



AREA DOMICILIARITA'

CARTA DEI SERVIZI AMBITO DOMICILIARITA' E ANZIANI

Servizi Socio-Assistenziali Domiciliari e di Integrazione Socio-Sanitaria

Premessa

Alla luce della stabilità dell'impianto organizzativo-gestionale e dell'esperienza svolta nell'ambito dei Servizi Socio Assistenziali e di integrazione Socio Sanitaria da parte dell'Azienda Speciale Retesalute si è resa necessaria una complessiva revisione del documento Linee Guida per aggiornare le prassi operative, le modalità di presa in carico delle situazioni, nonché il senso dei servizi nella loro complessità in un'ottica di integrazione con le risorse formali e informali del territorio, al fine di dare forma ad una carta dei servizi in conformità da un lato, alla normativa vigente e, dall'altro all'art. 5 del contratto di servizio tra l'Azienda e i Comuni soci periodo 2024-2028. Nel tempo i servizi si sono ampliati e diversificati in base alle esigenze e ai nuovi bisogni del territorio e da qui anche l'esigenza di aggiornare le precedenti linee guida che risalgono al 2009.

L'invecchiamento della popolazione è una caratteristica del nostro Paese e riguarda in modo sensibile anche il nostro territorio. Non si tratta solo di un fattore sociologico ma costituisce uno dei principali elementi che determinano la spesa in ambito sanitario, sociosanitario e sociale. All'invecchiamento si accompagna un incremento delle patologie croniche, invalidanti e della non autosufficienza, con effetti rilevanti sulla qualità della vita delle persone e dei nuclei e sulla capacità del sistema dei servizi di dare una risposta adeguata ai bisogni. Tra le conseguenze più rilevanti dell'invecchiamento si riscontra la crescita dei bisogni sanitari e socioassistenziali degli individui in condizioni di fragilità, con circa 2,5 milioni di anziani non autosufficienti in Italia.

Il Report aggiornato al 2020 dell'Anagrafe della Fragilità a cura dell'ATS Brianza, vede che su una popolazione complessiva del territorio (dell'ATS Brianza) composta da 1.200.014 abitanti, l'Anagrafe della Fragilità risulta costituita da 118.323 persone, pari all'9,9% della popolazione complessiva residente. La popolazione fragile dell'Ambito di Merate è pari all'9,1% e si registra l'incremento più elevato pari al +0,7%.

Le presenti linee guida fanno riferimento anche alle disposizioni della legislazione nazionale e di programmazione locale.

Sommario

Presentazione	4
<i>Chi è Retesalute</i>	4
<i>Le sue finalità</i>	4
<i>La sua missione</i>	4
<i>Le attività svolte</i>	5
<i>Le strategie</i>	5
Il Servizio Socio-Assistenziale Domiciliare (SAD)	6
<i>Obiettivi</i>	6
<i>In che modo opera</i>	6
<i>Principi</i>	7
<i>Destinatari</i>	7
<i>Criterio della territorialità</i>	7
<i>Criterio delle condizioni personali e sociali</i>	7
<i>Prestazioni</i>	8
<i>Modalità di funzionamento e dell'erogazione del servizio</i>	10
<i>Fasi del SAD</i>	10
<i>Gli strumenti</i>	10
<i>Cessazione del servizio</i>	11
<i>Costi del SAD</i>	12
<i>Tempi</i>	12
<i>Aspetti organizzativi</i>	12
<i>Risorse umane coinvolte</i>	13
<i>Assistente sociale del Comune</i>	13
<i>Coordinatrice del SAD – Retesalute</i>	14
<i>Responsabile Area domiciliarità</i>	14
<i>Coordinatrice del SAD – Cooperativa aggiudicataria</i>	15
<i>Ausiliari Socio Assistenziali (ASA) e Operatori Socio Sanitari (OSS)</i>	15
<i>Educatore professionale</i>	16
<i>Gli impegni per la qualità del servizio: gli standard</i>	16
<i>Gli impegni richiesti agli assistiti</i>	17
<i>Customer Satisfaction: soddisfazione utente</i>	18
La Teleassis tenza	19
<i>Organizzazione</i>	19
Allegati alle linee guida	19

Presentazione

Chi è Retesalute

Retesalute è l'Azienda Speciale costituita (in base all'art. 31 e 114 TUEL 267/2000) nell'anno 2005 da diversi Comuni dell'Ambito di Merate.

I Comuni attualmente aderenti all'Azienda sono:

Airuno, Barzago, Barzanò, Brivio, Calco, Casatenovo, Cassago Brianza, Cernusco Lombardone, Cremella, Imbersago, Lomagna, Merate, Missaglia, Montevecchia, Monticello Brianza, Olgiate Molgora, Osnago, Paderno d'Adda, Robbiate, Sirtori, Comune di Santa Maria Hoè, Verderio, Viganò e Sirone.

Retesalute è ente strumentale dei Comuni, dotato di personalità giuridica e autonomia gestionale. È inoltre ente capofila per la realizzazione del Piano di Zona (legge 328/00) che ha il compito di pianificare e realizzare, ogni triennio, gli interventi e i servizi dell'ambito distrettuale meratese.

Le sue finalità

In base allo statuto, Retesalute è ente strumentale dei comuni aderenti, che ha come scopo l'esercizio di attività e l'erogazione dei servizi socioassistenziali, sociosanitari integrati e più in generale la gestione dei servizi alla persona e alla famiglia, in relazione alle competenze istituzionali dell'Ente Locale, ivi compresi interventi di formazione concernenti le attività dell'Azienda o finalizzati a promuovere il benessere bio-psico-sociale dei cittadini del territorio.

La sua missione

**“Retesalute si propone la gestione unitaria ed integrata
dei servizi alla persona e alla famiglia per i Comuni aderenti”**

Gestione unitaria: si esplica attraverso l'attuazione della programmazione zonale e la gestione associata dei servizi che i singoli Comuni conferiscono all'Azienda; il mandato dei Comuni aderenti è quello di raggiungere l'unitarietà degli interventi e delle attività, con una diffusione degli stessi su tutto il territorio, con uguali criteri di accesso, con uniformità di significato e di contenuto, con analoghi livelli qualitativi.

