

LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Le presenti Linee Guida disciplinano, nel rispetto della normativa nazionale e regionale, le modalità di ammissione, istruttoria e la partecipazione economica degli utenti, che saranno attuati dal Servizio Sociale per la gestione del servizio di assistenza domiciliare.

DESTINATARI

Sono destinatari potenziali degli interventi domiciliari di cui alle presenti Linee Guida le persone non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, che non sono in grado di compiere gli atti quotidiani della vita per motivi legati all'età, alla malattia, a condizioni sociali, e che siano residenti nel territorio comunale.

In casi particolari il servizio può essere esteso anche a persone non residenti, ma domiciliate nel Comune di Schio, con costo totale delle prestazioni a carico dell'utente o del Comune di residenza anagrafica. In tali casi i rapporti economici sono tenuti dall'appaltatore direttamente con l'utente o con il Comune di residenza dell'utente.

ACCESSO AGLI INTERVENTI E ISTRUTTORIA

Per accedere agli interventi domiciliari deve essere presentata al Servizio Sociale del Comune apposita domanda, utilizzando la relativa modulistica scaricabile dal sito istituzionale.

Alla domanda segue un colloquio da parte dell'assistente sociale ed una eventuale visita domiciliare entro trenta giorni. Il servizio viene attivato in base alla valutazione dell'assistente sociale.

Il Servizio Sociale comunale, per ogni singolo utente, all'interno del progetto individualizzato, elabora una scheda d'intervento con la precisazione delle prestazioni da erogare.

Gli interventi domiciliari sono attivati dall'appaltatore entro il settimo giorno dalla trasmissione dell'ordine di intervento, ad eccezione dei casi giudicati di particolare necessità ed urgenza che vengono definiti dall'assistente sociale sulla base dei seguenti parametri:

- grave non autosufficienza;
- mancanza o l'inadeguatezza della rete sociale;
- situazioni in cui la mancanza dell'intervento pregiudica le condizioni igieniche e assistenziali del progetto;
- situazioni in cui sia necessario affiancare soggetti che prestino assistenza continuativamente da più di due anni, per garantire loro un supporto e prevenire, in tal modo, l'esaurirsi della capacità di assistere;
- temporanee e motivate assenze dei familiari e di chi garantisce l'assistenza.

Le prestazioni del servizio di sostegno educativo domiciliare a minori sono, di norma, programmate su anno scolastico, sulla base delle segnalazioni e dell'analisi dei casi compiuta dal servizio sociale.

DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER LA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA:

Da esibire e comunque in corso di validità:

- carta di identità o documento di riconoscimento in corso di validità del richiedente;
- certificato di invalidità del richiedente (se posseduto).

CONDIZIONI DEL SERVIZIO

All'utente è richiesto di:

- essere presente al domicilio al momento dell'intervento programmato;
- avvisare il servizio sociale della sospensione o cessazione degli interventi con almeno tre giorni lavorativi di anticipo, ad eccezione dei ricoveri ospedalieri o delle emergenze sanitarie;
- comunicare al servizio sociale con le medesime modalità le richieste di riattivazione;
- ripresentare una nuova domanda nel caso di sospensione degli interventi superiore ai sei mesi;
- pagare il costo del servizio sulla base delle tariffe stabilite dalla Giunta Comunale.

Gli interventi sono interrotti in caso di reiterata violazione delle predette condizioni su valutazione dell'assistente sociale.

Per gli interventi programmati e non usufruiti per mancato rispetto dei termini di disdetta, sarà applicata una penale pari ad **Euro 10,00/intervento orario**.

MODIFICA E INTERRUZIONE DEGLI INTERVENTI

Gli interventi possono essere sospesi dal servizio sociale nei casi in cui l'utente:

- ha una condotta di grave disturbo nei confronti dell'operatore;
- è inadempiente nel pagamento dell'importo mensile dovuto.

Gli interventi possono, altresì, essere momentaneamente interrotti per scioperi o l'avverarsi di cause di forza maggiore con tempestivo avviso da parte dell'appaltatore.

In tal caso si applica quanto previsto dalla normativa vigente con garanzia dei servizi essenziali.

LISTE DI ATTESA

La formulazione di eventuali liste di attesa per l'accesso al servizio tiene prioritariamente conto dell'assenza di rete familiare, del rischio di emarginazione e del disagio economico presentato.

