

Allegato 1.2

Allegato 2

**DEFINIZIONE DELLE COMPETENZE E PROFILO OPERATIVO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA
DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI**

**ARTICOLAZIONE DEL PROCESSO OPERATIVO DEL SAD CON RIFERIMENTO ALLE ATTIVITA' E COMPETENZE
TRA COMUNI E AZIENDA**

	FASI	ATTIVITA'	SOGGETTI	MODALITA' E STRUMENTI
1	SEGNALAZIONE DEL BISOGNO	1- Compilazione modulo unificato di richiesta di Sad 2- protocollazione domanda in ciascun Comune	A.S. Comune	
2	RACCOLTA DELLA DOMANDA	Colloquio di segretariato sociale	A.S. Comune	Supporto informatico "I care"
3	COMPILAZIONE SCHEDA DI VALUTAZIONE DELLA FRAGILITA'	1 - Raccolta dati: anagrafici, economici, sociali , ambientali, sanitari (colloquio da parte A.S. Comune) 2 - Eventuale visita domiciliare	A.S. Comune	Scheda di valutazione del bisogno anziani e disabili; su supporto informatico "I care"
4	VALUTAZIONE DEL BISOGNO DI ASSISTENZA DOMICILIARE	1 - Valutazione professionale in merito alla pertinenza o meno della domanda di SAD (secondo i contorni del regolamento d'ambito); 2 - Attivazione delle eventuali connessioni con il servizio ADI	A.S. Comune	
5	RISPOSTA NEGATIVA ED EVENTUALE VALUTAZIONE DI ALTRO INTERVENTO	Invio ad altri servizi comunali o orientamento ad altre prestazioni	A.S. Comune	
6	RISPOSTA POSITIVA E PRIMA DEFINIZIONE PROGETTUALE	Scelta attivazione SAD o VOUCHER	A.S. Comune/ A.S. Consorzio	
7	FORMULAZIONE PIANO DI INTERVENTO	Trasmissione caso a Consorzio per formulazione congiunta Piano di Intervento: 1 - trasmissione dati in possesso A.S. Comune 2 - condivisione del progetto d'intervento attribuzione del numero di ore settimanali 3 – eventuale parere/visita da parte del geriatra (consorzio) 4 - visita domiciliare congiunta 5 – comunicazione al medico di base 6 – consegna all'utente Carta del Servizio	A.S. Consorzio A.S. Comune	Supporto informatico "I care", incontro tra operatori
8	GESTIONE DELL'INTERVENTO	1 – Scelta, organizzazione e gestione del personale (ferie,	A. S. Consorzio	

		sostituzione.....) 2- eventuale visita domiciliare per presentazione operatore 3 - avvio servizio		
9	VALUTAZIONE ED EVOLUZIONE CASO	1 – Incontro semestrale di valutazione relativa a tutti i casi in carico per ogni Comune 2 – Incontri al bisogno su singoli casi particolarmente problematici	AS Consorzio, AS Comune (eventualmente ASA coinvolte)	I'care, riunioni
10	RISCONTRO INTERVENTO	1 - Questionario valutazione qualità servizio 2 – Comunicazioni relative ad ogni evoluzione del caso, riscontrata negli interventi al domicilio	Consorzio	Restituzione esiti al Comune
11	EVENTUALE RIDEFINIZIONE PROGETTO	Vedi precedente fase 7, con cadenza almeno annuale	A. S. Consorzio, A.S. Comune	

SITUAZIONI PARTICOLARI

- le situazioni di emergenza (utente che non risponde, intervento 118 o vigili del fuoco...) vengono gestite dal Consorzio;
- I contatti con familiari, medico di base e reti informali o istituzionali, relative al SAD vengono gestite dal Consorzio

GARANZIE DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Vengono individuate le seguenti dimensioni di qualità per cui si assume impegno nel perseguimento; queste dimensioni costituiranno oggetto di indagine rispetto alla soddisfazione degli utenti

1. Accoglienza

Il servizio garantisce uno spazio dedicato di ascolto realizzato da personale qualificato in cui la persona anziana, o un suo familiare, possa trovare accoglienza al momento dell'accesso al servizio, esponendo le sue richieste e ricevendo informazioni e orientamento sul servizio Sad nello specifico e sulla rete di servizi attivi sul territorio, nel pieno rispetto della propria privacy.