Gestione integrata: si parte dalla suddivisione delle attività nelle singole aree (anziani, disabili, minori e famiglia, adulti in difficoltà), con la finalità di costruire un disegno organico che individua le interdipendenze per una loro efficace integrazione.

Obiettivo di riferimento per l'Azienda è l'integrazione e la cooperazione tra servizi sociali, sanitari, educativi, per la formazione e le politiche attive del lavoro, in un'ottica di servizio globale alla persona, specie per le fasce più marginali.

La finalità principale è il superamento delle singole aree per una gestione unitaria ed integrata dei servizi alla persona e alla famiglia. Un criterio guida dell'Azienda è il collegamento ed il raccordo tra i servizi e la rete complessa degli interventi formali e informali rivolti ai singoli e alle famiglie; inoltre, destinatario ed interlocutore dei servizi non è solo l'utente ma l'intera comunità.

Le attività svolte

A favore dei Comuni aderenti, Retesalute offre o potrebbe offrire i seguenti servizi:

Area anziani	Area adulti in difficoltà	Area disabili	Area minori
<ul style="list-style-type: none"> • SAD • Centro di aggregazione • Teleassistenza • Servizi di prossimità • Sportelli e Registro assistenti familiari • Servizi e interventi a livello interdistrettuale 	<ul style="list-style-type: none"> • Rete anti violenza donne • Servizio Educativo al lavoro • Servizi per adulti italiani e stranieri • Progetti "Cantieri minori" e "Cantiere interculturale" • Servizio Sociale di Base 	<ul style="list-style-type: none"> • Centri Diurni Disabili • Servizio Educativo Inclusione (SEI) • Assistenza educativa scolastica • SADH • Servizi e interventi a livello interdistrettuale 	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio Tutela Minori • Servizio Penale Minori • Servizi educativi (ADM-AES) • Centri Estivi • Centri pomeridiani • Servizio Spazio Neutro • Comunità Leggera • Servizio counseling scolastico • Centro di aggregazione giovanile • Politiche giovanili • Politiche di conciliazione • Servizi e interventi a livello interdistrettuale

Le strategie

Retesalute, nello sviluppo della propria azione, persegue le seguenti strategie:

- sviluppare e potenziare il welfare locale, anche con risposte innovative ai bisogni emergenti e alla complessità delle domande espresse dal contesto territoriale;
- procedere ad una complessiva riorganizzazione del sistema dei servizi alla persona e alla famiglia, puntando al miglioramento qualitativo e quantitativo;
- ottimizzare l'efficienza nell'erogazione dei servizi;
- regolare e definire i rapporti con l'ASST e l'ATS, per realizzare un sistema integrato di servizi socio-sanitari.

Il Servizio Socio-Assistenziale Domiciliare (SAD)

IL SAD è costituito da un complesso di prestazioni di natura socioassistenziale offerte prevalentemente a domicilio per persone anziane, disabili, minori e per nuclei familiari comprendenti soggetti a rischio emarginazione o in condizioni di parziale o in totale mancanza di autonomia. Il fine ultimo è quello di consentire la permanenza di queste persone nel loro normale ambiente di vita il più a lungo possibile, riducendo e/o ritardando il ricorso a strutture residenziali.

Si tratta di interventi professionali adeguati ai bisogni della persona e della sua famiglia, che valorizzano le risorse della rete parentale e sociale.

Obiettivi

I Servizi Socio-Assistenziali Domiciliari consistono in un insieme di attività **di carattere sociosanitario, socioassistenziale e socio-educativo** fondate su di una significativa componente relazionale, rivolte principalmente alla persona assistita, anche in situazione di difficoltà temporanea, con una valorizzazione del ruolo delle famiglie e dei caregivers.

Il SAD si propone di:

- supplire alle carenze di autonomia dell'utente nelle sue funzioni personali essenziali, igienico sanitarie e relazionali;
- recuperare e mantenere il benessere psico-fisico dell'utente;
- evitare o ridurre i rischi di emarginazione e di isolamento che la non autosufficienza può indurre;
- mantenere al domicilio e/o recuperare il benessere psico-fisico della persona assistita, comprese le attività di pulizia, sanificazione e riordino degli ambienti domestici;
- favorire l'autonomia e l'autosufficienza dell'individuo nel contesto familiare e sociale;
- evitare istituzionalizzazioni improprie o gravi situazioni di emarginazione sociale;
- favorire le dimissioni protette dai reparti ospedalieri;
- alleviare il carico assistenziale familiare e "addestramento" al caregiver
- promuovere la socializzazione attraverso azioni di stimolo alla partecipazione a momenti di carattere sociale, culturale e di svago.

In che modo opera

Il SAD si connota per le seguenti caratteristiche e modalità operative:

- è complementare e non sostitutivo della solidarietà familiare, ne rinforza il significato, sostenendo le capacità e le autonomie presenti;
- riconosce l'utente e la sua famiglia come interlocutori privilegiati nella definizione e realizzazione del progetto di aiuto;

- personalizza gli interventi, per consentire soluzioni diversificate e calibrate sulle peculiari caratteristiche di ciascun individuo, valutando anche le difficoltà della famiglia a sostenere il carico assistenziale che comporta il congiunto;
- prevede l'integrazione con gli altri servizi sociali, sanitari e sociosanitari ed il coinvolgimento delle diverse figure professionali, per soddisfare in modo congruente i bisogni di tutela domiciliare e di sostegno alla famiglia;
- promuove la valutazione periodica del singolo intervento e la possibilità di ridefinizione dello stesso;
- sviluppa l'uniformità nell'erogazione del servizio sul territorio.
- Intervenire anche educativamente sul disagio adulto e le multi-problematicità

Principi

Il SAD ispira le sue attività e l'intera sua modalità di gestione ai seguenti principi:

- rispetto della persona e della sua libertà nelle scelte di vita;
- tutela della riservatezza;
- professionalità e qualità del servizio;
- flessibilità nella risposta ai bisogni individuali della persona;
- chiarezza e trasparenza nella comunicazione con gli interlocutori;
- partecipazione dei destinatari al progetto di intervento ed alla sua valutazione.