ASSENZA DI CONSENSO DELL'UTENTE

Nel caso vi sia rifiuto da parte dell'utente degli interventi proposti, l'assistente sociale procederà a rimodulare il progetto personalizzato al fine del raggiungimento degli obiettivi di presa in carico e cura.

Qualora dovesse persistere il rifiuto da parte dell'utente, il servizio sociale, valuterà l'opportunità della sua dimissione dal servizio.

TIPOLOGIA INTERVENTI

Il servizio di assistenza domiciliare si articola nelle seguenti attività:

A1) cura della persona che consiste in:

- cura dell'igiene personale;
- pulizia del viso, mani, piedi, bidet;
- igiene della bocca;
- taglio unghie delle mani e dei piedi;
- bagno e igiene completa;
- accompagnamento in struttura per bagno;
- aiuto alla persona nel vestirsi e svestirsi;
- cambio e gestione ausili incontinenza (cambio pannoloni, svuotamento sacchetto urina, cambio sacchetto stomia);

- servizio di parrucchiere;
- servizio di pedicure;

A2) mobilitazione che consiste in:

- aiuto nell'alzata dal letto (con un operatore, con due operatori o con l'ausilio del sollevatore, già presente nel domicilio dell'utente);
- aiuto alla persona nel coricamento;
- aiuto alla persona nel movimento di arti invalidi e nell'utilizzo di ausili sanitari;
- aiuto alla persona per una corretta deambulazione;
- postura e mobilitazione della persona allettata;

A3) alimentazione che consiste in:

- aiuto alla persona nell'assunzione dei pasti;

A4) assistenza sanitaria che consiste in:

- preparazione e controllo assunzione dei farmaci;
- effettuazione interventi di prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito, in collaborazione con i servizi sanitari;
- tenuta dei contatti con il medico di medicina generale, per prescrizione e consegna delle terapie;
- misurazione della pressione arteriosa e della temperatura corporea, con apparecchiatura messa a disposizione dell'utente, con esclusione delle prestazioni tipicamente infermieristiche;

B) cura della casa che consiste in:

- interventi di pulizia ordinaria;
- riassetto della cucina (pulizia piano cottura, lavaggio delle stoviglie, lavello e tavolo da pranzo, ecc.);
- pulizia e sanificazione dei servizi igienici;
- areazione degli ambienti, rifacimento del letto, riordino della stanza, della biancheria e degli indumenti;
- pulizia dei pavimenti e spolvero dei mobili;
- raccolta dei rifiuti da eliminare, con le modalità della raccolta differenziata;

B1) interventi di pulizia a fondo che consiste in:

- pulizia profonda di pavimenti, cucina e sanitari;
- pulizia generale del mobilio;
- pulizia straordinaria con sanificazione anche mediante l'uso di appositi strumenti e macchinari;

C) sostegno nella vita quotidiana che consiste in:

- cura vestiario e corredo;
- lavaggio a mano o in lavatrice della biancheria personale e della biancheria da letto, da bagno e da cucina, effettuato a domicilio;
- stiratura indumenti e cura corredo, effettuati a domicilio;
- servizio accessorio di lavaggio della biancheria in lavanderia, con asporto e riconsegna della biancheria presso il domicilio dell'utente (comprensivo di stiratura ed eventuale rammendo e cucito, ove necessari);

C1) acquisti e preparazione pasti che consiste in:

- aiuto alla persona nella preparazione dei pasti e, ove necessario, preparazione

- pasti;
- acquisto di alimenti o altro;

C2) gestione della casa che consiste in;

- gestione pagamenti, scadenze, disbrigo di pratiche amministrative;

C3) integrazione addetti alla cura che consiste in;

- integrazione giornaliera all'assenza di personale privato o degli addetti alla cura, per un massimo di due ore;

D) vita di relazione e segretariato sociale che consiste in:

- interventi di prevenzione e sostegno psico-sociale;
- sostegno e stimolo alla persona nella vita di relazione;
- accompagnamento della persona in passeggiate, visite, acquisti, ecc.;
- rapporti con strutture sociali, ricreative e culturali del territorio;

D1) trasporto che consiste in;

- accompagnamento con aiuto presso strutture e servizi sociali e sanitari e centri diurno per non autosufficienti;
- accompagnamenti per raggiungere la sede di lavoro;
- accompagnamento per acquisti;
- commissioni varie (banca, posta, farmacia, ecc.);
- rapporti sociali;
- il servizio di accompagnamento della persona va effettuato esclusivamente con autovetture dell'appaltatore;

