

**DISTRETTO SOCIO SANITARIO
PIANURA EST
PROVINCIA DI BOLOGNA**

COMUNE DI GALLIERA

**REGOLAMENTO
DEI SERVIZI DOMICILIARI**

Approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 32 del 24 Marzo 2010

INDICE

1. I servizi domiciliari nel Sistema integrato sociale, socio-sanitario e sanitario	pag. 3
2. I destinatari dei servizi	pag. 3
3. I servizi offerti	pag. 3
4. Dimissioni protette	pag. 4
5. Il percorso nei servizi domiciliari	pag. 4
6. L'organizzazione del servizio di assistenza domiciliare	pag. 5
7. Fornitura pasti a domicilio	pag. 6
8. Altri servizi accessori	pag. 6
9. Le modalità di contribuzione al costo dei servizi	pag. 6
10. I diritti e i doveri degli utenti e dei loro familiari	pag. 7
11. Il trattamento dei dati personali	pag. 7

1. I SERVIZI DOMICILIARI NEL SISTEMA INTEGRATO TERRITORIALE SOCIALE, SOCIO-SANITARIO E SANITARIO

I servizi domiciliari, nell'ambito degli interventi per la domiciliarità e, più complessivamente, del sistema locale dei servizi sociali a rete, sono volti ad assicurare il sostegno ai progetti di cura delle persone e delle famiglie nel loro ambiente di vita. Si intende per ambiente di vita del soggetto, non solo lo spazio fisico ma l'intero contesto delle relazioni significative tra il soggetto ed il suo ambiente.

I servizi rispondono a bisogni di carattere temporaneo o prolungato, hanno l'obiettivo di promuovere o mantenere le condizioni di vita indipendente presso il proprio domicilio, sostenendo l'autonomia e la libertà di scelta delle persone, garantendo il maggior benessere possibile per il beneficiario e per chi si prende cura di lui (caregiver).

In particolare per le persone non autosufficienti e per il loro nucleo familiare il servizio di assistenza domiciliare:

- favorisce il mantenimento a domicilio;
- garantisce assistenza in modo continuativo, limitata od estesa nel tempo;
- favorisce il recupero e/o il mantenimento delle capacità residue di autonomia e relazionali;
- supporta i familiari e sostiene l'acquisizione di competenze per un'autonomia di intervento;
- persegue la migliore qualità della vita possibile per le persone non autosufficienti ed i loro familiari;
- evita il ricovero inappropriato in ospedale, evita o ritarda il ricovero in struttura residenziale.

Nell'ambito dei servizi domiciliari, come previsto dall'accordo di programma tra i Comuni del Distretto Pianura Est e l'Azienda USL di Bologna, sono attivati processi di integrazione fra i servizi socio-assistenziali, quelli sanitari di base e i presidi ospedalieri. L'integrazione si concretizza nella definizione di progetti personalizzati e conseguenti interventi integrati che garantiscono la continuità assistenziale e il rispetto dell'unicità della persona, così come previsto dal regolamento Aziendale relativo alla gestione dell'ASSISTENZA SOCIO/SANITARIA DOMICILIARE INTEGRATA (validato dalla CTSS - Conferenza Territoriale Socio Sanitaria - e approvato dall'AUSL di Bologna).

2. I DESTINATARI DEI SERVIZI

Possono usufruire dei servizi domiciliari:

- le persone residenti o temporaneamente dimoranti nel territorio comunale che si trovano in condizione di fragilità sociale, di limitata autonomia o di non autosufficienza;
- le famiglie residenti o temporaneamente dimoranti nel territorio comunale in difficoltà nell'assunzione delle responsabilità familiari e degli impegni di cura.

3. I SERVIZI OFFERTI

Nell'ambito del sistema locale dei servizi sociali, i servizi domiciliari ricomprendono e offrono:

- il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD):
 - aiuto nelle attività di cura della persona;
 - aiuto nella gestione della casa;
 - promozione della vita di relazione;
 - segretariato sociale;
- il Servizio Pasti a domicilio;
- i Servizi accessori previsti al successivo art. 8.