Destinatari

I destinatari del Servizio di Assistenza Domiciliare sono definiti in base ai seguenti criteri:

Criterio della territorialità

Sono destinatari del SAD:

- le persone residenti nel territorio dei Comuni che hanno conferito il Servizio a Retesalute;
- le persone non residenti nel territorio dei Comuni che hanno conferito il Servizio a Retesalute, solo attraverso accordi specifici e formali con il Comune di residenza della persona, che deve rispondere del costo del Servizio.

Criterio delle condizioni personali e sociali

Sono destinatari del SAD:

PERSONE E NUCLEI FAMILIARI ANZIANI

- maggiore di 65 anni;
- in condizioni di totale o parziale non autosufficienza;
- in condizioni di temporanea non autosufficienza, adeguatamente certificata, prive di supporto familiare in grado di occuparsi della situazione;
- in particolari condizioni socio-sanitarie ed ambientali, che necessitano di interventi socio-assistenziali.

PERSONE E NUCLEI FAMILIARI DISABILI

- persone con certificazione di invalidità;
- in condizioni di temporanea non autosufficienza, adeguatamente certificata, prive di supporto familiare in grado di occuparsi della situazione;
- in particolari condizioni socio-sanitarie ed ambientali, che necessitano di interventi socio-assistenziali.

NUCLEI FAMILIARI E PERSONE ADULTE IN STATO DI BISOGNO

- particolarmente problematici ed in condizioni di difficoltà;
- l'attivazione dell'intervento avviene su richiesta e valutazione del Servizio Sociale comunale.

Prestazioni

a) prestazioni di assistenza e cura della persona di tipo assistenziale:

- cure igieniche parziali e/o totali;
- alzata e messa a letto;
- vestizione;
- aiuto per il bagno;
- accorgimenti per una giusta posizione degli arti in condizione di riposo, utilizzo di ausili;
- aiuto per la corretta deambulazione;
- aiuto nella preparazione e nell'assunzione di alimenti e bevande;
- aiuto nell'uso di accorgimenti o attrezzi per lavarsi, vestirsi, per l'assunzione di cibi e bevande e per deambulare;
- aiuto nel mantenimento di abilità quali, per esempio, l'uso del telefono, degli elettrodomestici, dei mezzi di trasporto, ecc.

Tali interventi hanno come obiettivo di favorire il benessere psicofisico e il senso di autostima, prevenire le complicanze dovute alla non autosufficienza, offrire consulenza alla persona e ai familiari.

b) prestazioni di assistenza e cura della persona di tipo igienico/sanitario di semplice esecuzione:

- controllo nell'assunzione di farmaci ed effettuazione o cambio di piccole medicazioni, su prescrizione medica;
- prevenzione delle lesioni da decubito;
- cura del collegamento fra la persona assistita ed i servizi sanitari territoriali.

c) prestazioni di assistenza e cura dell'ambiente domestico e dell'alloggio:

- pulizia ordinaria dell'alloggio della persona assistita, al fine di garantire un ambiente di vita igienico, nel rispetto delle abitudini e delle esigenze dell'utente, coinvolgendolo nelle attività domestiche per mantenerne o recuperare l'autonomia;
- riordino del letto e cambio della biancheria;
- se richiesto, lavaggio della biancheria mediante l'uso di idoneo elettrodomestico di proprietà dell'assistito;
- disbrigo di piccole commissioni di vario genere (acquisto generi alimentari, medicinali, materiale igienico sanitario, ecc.);
- preparazione e cottura dei pasti con conseguente lavaggio delle stoviglie e delle attrezzature utilizzate per la preparazione ed il consumo dei pasti o eventuale consegna di pasti precotti con mezzi del dipendente dall'operatore economico aggiudicatario.

d) prestazioni complementari:

- aiuto e/o accompagnamento per acquisti connessi alla conduzione ordinaria della vita domestica;
- accompagnamento presso luoghi di culto o strutture pubbliche e private per la partecipazione a momenti socializzanti, ricreativi, culturali, ecc.;
- coinvolgimento in attività socializzanti e attività relazionale, anche in contesti extra-domestici;
- contatto ed eventuale attivazione, a favore della persona assistita, di servizi sanitari, sociali, culturali e ricreativi e delle strutture amministrative del territorio;
- eventuale coinvolgimento di parenti e vicini nei compiti di cura;
- individuazione e segnalazione di situazioni di rischio per la persona assistita, segnalazione agli operatori sanitari e sociali di eventuali anomalie evidenziate nella pratica lavorativa e problemi che comportino interventi e programmi mirati;
- partecipazione ad iniziative per una conoscenza dei bisogni e delle risorse degli utenti, ai fini della programmazione e verifica delle attività del servizio.

N.B.: tutti gli accompagnamenti si intendono verso **destinazioni raggiungibili a piedi, non si prevede che gli operatori accompagnino con mezzi propri l'utente.**

Gran parte delle prestazioni sono svolte di norma presso il domicilio dell'utente, salva diversa indicazione da parte del Servizio Sociale. Le prestazioni sono programmate secondo gli obiettivi del piano di assistenza individualizzato (PAI) definito dall'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'utente che ha in carico la situazione e/o dal Coordinatore del Servizio SAD di RETESALUTE.

Modalità di funzionamento e dell'erogazione del servizio

Fasi del SAD

Il solo punto di accesso al SAD è l'Assistente Sociale del Comune di residenza.

