



Comune di Modena

Assessorato alle Politiche Sociali,
per la Casa e per l'Integrazione

Carta dei **Servizi**

Assistenza Domiciliare Sociale Integrata



Principi Generali

Finalità del servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare ha lo scopo di mantenere a domicilio le persone con problemi di non autosufficienza psico-fisica, rimuovendo gli ostacoli e valorizzando le risorse della rete parentale e sociale, tramite interventi professionali adeguati ai bisogni, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dalla persona.

Il Servizio ha altresì la funzione di recuperare e mantenere le capacità residue degli utenti e contrastare l'impoverimento relazionale che la non autosufficienza può indurre.

Destinatari

Il Servizio interviene a favore di persone con problematiche legate alla non autosufficienza psico-fisica, residenti anagraficamente o domiciliati nel Comune di Modena. Per poter usufruire del Servizio non sussistono limiti di reddito.

Linee guida del servizio

Rete relazionale primaria

Il Servizio è complementare e non sostitutivo della solidarietà familiare, ne rinforza il significato, sostenendo le capacità e autonomie esistenti.

Condivisione

Il Servizio riconosce l'utente e la sua famiglia come interlocutori privilegiati nella definizione e realizzazione del progetto di aiuto.

Attenzione ai vincoli

Il Servizio, nel programmare l'intervento di aiuto, valuta anche le difficoltà della famiglia a sostenere il carico assistenziale che il congiunto comporta.

Integrazione

Il Servizio prevede:

- l'integrazione con gli altri servizi sanitari, sociali e socio-sanitari (Centri diurni, Case Protette, Residenze Sanitarie Assistite, assegno di cura)
- il coinvolgimento di diverse figure professionali: Assistente Sociale, Medico di Medicina Generale, Responsabile Attività Assistenziali, Infermiere, Assistenti di Base.

L'obiettivo è soddisfare in modo congruente i bisogni di tutela domiciliare e di sostegno alla famiglia e costruire, attraverso una valutazione congiunta, un piano assistenziale adeguato ai bisogni dei singoli utenti.

Continuità assistenziale

L'organizzazione del Servizio favorisce un rapporto fiducioso fra utente e operatori, evitando frequenti rotazioni di personale.

Solidarietà extra-familiare

Il Servizio promuove e favorisce l'attivazione di forme di solidarietà nella comunità, al fine di meglio rispondere ai bisogni di appartenenza e di contatti relazionali delle persone più deboli.



Piano Assistenziale

Il Piano Assistenziale Individualizzato

Il Servizio di Assistenza Domiciliare interviene dopo una prima valutazione sociale, che si traduce nell'elaborazione di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), frutto dell'integrazione delle diverse competenze e responsabilità delle figure professionali coinvolte (può essere prevista anche la partecipazione di figure sanitarie appartenenti al servizio di medicina di base o altri servizi specialistici).

Il Piano contiene gli obiettivi da raggiungere, la tipologia e la quantità delle prestazioni da erogare, i tempi e le modalità di verifica.

- L'attività complessiva del Servizio è monitorata settimanalmente, in sede di équipe, al fine di:
 - adeguare il piano assistenziale al variare dei bisogni dell'utenza
 - confrontarsi su temi di interesse generale per il Servizio programmare attività di socializzazione e contatti con la rete di solidarietà della comunità, verificare i progetti di aiuto in atto.

Interventi di Assistenza Domiciliare

Il Piano Assistenziale Individualizzato può prevedere i seguenti interventi:

- *aiuto e cura nell'organizzazione e gestione della casa*

il Servizio di Assistenza Domiciliare interviene per la pulizia ordinaria dell'alloggio al fine di garantire un ambiente di vita igienico, nel rispetto delle abitudini e delle esigenze dell'utente, coinvolgendolo nelle attività domestiche per mantenere o recuperare autonomia

- *aiuto nell'igiene personale*

l'intervento ha come obiettivo favorire il benessere psicofisico e il senso di autostima della persona, prevenire le complicanze dovute alla non autosufficienza, offrire consulenza alla persona e ai familiari

- *mobilizzazione*

gli Addetti di Base affiancano il Fisioterapista con attività di mobilizzazione degli arti colpiti da patologia al fine di mantenerne o recuperare la funzionalità

- *cura dell'alimentazione, preparazione o fornitura del pasto*

il Servizio di Assistenza Domiciliare interviene:

- per l'acquisto degli alimenti, quando la persona non è in grado di procurarsi autonomamente oppure quando è necessario contenere e/o aiutare nell'organizzazione degli acquisti (quantità/qualità)

- per la preparazione o fornitura del pasto, quando non è possibile coinvolgere l'utente o i familiari nella preparazione del pasto o nel caso in cui la cucina non sia idonea

- *contatti con i medici e accompagnamento ai presidi sanitari*

il Medico di Medicina Generale è l'interlocutore principale per gli aspetti sanitari.