4. DIMISSIONI PROTETTE

In caso di dimissione protetta da un ricovero ospedaliero di persone non autosufficienti, concordate con i servizi territoriali e con il medico di famiglia, possono essere attivati specifici percorsi di assistenza domiciliare, come indicato nel regolamento Aziendale relativo alla gestione dell'ASSISTENZA SOCIO/SANITARIA DOMICILIARE INTEGRATA validato dalla CTSS e approvato dall'AUSL di Bologna.

In questi casi le prestazioni sono garantite per i primi 30 giorni dalla data della dimissione, a completo carico del FRNA (Fondo Regionale per la non Autosufficienza) e gratuite per il cittadino.

5. IL PERCORSO NEI SERVIZI DOMICILIARI

Il percorso nei servizi domiciliari è informatizzato mediante il software GARSIA WE che consente un collegamento tra i vari Enti titolari delle funzioni sociosanitarie e assistenziali, in grado di gestire in modo integrato il percorso del cittadino nell'ambito dei servizi a lui rivolti.

Il percorso di accesso da parte del cittadino prevede quattro fasi:

Prima fase - Accesso alla Rete dei Servizi: SPORTELLO SOCIALE

L'accesso alla rete dei servizi socioassistenziali e sociosanitari integrati, avviene attraverso la sottoscrizione di una **domanda unica** per tutti i servizi della rete.

La richiesta viene formalizzata dal cittadino direttamente nella sede del proprio Comune di residenza o ove temporaneamente dimorante, presso lo Sportello Sociale, che acquisisce il ruolo di **Punto Unico di Accesso** alla Rete dei Servizi.

Seconda Fase - Valutazione del bisogno e definizione del progetto

Una volta inseriti i dati relativi alla Richiesta di Accesso alla Rete dei Servizi, il passaggio diretto avviene attraverso la trasmissione della domanda all'Assistente Sociale comunale in qualità di Responsabile del Caso.

Compete all'Assistente Sociale l'analisi della situazione complessiva e la valutazione del bisogno reale finalizzate alla definizione di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), condiviso insieme alla RAA (Responsabile delle Attività Assistenziali).

L'Assistente Sociale/Responsabile del Caso diviene l'unico riferimento della famiglia in tutto il percorso assistenziale e pertanto occorre rivolgersi direttamente all'Assistente Sociale per segnalare l'insorgere di problematiche nella fruizione dei servizi e/o il modificarsi della situazione di bisogno.

Le situazioni più complesse, che richiedono l'intervento di diversi servizi e soggetti, comportano una valutazione a cura della competente commissione, denominata Unità di Valutazione Multidimensionale, composta da figure sanitarie e sociali (tra cui l'Assistente Sociale Responsabile del Caso), che certifica il grado di non autosufficienza del cittadino e predispone il Piano Assistenziale Individualizzato Integrato.

La valutazione del bisogno e la definizione del progetto ha, di norma, termine in 10 giorni.

Terza fase - Accesso al servizio

Definito il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), l'Assistente Sociale concorda con l'utente i reciproci impegni comunicando i termini di attivazione dell'intervento: la tipologia delle prestazioni e gli eventuali oneri di contribuzione anche attraverso la sottoscrizione di un contratto sociale del servizio.

La priorità per l'accesso ai servizi domiciliari viene riconosciuta sulla base dello stato di bisogno della persona, tenendo presenti:

- il livello di non autosufficienza;
- le risorse presenti nell'ambito della rete familiare e del contesto di vita;

- le risorse economiche (valore ISEE inferiore);
- data di presentazione della domanda

Nelle situazioni di emergenza il Servizio di Assistenza Domiciliare viene attivato dall'Assistente Sociale con procedura d'urgenza.

Quarta fase - Verifica dell'intervento

Il Piano Assistenziale Individualizzato viene periodicamente monitorato dall'Assistente Sociale responsabile del caso, anche in sede di collettivo con gli operatori del SAD e il RAA (Responsabile delle Attività Assistenziali), per verificarne la congruità con i bisogni effettivi dell'utente e della sua famiglia e per provvedere, se necessario, a modificarne gli interventi dopo un'adeguata valutazione.