Di seguito sono riportate cronologicamente le diverse fasi che costituiscono il processo operativo attraverso cui viene realizzato ed erogato il SAD:

1. La segnalazione di un bisogno di assistenza al Servizio Sociale comunale; la segnalazione può essere fatta da diversi soggetti del territorio (medico di base, privato sociale, vicinato, ospedale, ...), oppure mediante richiesta diretta dell'utente o dei suoi familiari/parenti.
2. L'Assistente Sociale si attiva per un intervento di segretariato sociale: raccoglie quindi informazioni ed approfondisce la situazione presentata attraverso un'indagine sociale, finalizzata alla valutazione.
3. Se il SAD è la risposta al bisogno, l'Assistente Sociale si accorda con la Coordinatrice del servizio di Retesalute per effettuare una visita domiciliare al fine di effettuare una valutazione congiunta del caso.
4. L'assistente sociale costruisce il progetto di assistenza domiciliare individualizzato (PAI), nel quale vengono definiti contenuti, tempi e modalità di erogazione del servizio (allegato n° 2). La richiesta di attivazione e il PAI vengono inviati a Retesalute tramite PEC (allegato n° 1).
6. Le coordinatrici del servizio programmano l'intervento, individuando l'operatore adeguato, in accordo con l'Assistente Sociale comunale.
8. L'intervento di assistenza domiciliare prende avvio. L'operatore comunica tempestivamente alle Coordinatrici del servizio e/o all'Assistente Sociale ogni variazione dell'intervento (ad esempio brevi sospensioni del servizio).
9. L'Assistente Sociale comunale, l'operatore e le Coordinatrici effettuano in equipe il monitoraggio e la valutazione del PAI.
10. Sulla base degli esiti della valutazione viene, se necessario, ridefinito il PAI e le prestazioni necessarie a soddisfare il bisogno della persona/famiglia (allegato n° 7).

Gli strumenti

Per il funzionamento e la gestione del servizio è previsto:

- il monitoraggio e la verifica della situazione e l'aggiornamento in itinere dell'intervento individualizzato attraverso la verifica periodica in equipe, così come indicato nel piano individuale o secondo necessità, e attraverso incontri definiti con l'interessato e/o i suoi familiari;
- la predisposizione di schede di tipo qualitativo e quantitativo di rilevazione delle informazioni necessarie al funzionamento del servizio;
- la scheda mensile di rilevazione del numero di accessi effettuati e del tipo di prestazioni erogate all'utente;
- La riunione di programmazione degli accessi, sulla base delle nuove prese in carico e delle ipotetiche sospensioni.

Gli strumenti operativi sono i seguenti:

- Allegato n. 1 Richiesta attivazione servizio
- Allegato n. 2 PAI e valutazione multidimensionale
- Allegato n. 3 Modulo privacy
- Allegato n. 4 Modulo chiusura servizio
- Allegato n. 5 Modulo consegna chiavi
- Allegato n. 6 Modulo autorizzazione al trasporto utente in carico
- Allegato n. 7 Modulo variazione e integrazione PAI
- Allegato n. 8 Modulo diario prestazioni utente
- Allegato n. 9 Modulo segnalazione disservizi e reclami
- Vitaever – piattaforma digitale per la registrazione degli interventi

Cessazione del servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare può cessare in caso di:

- rinuncia al servizio da parte dell'utente e/o dei familiari (Allegato n. 4);
- decesso o ricovero definitivo presso strutture residenziali, qualora i restanti familiari conviventi non necessitino ulteriormente del servizio stesso;
- venir meno dei requisiti e/o i motivi d'ammissione al servizio;
- non accettazione da parte dell'utente e/o dei suoi familiari delle prestazioni previste nel piano assistenziale concordato;
- mancanza di rispetto nei confronti del personale del servizio (aggressioni verbali, molestie, minacce, ecc.);
- ripetute assenze da parte della persona assistita durante l'orario del servizio senza avere preventivamente avvertito le Coordinatrici o l'operatore;
- mancato pagamento della quota oraria a carico dell'assistito, a cura del Comune di residenza.

Costi del SAD

Per la compartecipazione da parte dell'utente alle tariffe del servizio occorre far riferimento al regolamento del proprio comune di residenza.

Tempi

I Servizi Socio-Assistenziali Domiciliari vengono erogati:

- per tutto il corso dell'anno (12 mesi), esclusi i giorni festivi;
- dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 20.00;
- il sabato dalle ore 7.00 alle ore 13.00.

Per soddisfare il fabbisogno dell'utente, previa valutazione sociale specifica, è possibile richiedere interventi anche nelle ore serali (dopo le ore 20:00) e nei giorni festivi. In questi ultimi casi, verrà applicata una maggiorazione della tariffa del 30%.

I giorni e gli orari effettivi di ciascun singolo intervento vengono definiti nel PAI e stabiliti dall'Assistente Sociale del comune di appartenenza, in base:

- al bisogno del richiedente
- alle risorse disponibili complessivamente.

Gli orari stabiliti possono essere soggetti a variazione.

L'intervento dovrà avere una durata minima di 30 minuti; in caso di interventi stabiliti con entità oraria minore il servizio sarà rendicontato comunque al minimo consentito. La rendicontazione oraria del servizio parte da un minimo di 30 minuti con scaglioni da 10 minuti.

Retesalute si impegna ad attivare il servizio di norma entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione via PEC della richiesta di attivazione da parte del Comune. La richiesta di attivazione ufficiale deve necessariamente essere fatta dopo la visita domiciliare, salvo casi eccezionali concordati tra Comune e Retesalute.

Aspetti organizzativi

Per la gestione del servizio l'Azienda Speciale Retesalute si avvale di un soggetto esterno, individuato previo espletamento di una procedura ad evidenza pubblica, con comprovata esperienza nel settore. Il rapporto tra questi ultimi è disciplinato da un capitolato speciale d'appalto e dal progetto gestionale presentato dall'operatore economico.

L'organizzazione del servizio prevede:

- la presenza di più operatori che si alternano nell'assistenza, così da garantire una più ampia e articolata comprensione del bisogno nonché, nel limite del possibile, una continuità e flessibilità dell'intervento;
- l'eventuale riduzione dell'intervento in casi particolari quali, ad esempio, festività infrasettimanali, assenze impreviste degli operatori, urgenze del servizio;
- la possibilità che il servizio suggerisca o richieda eventuali ausili (seggolino per vasca, letto ortopedico, sollevatore...), così da garantire un intervento più efficace ed efficiente, nonché una maggior tutela della persona fragile e/o dell'operatore. In particolari casi, laddove diventa indispensabile salvaguardare la sicurezza dell'utente e dell'operatore, l'attivazione del servizio può essere vincolata alla predisposizione degli ausili indicati.

Risorse umane coinvolte

Assistente sociale del Comune

Sono titolari del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) ed operano in collaborazione con la Coordinatrice del Servizio SAD di Retesalute.