Previo consenso dell'utente, ci si rivolge al medico per riferire o reperire informazioni riguardanti le condizioni di salute, per le ricette dei farmaci in uso, per le richieste di ausili, presidi e visite specialistiche

- *aiuto nell'integrazione sociale*

valorizzazione delle relazioni parentali, amicali e partecipazione ad attività ricreative, sociali, culturali organizzate nel contesto cittadino

- *accompagnamenti:*

è prevista la possibilità che l'utente possa essere accompagnato, in semplici passeggiate o presso parenti e/o amici, per mantenere le sue relazioni sociali

Telesoccorso e Teleassistenza

Gli utenti dell'Assistenza Domiciliare possono accedere, su valutazione dell'assistente sociale e senza costi aggiuntivi, al Servizio di Telesoccorso e Teleassistenza.

Attività di Socializzazione

Il Servizio di Assistenza Domiciliare:

- organizza attività aggregative in occasione di feste e ricorrenze particolari
- facilita la partecipazione degli utenti più a rischio di emarginazione alle manifestazioni culturali e alle attività ludiche cittadine
- organizza attività di laboratorio finalizzate al recupero e mantenimento di capacità manuali e mnemoniche.

Il Servizio collabora con le associazioni cittadine di volontariato nella gestione dei Centri Territoriali dove, settimanalmente, vengono svolte attività motorie e ricreative (per adulti ed anziani) che favoriscono i processi di conoscenza e socializzazione.

Nel periodo estivo, inoltre, gli operatori del Servizio di Assistenza Domiciliare accompagnano, alla Casa per le vacanze di Pinarella, persone già in carico al Servizio Sociale di base, che desiderano trascorrere un soggiorno marino, anche a scopo preventivo e di tutela della salute e del proprio benessere.

Gli operatori assicurano il sostegno necessario allo svolgimento delle attività di vita quotidiana.



Organizzazione del Servizio

Poli Sociali

Il Servizio è costituito da:

- un ufficio centrale di coordinamento tecnico-amministrativo
- un nucleo operativo per ognuno dei 4 Poli Sociali
 - Polo 1: Centro Storico
 - Polo 2: Crocetta/S. Lazzaro/Modena Est
 - Polo 3: Buon Pastore/S. Agnese/San Damaso/San Donnino
 - Polo 4: S.Faustino/Madonnina/Quattro Ville.

Personale

Il Servizio di Assistenza Domiciliare prevede il coinvolgimento di diverse figure professionali:

- in sede centrale, con funzioni di programmazione e controllo, opera la Direzione coadiuvata dall'Ufficio Tecnico e Amministrativo
- in sede decentrata, nei quattro Poli Sociali, operano:
 - Addetto all'Assistenza di Base (A.A.dB.)
 - Responsabile delle Attività Assistenziali (R.A.A.)
 - Assistente Sociale
 - Coordinatore di Polo.

Competenze e responsabilità delle singole professionalità

L'Addetto all'Assistenza di Base

- collabora con l'Assistente Sociale nell'individuazione degli obiettivi del progetto di aiuto assistenziale
- realizza il programma di aiuto
- verifica insieme alla Assistente Sociale e la RAA il raggiungimento degli obiettivi del progetto

Il Responsabile delle Attività Assistenziali svolge funzioni di:

- supporto tecnico agli AA.d.B. nella realizzazione del piano di lavoro
- organizzazione e coordinamento del nucleo degli AA.d.B.
- consulenza alle Assistenti Sociali nell'individuazione dei bisogni assistenziali.

L'Assistente Sociale è responsabile del progetto complessivo di aiuto rivolto all'utente e affianca gli AA.d.B. nelle problematiche derivanti dalla relazione professionale tra gli stessi e gli utenti.