6. L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

FUNZIONE DI COORDINAMENTO

La funzione di coordinamento dei servizi domiciliari e di raccordo con gli altri servizi territoriali è affidata all'Assistente Sociale comunale che ha il compito di programmare e verificare le prestazioni e i servizi erogati anche in collaborazione con il RAA.

Per garantire omogeneità, continuità e congruità delle prestazioni offerte, gli operatori domiciliari, affiancati dal RAA ed in stretto raccordo con l'Assistente Sociale che svolge le funzioni di verifica, controllo ed eventuale riprogettazione del PAI, utilizzano quale modello operativo il lavoro di équipe. Il gruppo effettua, di norma, riunioni settimanali. Gli operatori in servizio sono in possesso dell'attestato di qualifica professionale previsto dalle normative vigenti e partecipano periodicamente ad iniziative di aggiornamento e formazione professionale.

L'Assistente Sociale, al fine di assicurare la continuità assistenziale, collabora con gli operatori e i referenti dei presidi sanitari che, sulla base del Piano Assistenziale Individualizzato, intervengono sulla situazione di bisogno favorendo la massima integrazione fra gli interventi socio-assistenziali, socio sanitari e sanitari.

L'Assistente Sociale partecipa agli incontri di coordinamento e aggiornamento predisposti dal Servizio Assistenza Anziani distrettuale al fine di raccordare i servizi comunali con quelli dell'Azienda USL.

LE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Per accedere al rimborso a carico del FRNA delle prestazioni socio-assistenziali effettuate in favore di persone certificate non autosufficienti, i Servizi di assistenza domiciliare devono essere in possesso dei seguenti requisiti organizzativi:

1. dotazione di personale addetto all'assistenza in possesso del titolo di OSS, fatto salvo quanto esplicitato nella DGR 1206/2007 in ordine al processo di riqualificazione degli operatori in possesso del titolo di ADB e/o OTA;
2. possibilità di operare nell'arco di almeno 12 ore giornaliere per tutti i giorni della settimana, anche festivi;
3. possibilità, se previsto dal Piano Assistenziale Individualizzato Integrato, di prevedere gli interventi anche nell'arco delle 24 ore in relazione ai bisogni delle persone e del nucleo familiare;
4. assicurare il rispetto delle procedure assistenziali e dei protocolli di collaborazione definiti con il Dipartimento Cure Primarie.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEGLI INTERVENTI

I servizi inseriti nel SAD erogati dai Comuni, direttamente o tramite affidamento della gestione a terzi, sono definiti in maniera diversa in ragione del numero di interventi che vengono prestati presso l'utenza.

Viene definito **saltuario** qualsiasi servizio che può qualificarsi come occasionale e che non supera le tre prestazioni mensili (effettuate nei giorni feriali).

Viene definito **settimanale** il servizio che prevede fino ad un massimo di due interventi a settimana (effettuati nei giorni feriali) prestato presso l'utente da uno o due operatori contemporaneamente in ragione delle condizioni dello stesso.

Viene definito **intensivo** il servizio che prevede da 3 a 6 interventi a settimana prestato presso l'utente una sola volta al giorno, nei giorni feriali, da uno o due operatori contemporaneamente in ragione delle condizioni dello stesso.

Viene definito **plurintensivo** il servizio che prevede da 7 a 12 interventi alla settimana prestato presso l'utente fino a due volte al giorno, nei giorni feriali, da uno o due operatori contemporaneamente in ragione delle condizioni dello stesso.

Viene definito **intervento festivo** il servizio svolto durante i giorni festivi.

7. FORNITURA PASTI A DOMICILIO

Nell'ambito dei Servizi Domiciliari, è prevista la possibilità di fornire pasti a domicilio, ad anziani, disabili e cittadini in situazione di disagio soli o con familiari, non in grado di provvedere alla preparazione dei pasti a causa di impegni lavorativi o perché anch'essi in condizioni di non autosufficienza.

L'ammissione al servizio avviene con le medesime modalità stabilite al precedente art. 5 e disciplinato da un apposito atto di gestione.