Nello specifico, l'Assistente Sociale comunale:

- valuta lo stato di bisogno dell'utente e formula il piano di assistenza;
- attiva il servizio concordato con Retesalute, presentando l'Ausiliario presso il domicilio dell'utente;
- propone modifiche del PAI;
- partecipa all'equipe di verifica;
- si raccorda con il Responsabile del Servizio Sociale e con l'Ufficio economico finanziario del Comune per la predisposizione degli atti amministrativi (delibere, determinazioni, ...) che consentono l'attivazione del SAD, la compartecipazione dell'utenza al costo del servizio e la copertura della spesa sostenuta dall'Azienda.

livelli di qualificazione	<ul style="list-style-type: none">• titolo specifico di assistente sociale ed iscrizione all'albo professionale regionale.
caratteristiche professionali	<ul style="list-style-type: none">• capacità organizzative e di gestione amministrativa;• capacità di ascolto e di comunicazione personale;• disponibilità al lavoro d'équipe ed alla mediazione tra ruoli diversi;• capacità progettuali e indirizzate all'innovazione;• propensione al lavoro di rete;• conoscenza e capacità di utilizzo delle risorse del territorio;• disponibilità a partecipare a momenti e percorsi formativi.

Coordinatrice del SAD – Retesalute

- si raccorda con gli Assistenti Sociali dei Comuni in merito ai singoli programmi di intervento;
- collabora con l'operatore economico aggiudicatario per le sostituzioni, comunicazioni agli utenti e qualsiasi altra attività che renda funzionale il servizio;
- promuove l'équipe con le Assistenti Sociali e gli Operatori;
- si raccorda con lo psicologo del servizio nei casi previsti dal PAI;
- gestisce, controlla e verifica mensilmente le ore e gli accessi riportati dagli operatori;
- predispose le rendicontazioni mensili da trasmettere ai comuni, in collaborazione con il referente dell'applicazione gestionale Vitaever dell'Azienda Speciale Retesalute

livelli di qualificazione	<ul style="list-style-type: none">• qualifica di livello secondario superiore e qualifica specifica relativa all'operatività del servizio;• esperienza pluriennale pregressa nel campo dei servizi assistenziali a persone anziane e disabili.
caratteristiche professionali	<ul style="list-style-type: none">• capacità organizzative, di gestione amministrativa e del personale;• capacità di ascolto e di comunicazione personale;• disponibilità al lavoro d'équipe ed alla mediazione tra ruoli diversi;• capacità progettuali e indirizzate all'innovazione;• propensione al lavoro di rete;• disponibilità a partecipare a momenti e percorsi formativi.

Responsabile Area domiciliarità

Ha il compito di verificare l'efficacia e la qualità dei servizi erogati. Il Responsabile fissa incontri periodici di verifica con il coordinatore SAD per il monitoraggio dell'andamento dei servizi.

livelli di qualificazione	<ul style="list-style-type: none">• qualifica di livello universitario o parauniversitario specifica riguardo alla programmazione, alla gestione ed al coordinamento dei servizi sociali;• esperienza pluriennale pregressa nel campo dei servizi sociali.
caratteristiche professionali	<ul style="list-style-type: none">• disponibilità al lavoro d'équipe ed alla mediazione tra ruoli diversi;• capacità organizzative, di gestione amministrativa e del personale;• capacità progettuali e indirizzate all'innovazione;• propensione al lavoro di rete;• conoscenza e capacità di utilizzo delle risorse del distretto;• disponibilità a partecipare a momenti e percorsi formativi.

Coordinatrice del SAD – Cooperativa aggiudicataria

- si raccorda con il Coordinatore di Retesalute;
- individua l'operatore per gli utenti segnalati, in modo da rispettare le tempistiche previste per l'avvio dell'intervento;
- coordina gli operatori per la predisposizione del progetto d'intervento, provvede ad effettuare le sostituzioni, le comunicazioni agli utenti e qualsiasi altra attività che renda funzionale il servizio.

Ausiliari Socio-Assistenziali (ASA) e Operatori Socio Sanitari (OSS)

Sono le figure professionali che realizzano concretamente il Piano di Assistenza Individualizzato a favore delle persone assistite dal SAD. Essendo le figure a più diretto contatto con l'utente, questi operatori sono in grado di rilevare ogni variazione del bisogno assistenziale e comunicarlo tempestivamente all'Assistente Sociale del Comune e ai Coordinatori del servizio. Tutti gli operatori sono muniti di un cartellino identificativo riconoscibile.

livelli di qualificazione	<ul style="list-style-type: none">• qualifica specifica ASA /OSS;• automuniti ed in possesso della patente auto B;• buona conoscenza della lingua italiana.
caratteristiche professionali	<ul style="list-style-type: none">• capacità relazionali e di interazione con persone in difficoltà, attraverso lo sviluppo di un rapporto di attenzione individuale verso la persona assistita;• capacità di mantenere un rapporto professionale nei riguardi dell'utente, evitando eccessivi coinvolgimenti personali;• capacità di attenersi alle prestazioni stabilite dal PAI, evitando prestazioni che esulano dalla propria competenza;• astenersi dall'effettuare prestazioni private nei confronti degli utenti del Servizio;• disponibilità ad adattamenti di orario sulla base delle esigenze dettate dal piano di lavoro mensile e dalle sostituzioni nei casi di emergenza;• disponibilità ad effettuare spostamenti sul territorio di tutti i Comuni associati;• disponibilità al lavoro d'équipe ed al confronto professionale con i colleghi, il Coordinatore SAD e gli Assistenti Sociali dei Comuni;• disponibilità al lavoro in interazione con altre figure professionali (ad es. medici, infermieri, ecc..) o non professionali (ad es. volontari, vicini di casa, ecc.);• disponibilità all'impegno della tutela della privacy relativa alle situazioni con cui si viene a contatto, con particolare attenzione alla tutela dell'utente;• disponibilità a partecipare a momenti e percorsi formativi.

