



COMUNE DI ZOGNO

*REGOLAMENTO
DEL SERVIZIO DI
ASSISTENZA DOMICILIARE*

TITOLO I

NORME GENERALI DEL SERVIZIO

Art. 1 – Campo di intervento

Il Comune di Zogno, nell'ambito del Servizio Assistenza, eroga le prestazioni del Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D).

I Servizi e le prestazioni di S.A.D. vengono coordinati con gli interventi di sostegno domiciliare previsti dalla legge quadro sugli interventi e servizi sociali 8/11/2000 n. 328.

Art. 2 – Finalità

Il servizio di Assistenza Domiciliare è costituito da un complesso di prestazioni di natura socio-assistenziale prestate al domicilio di anziani e/o diversabili ed in genere di nuclei familiari comprendenti soggetti a rischio di emarginazione. Il servizio ha la finalità di prevenire e/o rimuovere le cause e le situazioni di emarginazione, e consentire all'individuo la permanenza nel normale ambiente di vita, riducendo il ricorso a strutture residenziali.

Le finalità dei servizi di cui all'art. 1 sono le seguenti:

- tutela e rispetto della persona in tutte le dimensioni della sua individualità, attraverso la promozione, il mantenimento e il recupero del benessere psichico e fisico della persona, prevenendo gli stati di disagio, malattia, emarginazione e assicurando il soddisfacimento dei bisogni fondamentali attraverso un sistema integrato di interventi e servizi;
- conservare o restituire all'anziano e al disabile, per quanto è possibile, condizioni di autosufficienza che gli permettano una vita di relazione nel proprio ambiente familiare e sociale, prevenendo l'insorgere di condizioni che ne rendano inevitabile il ricovero e l'isolamento;
- valorizzare e promuovere l'autonomia delle famiglie, quale ambito privilegiato di vita, secondo il principio che questa rappresenta la risorsa primaria in ordine alla tutela dei propri componenti, nonché sostenerla supportandola nelle funzioni che non è in grado di espletare e/o trasmettendole competenze per una autonomia di intervento;
- evitare ricoveri in istituti od ospedali qualora non siano strettamente necessari;
- mantenere e/o sviluppare le capacità di autonomia personale e relazionale;
- attivare reti di solidarietà sociale del territorio (vicinato, volontariato, ecc.), al fine di favorire un migliore inserimento delle persone anziane e disabili nel proprio ambiente sociale;
- valorizzare il patrimonio di esperienza, di conoscenza e di cultura delle persone anziane.

Art. 3 – Destinatari

Possono usufruire dei servizi di cui all'art. 1, i seguenti soggetti residenti o dimoranti nel Comune di Zogno:

- anziani soli o coppie di anziani soli autosufficienti, parzialmente autosufficienti o non autosufficienti;
- anziani parzialmente non autosufficienti o non autosufficienti inseriti in un nucleo familiare;
- adulti inabili a compiere gli atti quotidiani della vita;
- persone non autosufficienti o a rischio di non autosufficienza (con gravi patologie o gravi disabilità, dimissioni protette da strutture sanitarie o residenziali).

L'individuazione degli utenti dell'assistenza domiciliare spetta all'Ufficio Servizi Sociali comunale e dovrà essere effettuata tenendo presenti, in via prioritaria, le fasce di popolazione a più alto rischio di istituzionalizzazione o di ricovero ospedaliero improprio.

L'ammissione al servizio è quindi determinata, oltre che dalle condizioni socio-economiche, da una valutazione complessiva dello stato di bisogno dei cittadini richiedenti (stato di salute, presenza di gravi disabilità psico-fisici, assenza di parenti prossimi, condizione di solitudine, ecc..).

Art. 4 – Organizzazione del servizio

L'organizzazione del servizio è di competenza dell'Ufficio Servizi Sociali comunale a cui è preposto il Responsabile del servizio.

Il servizio si articola e si sviluppa attraverso i suoi uffici e si avvale del seguente personale:

1. tecnico, per l'organizzazione ed il coordinamento (assistente sociale);
2. operativo, per lo svolgimento delle specifiche mansioni di assistenza domiciliare;
3. amministrativo, per le funzioni amministrative.

Il servizio è organizzato su 6 giorni settimanali, dal lunedì al sabato, ed è improntato a criteri di flessibilità per garantire interventi in grado di adeguarsi alle esigenze dell'utenza. Pertanto possono ipotizzarsi cambiamenti e variazioni in relazione al numero delle richieste e ai conseguenti progetti assistenziali predisposti dal servizio.