8. ALTRI SERVIZI ACCESSORI

Nell'ambito dei Servizi Domiciliari, è prevista inoltre la possibilità di attivare altri servizi accessori, quali ad esempio:

1. **trasporto sociale**: anche individuale per assicurare la fruizione dei servizi diurni, la partecipazione a momenti di visite mediche esami diagnostici e per garantire la partecipazione alla vita sociale e di relazione;
2. **telesoccorso e teleassistenza**: per garantire il monitoraggio e l'attivazione di interventi per situazioni problematiche, non solo emergenziali, attivando le reti formali ed informali o il pronto intervento in relazione al tipo di bisogno manifestato;
3. **podologia, lavanderia, ecc.**

9. LE MODALITÀ DI CONTRIBUZIONE AL COSTO DEI SERVIZI

Il concorso degli utenti al costo dei servizi avviene sulla base del principio di progressività in ragione della capacità economica dei soggetti e nel rispetto di quanto previsto dal D.lgs. n. 109/98 e successive modificazioni. Per la definizione dell'Indicatore di Situazione Economica Equivalente (ISEE) si assume come unità di riferimento il nucleo familiare dell'utente, sulla base dei regolamenti applicativi dell'ISEE e/o specifiche Direttive Regionali/nazionali.

Il Comitato di Distretto definisce annualmente per il Servizio di Assistenza Domiciliare:

- la soglia ISEE al di sotto della quale si prevede l'esenzione;
- la soglia ISEE al di sopra della quale si applica la tariffa massima;
- la tariffa massima mensile;
- le percentuali di contribuzione per la definizione delle quote mensili personalizzate, da calcolarsi sull'ISEE differenziate per tipologia di intervento come indicate all'art. 6;

- le percentuali di riduzione della retta per assenze dal servizio e/o nel caso in cui il servizio sia rivolto a più componenti dello stesso nucleo.
Per il servizio di pasti a domicilio e per i servizi accessori le modalità di contribuzione e il costo vengono fissati o recepiti dall'Amministrazione comunale.

10. I DIRITTI E I DOVERI DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI

Gli utenti dei servizi domiciliari e i loro familiari hanno diritto a:

- essere seguiti con competenza ed attenzione nel rispetto della privacy, della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose;
- avere una completa informazione sulle opportunità esistenti, sulle modalità di erogazione e di contribuzione al costo dei servizi;
- avere una prestazione regolare e continua nel rispetto del progetto assistenziale personalizzato. Nel caso di interruzione momentanea del servizio, l'utente deve essere informato preventivamente per poter adottare misure atte a ridurre al minimo i disagi conseguenti;
- proporre suggerimenti e presentare reclami in forma orale, scritta, anche attraverso posta elettronica, allo Sportello Sociale comunale indicando generalità, indirizzo e reperibilità del proponente;
- ottenere risposta scritta in merito a quanto segnalato entro 30 gg dal ricevimento della segnalazione stessa.

Gli utenti dei servizi domiciliari e i loro familiari hanno il dovere di:

- comunicare al Servizio Sociale del Comune ogni variazione della situazione familiare e reddituale per un pronto adeguamento del servizio e anche al fine del calcolo dell'ISEE;
- avvisare tempestivamente il soggetto gestore del servizio in caso di assenza indicando possibilmente la data di rientro;
- avere un comportamento responsabile e di rispetto verso gli operatori del servizio;
- avere un atteggiamento collaborativo nei confronti degli operatori anche fornendo loro ausili e strumenti utili allo svolgimento delle prestazioni;
- provvedere regolarmente al pagamento della quota stabilita per la contribuzione al costo del servizio se e in quanto dovuta.

11. IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" il trattamento dei dati personali forniti in sede di richiesta di attivazione di servizi o comunque acquisiti dal Comune è finalizzato unicamente all'espletamento delle attività richieste ed avviene presso l'Area Servizi alla Persona del Comune di Galliera con l'utilizzo di procedure anche informatizzate e nei modi e limiti necessari per perseguire le predette finalità anche in caso di eventuale comunicazione a terzi. Il conferimento di tali dati è necessario al fine di valutare i requisiti di accesso ai servizi richiesti e la loro mancata indicazione può precludere tale valutazione. Ai richiedenti sono riconosciuti i diritti di cui all'art. 10 e seguenti della medesima legge e, in particolare, il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento e la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi rivolgendone richiesta al Comune, al settore responsabile del trattamento dei dati, come sopra indicato.