Educatore professionale

È la figura professionale che realizza concretamente il Piano di Assistenza Individualizzato a favore delle persone assistite dal SAD che necessitano di un intervento di tipo educativo.

livelli di qualificazione	<ul style="list-style-type: none">• qualifica specifica
caratteristiche professionali	<ul style="list-style-type: none">• capacità relazionali e di interazione con persone in difficoltà, attraverso lo sviluppo di un rapporto di attenzione individuale verso la persona assistita;• capacità di mantenere un rapporto professionale nei riguardi dell'assistito e della sua famiglia, evitando eccessivi coinvolgimenti personali;• capacità di attenersi agli obiettivi del PAI• astenersi dall'effettuare collaborazioni private nei confronti dei propri utenti;• capacità di documentare il lavoro svolto attraverso relazioni scritte e altri strumenti;• propensione al lavoro di rete;• disponibilità al lavoro d'équipe ed alla mediazione tra ruoli diversi;• conoscenza e capacità di utilizzo delle risorse del territorio;• disponibilità a partecipare a momenti e percorsi formativi.

Gli impegni per la qualità del servizio: gli standard

Definire la carta dei servizi del SAD significa provare ad indicare con chiarezza quali impegni vengono assunti al fine di erogare un servizio di qualità.

Per fare questo, occorre prima di tutto definire "rispetto a cosa" ci si impegna ed individuare alcune dimensioni verso cui porre attenzione.

È poi necessario definire degli indicatori, vale a dire dei parametri con i quali rappresentare e 'misurare' i diversi livelli che la qualità può raggiungere in ciascuna delle dimensioni.

In base al criterio stabilito con l'indicatore, si fissa infine uno standard, cioè un livello minimo rappresentabile di qualità che l'organizzazione si impegna a garantire nei confronti dei destinatari del proprio servizio.

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORE DELLA QUALITÀ	STANDARD QUALITATIVO
Continuità	<ul style="list-style-type: none"> • erogazione del servizio per tutto l'anno • rispetto fascia oraria/giorni stabiliti 	<ul style="list-style-type: none"> • N° interventi mancati/sospensioni ≤ 15% • N° segnalazioni ≤ 10
Valutazione	<ul style="list-style-type: none"> • Esito del questionario di gradimento compilato annualmente dagli utenti • Numero reclami/segnalazioni • Numero ringraziamenti/encomi 	<ul style="list-style-type: none"> • Media ≥ 8/10 • ≤ 10 • Almeno 1
Gestione delle risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> • piano annuale di formazione/aggiornamento personale • turn over del personale 	<ul style="list-style-type: none"> • N° eventi formativi ≥ 3 • Operatori formati ≥ 75% • dimessi sul totale dell'organico ≤ 25%
Attenzione all'utente	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglimento e gestione delle segnalazioni; • Riunioni d'equipe periodiche per rivalutazione PAI 	<ul style="list-style-type: none"> • N° segnalazioni ≤ 10 • Tempi di risposta entro i 30 giorni • ≥ 5 riunioni annue a Comune
Accessibilità	<ul style="list-style-type: none"> • Al servizio si può accedere tramite il Servizio Sociale del Comunale di residenza 	<ul style="list-style-type: none"> • N° di attivazioni • N° di disattivazioni e relative motivazioni

Gli impegni richiesti agli assistiti

Retesalute chiede alle persone assistite ed ai loro familiari l'impegno affinché i rapporti con gli operatori del Servizio di Assistenza Domiciliare siano improntati:

- al reciproco rispetto;

- ad un comportamento corretto e dignitoso;
- ad un clima di serena e cordiale collaborazione.

Per un migliore svolgimento del servizio, la persona assistita deve attenersi a quanto segue:

- confermare le prestazioni che gli vengono erogate, firmando un apposito modulo;
- avvertire la Coordinatrice del SAD e/o l'operatore nei casi in cui si assenta temporaneamente dal proprio domicilio;
- in caso di mancato preavviso di assenza o di impossibilità a poter ricevere il servizio, all'utente verrà rendicontato il tempo pianificato per il servizio non svolto;
- non richiedere agli operatori prestazioni fuori dall'orario di lavoro, né prestazioni non previste nel piano assistenziale concordato;
- non richiedere agli operatori prestazioni in forma privata.

L'utente è tenuto al solo pagamento della quota di compartecipazione al costo del servizio tramite il Comune di residenza; non deve quindi alcun altro compenso economico al personale a lui preposto.

Customer Satisfaction: soddisfazione utente

Per effettuare un'indagine sulla soddisfazione degli utenti, annualmente Retesalute si impegna a somministrare un questionario/intervista strutturata per raccogliere opinioni e suggerimenti. L'analisi dei dati raccolti, diffusa e condivisa con gli utenti, contribuisce al rinnovo del servizio e a mettere in atto delle migliorie.

Utenti e famiglie hanno il diritto di esprimere liberamente il loro parere ogni qualvolta lo ritengano necessario. Reclami, encomi e suggerimenti possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, PEC, e-mail o mezzo posta; una volta ricevuti verranno annotati su apposito registro. Di fronte ad ogni segnalazione, il Responsabile dell'Area compie un'indagine all'interna dell'organizzazione del Servizio, confrontandosi con gli attori coinvolti, al fine di accertarsi riguardo la situazione segnalata. Nel caso di accertato disservizio, il Responsabile adotta tutti i provvedimenti utili a fare in modo che la situazione di disagio non si ripeta in futuro e tutti i correttivi allo scopo di migliorare il servizio offerto. Entro trenta giorni dal reclamo verrà data una risposta in forma scritta all'interessato, così da informarlo sui cambiamenti e gli aggiustamenti apportati.

La Teleassistenza

Con Teleassistenza si intende un sistema di monitoraggio - che viene garantito 24 h - per l'assistenza e l'ascolto a distanza di persone anziane o in difficoltà.

Le finalità del servizio di teleassistenza sono quelle di:

- monitorare lo stato di sicurezza e di benessere della persona anziana o in difficoltà che vive sola e che vuole continuare a vivere nella propria abitazione anche se con problemi di salute o di limitata autonomia;
- mantenere il benessere psico-fisico dell'utente;
- contenere il rischio di isolamento della persona anziana.

Le attività erogate comprendono pertanto la gestione delle segnalazioni di emergenza, l'aiuto nelle situazioni di emergenza e il supporto relazionale.

Organizzazione

Il servizio prevede la fornitura, al domicilio dell'interessato, di un'apparecchiatura, collegata alla centrale operativa attraverso la linea telefonica, in grado di trasmettere il segnale di allarme e consentire la comunicazione tra gli operatori addetti e l'utente.