D2) segretariato sociale che consiste in;

- integrazione e collaborazione con la rete territoriale (servizi sociali e sanitari che erogano altre prestazioni ad adulti, anziani e minori, anche con disturbo mentale, portatori di handicap e con dipendenze comportamentali)
- collaborazione con il servizio sociale comunale, in particolare con la partecipazione alle riunioni di programmazione, verifica e aggiornamento dei progetti personalizzati e di verifica del servizio;

E) servizio di sostegno educativo domiciliare a minori che consiste in:

- attività didattiche con affiancamento nello svolgimento dei compiti scolastici sia singolarmente che in gruppo, con verifica dell'adeguatezza del materiale scolastico e didattico;
- attività osservativa della relazione genitori / figli;
- affiancamento del nucleo familiare nella presa di coscienza dei problemi e dei bisogni dei minori;
- attività di relazione e ricreative;
- collaborazione con la rete territoriale (scuole, servizi sociali e sanitari).

F) servizio di formazione assistenti familiari e/o addetti alla cura che consiste in:

- servizio di affiancamento ad assistenti familiari e/o addetti alla cura, presso il domicilio dell'utente, finalizzato all'acquisizione di competenze e di modalità di assistenza;

SITUAZIONI EMERGENZA PER IL PERIODO ESTIVO O IN CASO DI EVENTI

CLIMATICI AVVERSI (NEVICATE, ALLUVIONI, ECC.)

Qualora ricorrano tali eventi il servizio sarà effettuato presso il domicilio delle persone prive di contesto parentale o altri punti di riferimento e consiste in:

- effettuazione della spesa alimentare;
- consegna e ritiro del bucato presso la lavanderia;
- accompagnamento a visite mediche o strutture sanitarie;
- eventuali altre prestazioni ritenute necessarie su valutazione dell'assistente sociale;

Tali servizi non costituiscono una presa in carico della persona, in quanto trattasi di prestazioni a carattere straordinario e temporaneo, legate alle condizioni ambientali e familiari del soggetto.

TARIFFE

La quota di compartecipazione a carico dell'utente nonché le agevolazioni previste in base alla situazione economica sono fissate annualmente dalla Giunta Comunale.

Si stabilisce l'abbattimento della tariffa del Servizio Domiciliare:

- del 25% per coloro che usufruiscono di prestazioni per più di 7 ore settimanali;
- del 50% per coloro che usufruiscono di prestazioni per più di 14 ore settimanali;

Sono previste procedure per il recupero delle somme insolute dovute, con la maggiorazione dei costi a titolo di rimborso spese, nonché l'attivazione delle procedure previste dalla normativa vigente per il recupero forzoso.

La Giunta può decidere riduzioni delle tariffe o esoneri dal pagamento delle prestazioni su proposta motivata redatta dall'Assistente sociale. Non sono previste deroghe per il servizio di parrucchiera.

ISEE (INDICATORE SITUAZIONE ECONOMICA EQUIVALENTE)

Per l'applicazione della tariffa ordinaria non è richiesta la presentazione della dichiarazione ISEE.

Per la valutazione dell'applicazione della tariffa agevolata l'utente deve essere in possesso dell'attestazione dell'ISEE per prestazioni agevolate di natura socio sanitaria in corso di validità e deve comunicarla al servizio.

CONTROLLI

Il servizio sociale effettuerà controlli sulla veridicità delle dichiarazioni presentate ai sensi dell'articolo 71 del DPR 445/2000 ed in osservanza a quanto stabilito dalle norme vigenti e dagli indirizzi operativi adottati dall'Ente.

RECLAMI

L'utente può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami al Comune di Schio nei seguenti modi:

- direttamente agli sportelli QUI SOCIALE (Piazza Statuto 17 – orari dal lun al ven dalle 9 alle 13) e QUI CITTADINO (Piazza Statuto – orari dal lun al sab 9 – 13; giov no-stop dalle 9 alle 18,30)
- con una telefonata allo 0445/691279;
- tramite lettera, fax o posta elettronica (sociale@comune.schio.vi.it)

TUTELA PRIVACY

Il trattamento dei dati dei dati personali di cui al presente regolamento è stabilito in conformità a quanto previsto dal d.lgs. n. 196/2003.