Il servizio può avvalersi della collaborazione di personale volontario appartenente ad Associazioni di volontariato costituite ai sensi della L.R. 14.02.2008 n. 1 operanti sul territorio del Comune e di Cooperative sociali in possesso dei requisiti per l'espletamento delle attività previste nel presente Regolamento.

L'Ufficio Servizi Sociali ed in particolare il responsabile del servizio ha il compito di coordinare le attività, in particolare svolge le seguenti mansioni:

- valutare l'entità del bisogno, definire gli obiettivi ed il progetto, ottimizzare l'impiego delle risorse, studiare le modalità organizzative ed attuare le verifiche periodiche sui diversi aspetti del servizio;
- Garantire agli utenti, a parità di condizioni, un trattamento omogeneo, qualitativamente e quantitativamente adeguato ai loro bisogni;
- Proporre l'aggiornamento e la riqualificazione del personale;
- Promuovere il collegamento del servizio con altre strutture sanitarie e sociali del territorio;
- Favorire iniziative per attivare e qualificare la collaborazione con il volontariato;
- Stabilire e mantenere rapporti con le organizzazioni degli anziani e/o disabili presenti sul territorio dell'aggregazione, collaborare ad eventuali iniziative di approfondimento sui bisogni e sulle potenzialità della terza età e dei diversabili.

Art. 5 – Funzioni del personale

L'assistente sociale svolge i seguenti compiti nel rispetto del codice deontologico e ai doveri della professione:

- assicura lo sviluppo della qualità del servizio e qualità di vita dell'anziano attraverso l'individuazione degli standard di riferimento complessivi e di singole attività, la promozione di atteggiamenti e comportamenti professionali conseguenti, la partecipazione attiva degli operatori all'individuazione di soluzioni migliorative delle prestazioni all'utenza ed il controllo del rispetto dei parametri di qualità definiti;
- istruisce le domande, compiendo una visita domiciliare presso l'abitazione del richiedente, valutando la situazione personale, economica, socio-ambientale ed abitativa al fine di determinare lo stato di bisogno;
- in accordo con gli operatori, l'utente, gli eventuali familiari e/o altre figure di supporto, formula il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) (contenente modi, tempi, tipologie delle prestazioni, ruolo e compiti di tutte le figure che intervengono), lo sottopone all'approvazione del Responsabile del Servizio e lo presenta al richiedente per la sua sottoscrizione;
- effettua visite periodiche al domicilio per la verifica del programma di intervento;
- predispone ed aggiorna programmi e conseguenti orari di lavoro degli assistenti domiciliari;
- coordina gli interventi degli assistenti domiciliare per garantire lo svolgimento e la continuità del servizio;
- sovrintende settimanalmente l'equipe del servizio di assistenza domiciliare;
- promuove occasioni di aggiornamento fra il personale operativo;

- accerta il regolare svolgimento del servizio, sovrintende all'aggiornamento delle cartelle degli utenti in carico al servizio, esprime parere sulle richieste di congedi ordinari o straordinari degli assistenti domiciliari, valutate le esigenze del servizio ed organizza le loro sostituzioni. In caso di assenza dell'assistente sociale il referente diretto è il Responsabile Amministrativo del servizio;
- sottopone proposte utili al funzionamento del servizio e riferisce periodicamente sull'andamento generale;
- tiene i rapporti con i servizi sanitari per le azioni complementari al servizio domiciliare;
- concorda con l'Amministrazione Comunale le forme di aggiornamento del personale;
- mantiene i rapporti con le associazioni di volontariato presenti sul territorio che in qualche modo possono interagire con il servizio;
- promuove la ricognizione dei bisogni assistenziali.

L'assistente domiciliare è un operatore socio-assistenziale con adeguata formazione in possesso di attestato professionale riconosciuto dalla Regione inserito nel servizio per lo svolgimento delle seguenti attività integrate:

- Attua i Piani Assistenziali Individualizzati, cura la raccolta delle informazioni relative ai comportamenti e ai bisogni del singolo utente al fine di realizzare interventi socio-assistenziali il più coerenti possibile con le caratteristiche ed i bisogni dell'utente. Cura in particolare tutti gli interventi di aiuto alla persona:
 - aiuto nell'igiene, mobilitazione e cura personale;
 - cura e governo della casa;
 - interventi igienico-sanitari di semplice attuazione, sotto il controllo del medico;
 - collaborazione con l'ambiente esterno per la vita di relazione della persona;
 - interventi atti a favorire l'autonomia dell'utente e/o del nucleo nel proprio ambiente di vita, nel rispetto della sua autodeterminazione ed al fine di ridurre i rischi di isolamento e di emarginazione;
- Attua la socializzazione di gruppo e collabora alla stesura del programma;
- Tiene i rapporti con i familiari degli utenti per la materia di competenza, secondo le modalità definite dal servizio;
- Svolge servizio di segretariato sociale: accompagnamento a visite, disbrigo pratiche burocratiche con gli utenti, ecc.;
- Compila il diario giornaliero che mette in evidenza problematiche emerse nel corso dell'effettuazione degli interventi previsti dal P.A.I. (per cause imputabili al servizio o alle condizioni dell'utente o a cause esterne);
- Cura il proprio aggiornamento personale partecipando a corsi di formazione promossi dal servizio.