Il Servizio Sociale Comunale è il referente e l'interlocutore del cittadino e della famiglia che fruisce del servizio. Più precisamente:

- accoglie e valuta le domande dell'utente e/o dei familiari;
- invia la richiesta di attivazione del servizio sia all'Azienda speciale RETESALUTE sia all'Ente Gestore;
- effettuare la visita domiciliare presso l'abitazione dell'utente con un referente tecnico dell'ente gestore del servizio.

Per la gestione del Servizio di teleassistenza, l'Azienda Speciale Retesalute si avvale di un ente gestore specializzato, garantisce il funzionamento, il coordinamento ed il raccordo operativo con l'Assistente Sociale del Comune.

Per la compartecipazione da parte dell'utente alle tariffe del servizio occorre far riferimento al regolamento del proprio Comune di residenza.

Allegati

COMUNE DI _____
DATA _____

RICHIESTA ATTIVAZIONE SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE DOMICILIARE

RICHIEDENTE

COGNOME E NOME

Nascita: Luogo (.....) Data M [] F []

Codice Fiscale Stato civile.....

Residenza (.....) Via/Piazza

Tel.

Persone di riferimento Tel.

Assistente Sociale di riferimento..... Tel.

Medico di Medicina Generale Tel.

STATUS				
<i>Diagnosi Alzheimer</i>		<i>Riconoscimento Invalidità</i>		
<i>si</i>	<i>no</i>	<i>si</i>		<i>no</i>
		<100%	100%	100% + acc.

Servizio da attivare dal ___ / ___ / ___

N° accessi settimanali _____

		TIPO DI PRESTAZIONE			
		Igiene personale	Bagno	Igiene ambientale	Supporto relazionale
Lunedì	fascia oraria:				
Martedì	fascia oraria:				
Mercoledì	fascia oraria:				
Giovedì	fascia oraria:				
Venerdì	fascia oraria:				
Sabato	fascia oraria:				

N.B. Il presente programma settimanale potrebbe subire variazioni di giorni e/o di orari in relazione ad esigenze organizzative. Le variazioni saranno concordate con l'utente in base alle reciproche disponibilità.

Firma Assistente Sociale _____



COMUNE DI _____

DATA _____

PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO

COGNOME E NOME

SINTESI DEL BISOGNO
OBIETTIVI	<input type="checkbox"/> Mantenimento delle condizioni <input type="checkbox"/> Sostegno al caregiver <input type="checkbox"/> Supporto relazionale <input type="checkbox"/> Supporto/ addestramento badante <input type="checkbox"/> Miglioramento autonomie <input type="checkbox"/> Monitoraggio <input type="checkbox"/> Altro
PRESTAZIONI DA EFFETTUARE	<p>1.cura e igiene della persona</p> <input type="checkbox"/> Igiene della persona <input type="checkbox"/> Bagno assistito <input type="checkbox"/> Lavaggio e cambio biancheria personale <input type="checkbox"/> Mobilizzazione (<input type="checkbox"/> Alzata <input type="checkbox"/> Messa a letto) <input type="checkbox"/> Rammentare assunzione farmaci <p>2. sostegno alle autonomie personali</p> <input type="checkbox"/> Igiene ordinaria ambienti di vita (riordino letto e servizi) <input type="checkbox"/> Spesa alimentare (complementare ad altre prestazioni) <input type="checkbox"/> Acquisto e consegna farmaci <input type="checkbox"/> Aiuto/Preparazione somministrazione pasti <input type="checkbox"/> Accompagnamento a visite mediche/ritiro ricette e/o altri servizi (<i>mod. autorizzazione</i>) <p>3. Altro</p>



DIETA

Dieta libera

Dieta speciale:

ALTRI SERVIZI ATTIVATI

CDI

Centro Anziani

Pasti

Telesoccorso

ADI

Badantato privato

.....

Firma Utente **Firma Assistente Sociale**



**INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ARTICOLI 13 e 14 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 RELATIVA
AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), La informiamo che i dati personali da Lei forniti formeranno oggetto, nel rispetto della normativa sopra richiamata, del trattamento di cui all'art. 4, punto 2) GDPR.

Ciò premesso, desideriamo, in particolare, informarLa di quanto segue:

1. Dati relativi al Titolare e al Responsabile della Protezione dei Dati (D.P.O).

Titolare del trattamento dei dati è il Comune di

Recapiti:

Tel. 039/....., posta elettronica:

posta elettronica certificata:

2. Dati trattati

Il trattamento potrà avere ad oggetto non solo dati anagrafico-identificativi ma anche dati di natura sensibile indispensabili per l'erogazione dei servizi e delle prestazioni del Titolare (di seguito, congiuntamente, "i Servizi").

Ai fini delle garanzie e dei diritti a Lei conferiti da parte del sopra citato Regolamento, in relazione a tali dati, Lei riveste la qualità di Interessato/a.

3. Finalità e base giuridica del trattamento

Il Comune raccoglie e tratta i dati personali degli Interessati per l'esecuzione delle operazioni di trattamento strettamente necessarie al perseguimento delle finalità per le quali il trattamento è consentito e per la redazione di statistiche interne rese completamente anonime. In particolare, i dati personali che Le vengono richiesti sono finalizzati all'erogazione dei Servizi. Il relativo trattamento, così come quelli ad esso connessi e consequenziali, rientra, pertanto, nelle finalità istituzionali del Comune, è previsto dalla normativa vigente e, risultando di rilevante interesse pubblico, non richiede il consenso dell'interessato, ai sensi degli articoli 6.1, lettere c, d, e.

Tra le informazioni oggetto di trattamento possono rientrare anche quelle idonee a rilevare lo stato di salute dell'utente, definite "dati relativi alla salute" ai sensi del Regolamento UE 2016/679. Tali dati saranno oggetto di trattamento previo esplicito consenso dell'Interessato. Inoltre i dati anagrafico-identificativi (mail, numero di telefono, indirizzo, etc.) potranno essere oggetto di trattamento, previo esplicito consenso, per l'invio di comunicazioni via mail e/o SMS relative alle iniziative del Titolare e/o inerenti all'erogazione dei Servizi.