Il Coordinatore di Polo

- coordina e gestisce le risorse assegnate al polo sociale, nell'ambito circoscrizionale
- partecipa alla definizione del piano annuale complessivo relativo al Servizio di Assistenza Domiciliare a livello cittadino, insieme all'ufficio tecnico amministrativo della sede centrale

Orario di apertura del servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è attivo:

- dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 19.30

- nei giorni festivi dalle 8 alle 13

con una flessibilità di 30 minuti, in base alle necessità assistenziali.



Sistema d'accesso

Accesso al servizio

Il cittadino interessato, o chi ne ha titolo (familiari, conviventi, amici, volontari, ecc.), si rivolge all'assistente sociale, previo appuntamento presso la segreteria del polo sociale di appartenenza.

L'Assistente Sociale valuta il bisogno presentato e individua, con l'interessato e i familiari, la risposta assistenziale ritenuta più appropriata.

Qualora venga ipotizzato l'attivazione del SAD, entro 8 giorni dal colloquio, l'Assistente Sociale effettua una visita domiciliare insieme al Responsabile Attività Assistenziali per:

- approfondire la conoscenza della persona, della sua rete relazionale, dell'ambiente in cui vive
- offrire informazioni sul Servizio di aiuto domiciliare
- concordare con l'utente e gli eventuali familiari gli obiettivi dell'intervento
- raccogliere la documentazione economica ai fini della determinazione della quota di compartecipazione al costo del Servizio.

Entro 7 giorni dalla visita domiciliare, il Coordinatore di Polo, tramite apposita lettera, comunica all'utente i tempi di attivazione del Servizio e il preventivo di spesa redatto dall'Ufficio Amministrativo.

Sistema d'accesso

Qualora i tempi di attesa non corrispondessero al bisogno presentato, l'Assistente Sociale responsabile del caso informa l'interessato e concorda insieme a lui un piano d'intervento alternativo.

Criteri d'accesso

L'accesso è definito da una valutazione professionale che fa riferimento ai seguenti aspetti della vita della persona:

- condizione abitativa
- autonomia nelle attività quotidiane
- comportamenti
- risorse e vincoli della rete parentale e sociale
- condizione socio-economica dell'utente, dell'eventuale coniuge e del nucleo familiare dei figli.

La valutazione di tali aspetti si traduce nell'attribuzione di un punteggio.

L'équipe territoriale, composta da Assistente Sociale e Responsabile Attività Assistenziali definisce, anche sulla base di tale punteggio, le priorità di ammissione.

Il Coordinatore di Polo interviene qualora individui incongruenze rispetto alle priorità di ammissione.

1° Mese di assistenza

Non è prevista alcuna compartecipazione dell'utente al costo del Servizio durante i primi 30 giorni di intervento domiciliare.

Questo consente:

- al Servizio di acquisire ulteriori informazioni al fine di poter offrire un intervento adeguato ai bisogni presentati
- all'utente di poter scegliere il Servizio dopo averlo conosciuto.

Iter amministrativo

Entro il termine di 30 giorni dall'attivazione del Servizio, l'utente o chi ne ha titolo dovrà sottoscrivere l'impegnativa al pagamento utilizzando l'apposito modulo.

Qualora l'utente non intenda sottoscrivere l'impegnativa, entro il termine fissato, il Servizio, dopo il primo mese gratuito, verrà sospeso.

Cessazione del servizio

In caso di cessazione del Servizio di Assistenza Domiciliare, il Responsabile Attività Assistenziali, entro 5 giorni dalla data dell'ultimo intervento, invia la comunicazione all'Ufficio Amministrativo centrale che provvederà a formalizzare la cessazione.



Costo del servizio

Tariffa oraria

La tariffa oraria del Servizio di Assistenza Domiciliare è definita annualmente, con apposita deliberazione della Giunta Municipale, a seguito di concertazione con le Organizzazioni Sindacali, sulla base del costo totale del Servizio sostenuto dal Comune.

Compartecipazione alla spesa

L'Amministrazione Comunale definisce i criteri di compartecipazione degli utenti e dei familiari al costo del Servizio. L'utente è tenuto a partecipare al costo del Servizio secondo le proprie possibilità.

Nel caso in cui l'utente non sia in grado di coprire l'intero ammontare della tariffa oraria, il coniuge e i nuclei familiari dei figli sono obbligati a partecipare al costo del Servizio, ciascuno secondo le proprie possibilità.