Il Responsabile Amministrativo del servizio provvede alla formulazione della proposta di bilancio del servizio ed a svolgere tutte le attività inerenti alla gestione delle risorse assegnate. Provvede a calcolare la tariffa a carico degli utenti e ad applicarla ai fini della riscossione mensile e ad ogni altro compito contabile ed amministrativo collegato all'organizzazione del servizio.

TITOLO II MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Art. 6 – Prestazioni Sociali

Il S.A.D. prevede l'erogazione delle seguenti prestazioni socio-assistenziali, individuate nel Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) redatto sulla base di una valutazione dello stato funzionale dell'utente ed orientato alla risoluzione di problemi assistenziali:

1) Prestazioni di assistenza sociale:

- Interventi per l'identificazione dei bisogni personali e familiari;
- Aiuto per il corretto svolgimento delle diverse pratiche amministrative finalizzate all'ottenimento delle prestazioni;
- Informazioni sulle risorse, sui servizi esistenti e sulle modalità di accesso.

2) Prestazioni di aiuto domestico:

- Aiuto per la cura della persona: igiene personale quotidiana, vestizione, assunzione dei pasti, mobilitazione della persona allettata, corretta deambulazione;
- Aiuto per il governo dell'alloggio e per le attività domestiche: cura delle condizioni igieniche dell'abitazione, riordino della stanza, cambio e lavaggio della biancheria, preparazione dei pasti, effettuazione degli acquisti necessari, altro;
- Attività per la tutela igienico-sanitaria della persona (interventi non legati a situazioni di rischio specifico e non separabili da una attività integrata di assistenza alla persona): controllo dell'assunzione dei farmaci, prevenzione delle piaghe da decubito, accompagnamento dell'utente per visite mediche od altre necessità, altro;
- Aiuto a favorire la socializzazione mantenendo e rafforzando le relazioni familiari, amicali e sociali.

TITOLO III

ATTUAZIONE DEL SERVIZIO

Art. 8 – Modalità di accesso al servizio

Il Servizio può essere richiesto dall'interessato; la relativa procedura può essere attivata anche su segnalazione:

- di un familiare
- di un parente
- di un vicino
- del medico curante
- di gruppi e organizzazioni di volontariato
- di altri servizi sociali

Il cittadino residente o dimorante, o coloro che agiscono per suo conto e con suo consenso, presentano domanda di ammissione al S.A.D., utilizzando il relativo schema di domanda, all'assistente sociale presso il Servizio Sociale del Comune.

Alla domanda dovrà essere allegata apposita Dichiarazione sostitutiva unica per l'individuazione dell'ISEE, resa ai sensi delle vigenti disposizioni normative.

L'acquisizione ed il trattamento dei dati personali relativi alle richieste di servizio avviene nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti.

Art. 9 – Valutazione delle domande di ammissione

L'istruttoria della domanda è svolta dall'Assistente Sociale responsabile del caso che provvede all'esame preliminare della documentazione prodotta al fine di accertare l'ammissibilità della richiesta. Successivamente è prevista l'effettuazione di una visita presso l'abitazione dell'assistito per la valutazione della situazione personale, economica, ambientale, sanitaria, psicologica e sociale dello stesso, al fine di determinarne lo stato di bisogno. I dati raccolti saranno riportati in un'apposita scheda intestata all'utente.

Sulla base delle risultanze dell'istruttoria, l'Assistente sociale formula il Piano di Assistenza Individualizzato che, dopo essere stato approvato dal Responsabile del Servizio, viene presentato al richiedente che lo sottoscrive, anche in ragione della quota di partecipazione alla copertura dei costi del servizio.

Art. 10 – Lista di attesa

Obiettivo del servizio è quello di soddisfare tutte le richieste di accesso al S.A.D.