2. Tempestività

Obiettivo del servizio è quello di garantire risposta al bisogno con tempestività, contenendo per quanto possibile i tempi di attesa, ovvero il periodo intercorrente tra la presentazione della domanda e l'effettiva erogazione della prestazione.

3. Appropriatazza degli interventi

In relazione alla reale risposta alle esigenze espresse anche in merito alla frequenza degli interventi

4. Continuità assistenziale

Limitata turnazione operatori

5. Attenzione alla persona

Il servizio pone specifica attenzione alla singola persona mediante la predisposizione di programmi di intervento individualizzati, stilati a seguito della visita domiciliare preliminare e realizzati in coppia dall'Assistente sociale e dall'Asa, sulla base di debite rilevazioni dei bisogni e delle necessità specifiche del singolo utente.

6. Attenzione alla relazione

Con riferimento alla scelta di fondo del servizio di costituire un punto di riferimento e sostegno per le persone fragili che si realizza attraverso l'operatività al domicilio ma che mantiene una attenzione alla persona fragile nel suo complesso

7. Trasparenza e informazione

Mediante definizione carta dei servizi

8. Accompagnamento e sostegno (coinvolgimento dei familiari)

Il servizio garantisce accompagnamento e sostegno ai familiari della persona anziana nei momenti critici e di cambiamento nell'assistenza (aggravamento delle condizioni di salute dell'anziano, cambio servizio), sostenendoli nella lettura della situazione e orientandoli rispetto ad altri servizi necessari.

9. Competenza e professionalità

Tutto il personale è dotato di diploma ASA o OSS.

**AZIENDA SPECIALE CONSORTILE
SERVIZI COMUNALI ALLA PERSONA
SER.CO.P.**

Comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano, Pregnana, Rho, Settimo, Vanzago

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI

1) FINALITA' DEL REGOLAMENTO

Le presenti modalità di erogazione rappresentano uno strumento per garantire la qualità dei servizi sul territorio dell'ambito:

- Fornendo procedure chiare trasparenti e riconosciute di accesso e fruizione del servizio di assistenza domiciliare, uniformi ed oggettive per l'intero territorio dell'ambito.
 - Garantendo la possibilità di usufruire di prestazioni di base omogenee sul territorio dell'ambito.
- In tal senso le presenti modalità rappresentano l'avvio di un percorso che si propone di assicurare trasparenza, ma anche efficienza ed efficacia, dando impulso ad una gestione sociale integrata e partecipata dei servizi.

2) IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Il SAD è costituito da un complesso di prestazioni socio assistenziali, di massima offerte al domicilio delle persone, per la realizzazione delle seguenti finalità:

- consentire il mantenimento al proprio domicilio di soggetti in condizioni di fragilità;
- Promuovere il miglioramento della qualità della vita e lo sviluppo delle capacità residue degli utenti;
- costituire un momento di relazione e socializzazione, finalizzato al benessere delle persone, rispondendo ad un bisogno che va al di là dell'ordinario svolgimento delle attività di assistenza.

Gli interventi sono gestiti in modo da attivare intorno al bisogno, sia la partecipazione dei familiari (con la quale l'assistenza domiciliare acquisisce maggiore significato) che l'integrazione con altri settori operativi pubblici o privati in ambito socio sanitario.

Nel caso di soggetti non autosufficienti il SAD può intervenire a sostegno del caso solo in presenza di una esistente rete di supporto; il servizio provvederà in tal caso ad attivare le eventuali connessioni con l'Assistenza domiciliare integrata (ADI).

3) DESTINATARI DEL SERVIZIO

Sono destinatari del SAD i cittadini residenti nei comuni del rhodense che si trovano nelle seguenti condizioni:

- 1) anziani ultra sessantacinquenni
- 2) disabili con documentata certificazione di invalidità
- 3) eventuali altri soggetti in carico a servizi socio sanitari (ADI) che si considera necessitano di interventi assistenziali al domicilio

4) MODALITA' DI ACCESSO

Possono accedere al SAD i cittadini di cui al precedente articolo previa presentazione di apposita domanda sottoscritta dall'interessato o da persona delegata. La domanda può anche essere avviata d'ufficio sulla base di segnalazioni pervenute ai servizi.