Qualora l'insieme delle quote non copra l'intero costo della tariffa, il Comune mantiene a proprio carico la differenza del costo.

Esonero dal pagamento del servizio

L'Assistente Sociale invia all'Ufficio Amministrativo centrale la proposta motivata di esonero dal pagamento del Servizio erogato.

L'esonero è temporaneo (di norma per non più di 6 mesi) e può essere totale o parziale.

La proposta deve essere avallata dal Coordinatore di Polo responsabile per territorio.

L'atto di esonero è firmato dal Dirigente Responsabile del Servizio di Assistenza Domiciliare.

Assenze degli utenti

In caso di assenza dell'utente dal proprio domicilio a causa di ricovero in ospedale o presso residenze protette, il pagamento del Servizio viene sospeso per tutto il periodo di assenza.

L'assenza per altri motivi (presso Casa per le Vacanze di Pinarella, viaggi, ecc.) sospende il pagamento del Servizio se è inferiore a 30 giorni; se l'assenza supera i 30 giorni il Servizio viene cessato.

Utilizzazione di altri servizi

Se l'utente, contestualmente al Servizio di Assistenza Domiciliare, si avvale di un altro servizio alla persona, pubblico o privato, l'Ufficio Amministrativo ne tiene conto, sottraendo dal reddito netto l'importo delle spese sostenute nell'arco annuale.



Qualità del servizio

Verifiche di gradimento

Al fine di monitorare la qualità delle prestazioni erogate e di adeguare le proprie azioni ai bisogni espressi, il Servizio di Assistenza Domiciliare attiva strumenti di partecipazione degli utenti, dei familiari e delle associazioni interessate attraverso confronti diretti o sondaggi di gradimento.

E' istituito, inoltre, il Comitato di Valutazione della qualità del Servizio di Assistenza Domiciliare (erogato in regime di appalto) che ha i seguenti compiti:

- controllo sulla regolare esecuzione dell'appalto
- verifica del raggiungimento degli obiettivi di qualità sulla base di indicatori predefiniti dall'Amministrazione Comunale.

Segnalazioni di disservizi

L'utente, o chi ne ha titolo (familiari, conviventi, amici, volontari, ecc.), che intenda segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle procedure può presentare formale ricorso al Dirigente del Settore Politiche Sociali e Sanità ed entro 15 giorni verrà inviata risposta per iscritto. Per quanto qui non previsto, si fa riferimento alla normativa vigente in materia.



Diritti e doveri del cittadino

Diritti della persona interessata e dei familiari

- rispetto dei termini indicati nella Carta dei Servizi
- rispetto del proprio stile di vita e della propria riservatezza
- essere informati in modo chiaro e comprensibile sulle procedure di e sulle modalità di partecipazione al costo del Servizio
- collaborare ed essere corresponsabilizzati sul progetto di intervento e verificare l'attuazione dello stesso.

Doveri della persona interessata e dei familiari

- mantenere un comportamento rispettoso degli operatori addetti al Servizio e della loro professionalità
- partecipare al costo del Servizio secondo le modalità concordate.



Per informazioni:

Rivolgersi alla Segreteria del Servizio Sociale Assistenziale della propria Circoscrizione:

- Circoscrizione n. 1 Centro Storico - S. Cataldo
P.tta Redecocca n.1 Tel. 059 203 3620
- Circoscrizione n. 2 S. Lazzaro - Modena Est - Crocetta
presso la Sede del Polo sociale
Via Mar Tirreno n. 333 - Tel. 059 203 3999
- Circoscrizione n. 3 B. Pastore - S. Agnese
presso la Sede del Polo sociale
Via Viterbo n. 74 tel. 059 203 4300
- Circoscrizione n.4 S. Faustino - Madonnina
S. Faustino: via Newton n. 150 - Tel. 059 2034000
Madonnina: via Barchetta n. 77 Tel. 059 203 4100

nel seguente orario:

Lunedì dalle 15 alle 17,30
Martedì dalle 10 alle 12,30
Mercoledì dalle 10 alle 12,30
Giovedì dalle 10 alle 12,30 /dalle 14 alle 18,30
Venerdì dalle 10 alle 12,30

all'Ufficio INFORMANZIANI

Via Scudari n. 30 - Tel. Numero verde 800 56 77 72

nel seguente orario:

dal lunedì al sabato - dalle 9 alle 12