento psicologico;
- difficoltà a mantenere rapporti con il mondo esterno.

La domanda di attivazione del servizio avviene:

- su richiesta del diretto interessato o di una persona da lui delegata o di un familiare;
- sulla base di informazioni di cui venga a conoscenza il servizio sociale professionale;
- su segnalazione del medico di famiglia, di ospedali e casa di cura, di altri Servizi sociali e/o sanitari, ecc.

Per ottenere il servizio, il richiedente deve rivolgersi all'Ufficio Servizi Sociali Anziani per un colloquio con l'assistente sociale e per compilare la domanda su un modulo predisposto. Inoltre deve essere presente alla visita al domicilio del destinatario, effettuata dall'assistente sociale e dalla coordinatrice comunale S.A.D. per valutare gli interventi necessari. Se il richiedente è il destinatario del S.A.D., e si trova in situazione di difficoltà ad uscire di casa, può telefonare all'assistente socia-

le, per avere le informazioni necessarie sul servizio e chiedere che il primo colloquio e la compilazione della domanda si effettuino al suo domicilio.

La partecipazione ai costi

Il contributo al costo del servizio viene richiesto dal Comune in base alla fascia patrimoniale ISEE di appartenenza, determinata annualmente dalla Giunta Comunale. Nel caso l'utente non intenda presentare l'ISEE, il servizio sarà offerto ugualmente e il costo applicato sarà quello relativo alla fascia massima.

L'anziano ultra-sessantacinquenne o il portatore di handicap permanente grave presentano l'ISEE calcolata sul reddito e sui patrimoni, propri e del coniuge, anche se sullo stato di famiglia anagrafico sono presenti i figli o altre persone.

I titolari di indennità di accompagnamento pagheranno la tariffa della fascia immediatamente superiore a quella di appartenenza.

La quota a carico di ciascuno viene richiesta dal Comune, tramite lettera, a cadenza mensile e posticipatamente, e il pagamento può essere effettuato presso la Tesoreria Comunale o tramite bonifico bancario.

La partecipazione al miglioramento del servizio

Al fine di migliorare la qualità del servizio e renderlo conforme alle aspettative del cliente, vengono effettuate verifiche annuali (attraverso questionari) per verificare il grado di soddisfazione sul servizio.

Il reclamo

E' possibile per i cittadini ricevere informazioni o presentare reclami relativi al Servizio di Assistenza Domiciliare al responsabile del servizio presso la sede dei servizi sociali, piazza Vittorio Veneto n. 13, Calolziocorte. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta anche via fax, telefonica, a mezzo posta elettronica e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente.

Possono essere presentati dal beneficiario delle prestazioni, da un familiare o da altra persona delegata. Il responsabile di servizio dei Servizi sociali, dopo aver effettuato ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta, con celerità e comunque non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

FATTORI DI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

QUALITA' DELLE RISORSE UMANE

Fattori di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
➤ professionalità; ➤ diploma di qualifica asa oss per le assistenti domiciliari	➤ % di assistenti in possesso del diploma	➤ 100% assistenti domiciliari titolari
formazione: ➤ aggiornamento professionale adeguato alle esigenze ➤ periodo di presa visione del servizio e di successivo affiancamento operativo dei neoassunti ad assistente domiciliare titolare	➤ n° ore di formazione/operatore ➤ durata minima/presa visione ➤ durata minima/affiancamento	➤ N° 15 annue ➤ 1 settimana ➤ 4 settimane

QUALITA' ASSISTENZIALE E RELAZIONALE

Fattori di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
➤ attività di supervisione e di coordinamento	➤ n° ore dedicate ad incontri di tutti gli operatori domiciliari ➤ n° ore dedicate ad incontri di coordinamento tra assistente sociale e coordinatrici delle assistenti domiciliari ➤ n° incontri con responsabile servizi sociali	➤ 3 ore/ settimana ➤ 16 ore/mese ➤ 1 incontro/mese
progettazione dell'assistenza: ➤ condivisione del progetto di assistenza con assistito e famiglia; ➤ possibilità di riprogettare l'intervento con l'assistito;	➤ n° colloqui ➤ n° visite domiciliari ➤ n° minimo colloqui/visita domiciliare	➤ 1 ➤ 2 ➤ 1
➤ relazione con la rete dei servizi specialistici territoriali	➤ % di interventi attuati su necessità	➤ 100%

QUALITÀ ORGANIZZATIVA

Fattori di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
➤ tempestività	➤ tempo massimo intercorso tra richiesta ed attivazione del servizio	➤ 2 settimane (ordinario) ➤ 3 giorni lavorativi (urgenze)
➤ efficacia: ➤ intervento contemporaneo di due assistenti domiciliari	➤ % di interventi a due operatori in caso di no autosufficienza	➤ 100%
➤ continuità: ➤ sostituzione dell'operatore in caso di assenza	➤ % di casi coperti da sostituzioni	➤ 100%
➤ flessibilità: ➤ attivazione del servizio per periodi limitati	➤ % di casi accolti	➤ 100%