La domanda deve essere presentata, su apposito modulo presso il servizio sociale del comune di residenza, unitamente a:

- dichiarazione sostitutiva di certificazione su apposita modulistica relativa alla composizione e situazione del nucleo familiare.
- Per i Comuni che prevedono quote a carico dell'utenza, dovrà essere presentata dichiarazione sostitutiva di certificazione relativa alla situazione economica (ISEE), o altro indicatore della situazione economica come stabilito dalle disposizioni comunali, relativa all'ultimo anno utile.

L'istruttoria della domanda deve essere effettuata dall'assistente sociale del Comune, che provvederà all'effettuazione di un primo colloquio professionale teso all'accertamento della situazione di bisogno mediante la compilazione di una scheda di valutazione del bisogno (allegato 1).
L'istruttoria della domanda non potrà avere durata superiore a 30 giorni, termine entro il quale il cittadino dovrà ricevere risposta scritta in merito alla propria istanza. Per ogni richiedente sarà compilata una scheda di accesso sempre consultabile o aggiornabile dall'interessato in caso di inserimento in lista di attesa.

5) TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

La tipologia delle prestazioni da erogare agli assistiti, secondo il progetto di intervento definito dall'assistente sociale comunale, sono:

N.	INTERVENTO
1A	Alzata e vestizione di elevata complessità assistenziale
1B	Alzata e vestizione di media complessità assistenziale
1C	Alzata semplice
2A	Igiene intima a letto non autosufficienti
2B	Igiene intima in bagno
2C	Igiene dei capelli a letto
2D	Igiene dei capelli in bagno
2E	Igiene dei piedi
3A	Bagno a letto
3B	Bagno complesso in vasca
3C	Bagno semplice
4A	Rimessa a letto di elevata complessità assistenziale
4B	Rimessa a letto di media complessità assistenziale
4C	Rimessa a letto semplice
5°	Deambulazione assistita complessa
5B	Deambulazione assistita semplice
5C	Mobilizzazione complessa a letto
5D	Mobilizzazione semplice a letto
5E	Mobilizzazione complessa in carrozzina
5F	Mobilizzazione semplice in carrozzina
5G	Passaggi posturali complessi
5H	Passaggi posturali semplici
6A	Preparazione e consegna del pasto

6B	Preparazione consegna e aiuto nell'assunzione del pasto
7A	Igiene ambientale ordinaria
7B	Riordino straordinario biancheria
8A	Accompagnamento breve (spesa, commissioni)
8B	Accompagnamento lungo (spesa, commissioni)
9A	<i>Interventi di socializzazione</i>

6) MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Il servizio di assistenza domiciliare viene erogato per un massimo di 12 ore settimanali e 6 giorni alla settimana (esclusi i festivi) in una fascia oraria compresa fra le ore 8,00 e le ore 19,00. Erogazioni di prestazioni superiori alle 12 ore settimanali, o festivi, possono essere attivate in casi eccezionali sulla base di motivata relazione da parte dell'assistente sociale.

In caso di persone che si trovino in situazione di bisogno improvviso, urgente e temporaneo, di assistenza si potrà provvedere all'erogazione di un "intervento di urgenza sociale", nell'ambito delle risorse disponibili, con le medesime caratteristiche previste dall'articolo precedente; in tal caso l'accesso urgente dovrà essere motivato da apposita relazione dell'assistente sociale.