Tuttavia, qualora il personale assistenziale risultasse insufficiente pur avendo ottimizzato l'organizzazione del servizio, verrà redatta una lista d'attesa graduata e formulata tenendo conto dei seguenti indicatori di priorità che il Servizio sociale rileverà e che periodicamente potrà variare:

1. persona che vive sola
2. dinamiche familiari problematiche per patologie che comportano un elevato carico assistenziale
3. rischio di istituzionalizzazione
4. rischio sociale elevato

5. assenza di figli
6. assenza di altri parenti o di reti amicali che siano in grado di dare un supporto adeguato
7. disagio o patologie imputabili principalmente alla solitudine
8. difficoltà del coniuge o dei figli a gestire la situazione (per lontananza o problemi lavorativi)
9. situazioni familiari complesse per presenza di situazioni multiproblematiche
10. avvenimenti particolari che modificano radicalmente lo stato familiare
11. situazione economica complessiva (dell'utente e dei familiari obbligati per legge) che non consente il ricorso a interventi di natura privata
12. famiglie che stanno sostenendo il carico assistenziale da diverso tempo
13. famiglie che non beneficiano di contributi economici finalizzati all'assistenza
14. a parità di grado di bisogno la priorità è determinata dalla data di presentazione delle domande.

Art. 11 – Sospensione e modifiche del Piano Assistenziale Individualizzato

Il Piano Assistenziale Individualizzato è operativo dopo l'acquisizione della firma di accettazione da parte del richiedente; viene sospeso in caso di ricovero temporaneo dell'assistito in strutture sanitarie e/o assistenziali o in caso di altre assenze preventivamente ed obbligatoriamente comunicate al S.A.D.

Il P.A.I. viene periodicamente aggiornato da parte dell'Assistente Sociale, per adeguarlo allo stato di bisogno dell'assistito, o in rapporto alle esigenze organizzative generali del servizio. Il P.A.I. aggiornato viene approvato dal Responsabile del Servizio e comunicato all'assistito per l'accettazione.

Le prestazioni indicate nel P.A.I. vengono individuate per tipologia, frequenza di erogazione e conseguentemente rapportate all'impegno orario degli operatori di base del S.A.D.

Art. 12 – Sospensioni e rinuncia del servizio

L'erogazione delle prestazioni di assistenza domiciliare è sospesa nel caso in cui vengano meno le condizioni per l'ammissione al servizio di cui all'art. 3 oppure nel caso di rinuncia espressa da parte dell'assistito o dei suoi familiari.

Il S.A.D. può essere revocato o sospeso per comprovata impossibilità di una corretta esecuzione del servizio.

TITOLO IV MODALITA' DI CONTRIBUZIONE

Art. 13 – Quota di contribuzione a carico degli utenti

La partecipazione dell'assistito ai costi del servizio è rapportata ai tempi effettivi di svolgimento delle prestazioni.

La percentuale di contribuzione ai costi di cui sopra è determinata sulla base della fascia ISEE di appartenenza del nucleo familiare dell'assistito ed è stabilita con apposito provvedimento della Giunta Comunale.

La soglia di accesso al beneficio è determinata sommando al valore dell'ISEE, il valore dei redditi non assoggettabili ad IRPEF diviso per la stessa scala di equivalenza risultante dall'ISEE.

TITOLO V

RAPPORTO SERVIZIO-UTENTE

Art. 14 – Rapporto tra il personale ed i destinatari del servizio

I rapporti tra il personale ed i destinatari del servizio 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.

L'assistente domiciliare deve uniformarsi all'osservanza dei seguenti doveri:

- compilazione delle schede di rilevazione delle prestazioni e farli firmare dagli utenti
- avvertire l'assistente sociale dell'assenza dell'utente
- non apportare modifiche, né all'orario di lavoro, né al programma definito. Solo in casi di emergenza saranno ammesse variazioni da comunicarsi tempestivamente all'assistente sociale o al Responsabile Amministrativo del servizio
- mantenere il segreto d'ufficio, nonché quello professionale
- partecipare agli incontri di équipe per la programmazione e la verifica del lavoro svolto

Per un migliore svolgimento del servizio l'utente deve:

- accettare l'erogazione delle prestazioni e la quota di contribuzione, così come indicato nel P.A.I., dallo stesso sottoscritto per accettazione
- avvertire l'assistente sociale o l'ufficio servizi sociali del Comune in caso di temporanea assenza dal proprio domicilio
- non chiedere agli operatori prestazioni non previste nel P.A.I.
- presentare eventuali reclami sul servizio o sugli operatori in forma scritta ed indirizzati al Responsabile del Servizio.

L'utente nulla deve al servizio ed al personale ad esso preposto se non il pagamento della quota di compartecipazione alla spesa prevista.