7) TITOLARITA' DEGLI INTERVENTI

La titolarità dell'intervento SAD è del Consorzio, secondo la seguente articolazione operativa con i Comuni invianti:

FASE	SOGGETTI TITOLARI
SEGNALAZIONE DEL BISOGNO	A.S. Comune
RACCOLTA DELLA DOMANDA	A.S. Comune
VALUTAZIONE DEL BISOGNO DI ASSISTENZA DOMICILIARE	A.S. Comune
FORMULAZIONE PIANO DI INTERVENTO	Contatto tra A.S. Comune e A.S. Consorzio
GESTIONE DELL'INTERVENTO	A. S. Consorzio
VALUTAZIONE ED EVOLUZIONE CASO	AS Consorzio, AS Comune (event. ASA coinvolte)
RISCONTRO INTERVENTO	Consorzio
EVENTUALE RIDEFINIZIONE PROGETTO	A. S. Consorzio, A.S. Comune

8) RISCONTRO DELLE DOMANDE

Il Consorzio si impegna ad attivare il servizio entro 15 giorni dalla segnalazione del Comune.

9) PROGRAMMA DI INTERVENTO

1) Il programma di intervento, redatto in forma scritta:

- a. definisce prestazioni, tempi, numero di operatori, e periodicità degli interventi coerentemente con quanto stabilito al precedente art. 5.
- b. specifica le risorse familiari associative o altro realmente attivabili nella gestione del caso; queste sono parte integrante del "sistema" all'interno del quale si colloca l'intervento di assistenza domiciliare.
- c. individua una risorsa ASA di riferimento incaricata della referenza nelle relazioni con l'utente.
- d. viene condiviso e sottoscritto dall'utente e/o dal familiare di riferimento, in forma di "contratto di assistenza".

10) VALUTAZIONE DEGLI INTERVENTI

La valutazione degli interventi di assistenza domiciliare è articolata nei seguenti passaggi:

- monitoraggio e valutazione dell'attuazione del progetto, svolta con periodicità almeno semestrale, dal responsabile degli interventi, attraverso un protocollo di valutazione omogeneo a livello d'ambito.
- soddisfazione dell'utente e/o del nucleo familiare di appoggio in merito alle prestazioni erogate, attraverso un questionario di gradimento omogeneo a livello d'ambito.

In relazione agli esiti della valutazione si potrà procedere ad una ridefinizione o aggiustamento del programma di intervento.

Il progetto potrà altresì essere aggiornato al di fuori del percorso di valutazione in relazione a modificazione della condizione socio assistenziale dell'utente.

11) QUOTE A CARICO DEGLI UTENTI

Le quote a carico degli utenti dei servizi sono quelle stabilite da ogni Comune in base alla propria autonomia tariffaria;

12) INTERRUZIONE E SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

Il servizio potrà essere interrotto per:

- Decesso dell'utente
- Ricovero permanente dell'utente presso struttura
- Modificazione delle condizioni socio assistenziali dell'utente che fanno venire meno la necessità degli interventi di assistenza domiciliare, accertate dal responsabile del servizio
- Mancato pagamento delle quote a carico dell'utente per un periodo superiore a tre mesi (su richiesta del Comune titolare dell'entrata, come da art. 11)

- In caso di rinuncia dell'utente al servizio

Le eventuali sospensioni temporanee e l'interruzione definitiva del servizio, per qualsiasi motivazione siano richieste, devono essere comunicate tempestivamente al Consorzio.

13) MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I servizi oggetto del presente regolamento potranno essere erogati secondo diverse modalità:

- erogazione di prestazioni SAD da parte del consorzio
- fornitura di titoli sociali di libera scelta (voucher sociale)

La definizione della modalità di fornitura del servizio è di pertinenza dei servizi comunali invianti, in accordo con il Consorzio in dipendenza dalla tipologia, frequenza, periodicità delle prestazioni richieste nonché dall'intensità del programma di intervento.

Il voucher consiste in un'ora di servizio composto da un insieme di prestazioni, definite dall'assistente sociale nella formulazione del programma di intervento, in relazione al bisogno assistenziale rilevato. Potranno essere assegnati un numero di voucher corrispondenti ad un impegno orario settimanale di massimo 12 ore (con consegna di un corrispondente numero di voucher).

Ogni intervento avrà una durata standard di sei mesi (rinnovabili): ad ogni utente verrà attribuito un controvalore in voucher pari alla quota oraria settimanale moltiplicata per i sei mesi di valorizzazione.

I rapporti fra Ente regolatore e l'eventuale Ente erogatore degli interventi sono definiti dal "patto di accreditamento".