4. Natura del conferimento

Il rifiuto a fornire i dati personali (comuni e sensibili) per le finalità di cui al punto 3 comporta l'impossibilità per il Titolare di instaurare e dare esecuzione ai Servi.

5. Modalità di trattamento

Il Comune tratta i dati personali degli Interessati in modo lecito, secondo correttezza ed in modo da assicurarne la riservatezza e la sicurezza.

Il trattamento viene effettuato mediante strumenti cartacei, informatici e telematici, con modalità organizzative e con logiche strettamente correlate alle finalità indicate, e, comunque, con specifica adozione di una procedura finalizzata a consentire l'accesso e l'utilizzo ai soli operatori autorizzati ai sensi dell'art. 29 GDPR.

6. Categorie di destinatari

Il conseguimento delle suddette finalità potrà avvenire anche per mezzo di trasmissione e comunicazione di dati a terzi, con ciò intendendo tali terzi autorizzati al correlato trattamento dei dati stessi, in quanto incaricati di svolgere o fornire specifici servizi strettamente funzionali all'esecuzione della prestazione erogata.

In particolare, i dati sono raccolti dalla Sede distrettuale/dall'Ufficio al/la quale Lei si è rivolto e vengono trattati all'interno di essa/o, garantendo la sicurezza e la riservatezza degli stessi.

I dati conferiti possono essere comunicati a collaboratori/Uffici/Enti/Aziende coinvolti nell'erogazione dei Servizi perché svolgenti attività ad essi strettamente correlate e necessarie a fornire un'assistenza adeguata nell'esclusivo interesse dell'Interessato.

I nominativi e gli indirizzi di tali soggetti sono disponibili su richiesta degli Interessati da rivolgersi direttamente alla Titolare ovvero al Responsabile della Protezione dei dati.

7. Diffusione e Trasferimento dei dati all'estero

I dati personali dell'Interessato non saranno diffusi e non saranno trasferiti all'estero.

8. Durata del trattamento

I dati saranno trattati e conservati per tutto il tempo necessario all'erogazione della prestazione o del servizio richiesto e, successivamente alla conclusione del procedimento o alla cessazione del servizio erogato, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa.

I dati personali saranno conservati comunque nel rispetto dei termini di conservazione previsti per legge o da regolamento.

9. Diritti previsti dalla legge e soggetti cui rivolgersi per farli valere

Lei potrà, in qualsiasi momento, esercitare i diritti, previsti dal GDPR:

- di accesso ai dati personali (art. 15 del GDPR)
- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento (artt. 16, 17 e 18 del GDPR);
- di opporsi al trattamento (art. 21 del GDPR);
- alla portabilità dei dati (art. 20 del GDPR);
- di revocare il consenso, ove previsto: la revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso conferito prima della revoca (art. 7 par. 3 del GDPR);
- di proporre reclamo all'autorità di controllo (Garante Privacy) (art. 15, par. 1, lett. f) del GDPR).

Per l'esercizio dei propri diritti l'interessato può rivolgersi al Comune o direttamente al Responsabile della protezione dei dati personali utilizzando i recapiti di cui al punto 1 di questa informativa

COMUNE DI _____

RICHIESTA CHIUSURA SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE DOMICILIARE

Utente: **Cognome** _____ **Nome** _____

Motivazione

assistenza privata a domicilio (badante) dal ____/____/____

inserimento definitivo presso RSA di _____
dal ____/____/____

trasferimento dal ____/____/____ presso _____
indirizzo _____
telefono _____

decesso in data ____/____/____

altro _____

Data ____/____/____

Firma
Assistente Sociale del Comune

COMUNE DI _____

MODULO CONSEGNA CHIAVI

Il/la sottoscritto/a _____

In qualità di _____

del/della sig./Sig.ra _____

Residente in _____ Via _____

CONSEGNA

In data _____

N. _____ copie delle chiavi di accesso dell'abitazione all'OPERATORE SAD

Si solleva il personale ASA/OSS, che utilizza le chiavi in dotazione per lo svolgimento dell'assistenza domiciliare, da ogni evento sfavorevole non imputabile alla sua volontà o negligenza.

Resta inteso che il personale stesso si impegna a NON cedere tali chiavi a terzi non operanti nell'ambito dell'intervento del SAD, a non farne duplicati e a custodirle con la massima diligenza.

Data _____

Firma del dichiarante

Firma del ricevente

COMUNE DI _____

AUTORIZZAZIONE AL TRASPORTO UTENTI IN CARICO AL SAD

Il/la sottoscritto/a

Nato/a a _____

prov. _____ il _____

Residente a _____

in via _____ n. _____

Tel/cell. _____

C.F. _____

In qualità di _____

AUTORIZZA :

Gli operatori assegnati all'accompagnamento, su richiesta del Servizio Sociale, del/la Sig.Sig.ra _____ (Nome Cognome) al trasporto con la propria auto o con il mezzo messo a disposizione dalla Cooperativa, così come definito e richiesto dal P.A.I.

Fermo e restando le coperture assicurative esistenti **SOLLEVA** l'operatore incaricato da ogni responsabilità, nel rispetto di Legge e Regolamenti, per quanto dovesse occorrere alla persona durante il trasporto.

Data _____

In fede

Firma del Dichiarante _____

COMUNE DI _____
 DATA _____

VARIAZIONE / INTEGRAZIONE PAI

RICHIEDENTE

COGNOME E NOME

STATUS					
<i>Diagnosi Alzheimer</i>		<i>Riconoscimento Invalidità</i>			
<i>si</i>	<i>no</i>	<i>si</i>			<i>no</i>
		<100%	100%	100% + acc.	

Servizio da attivare dal ___/___/___

N° accessi settimanali _____

		TIPO DI PRESTAZIONE			
		Igiene personale	Bagno	Igiene ambientale	Supporto relazionale
Lunedì	fascia oraria:				
Martedì	fascia oraria:				
Mercoledì	fascia oraria:				
Giovedì	fascia oraria:				
Venerdì	fascia oraria:				
Sabato	fascia oraria:				

N.B. Il presente programma settimanale potrebbe subire variazioni di giorni e/o di orari in relazione ad esigenze organizzative. Le variazioni saranno concordate con l'utente in base alle reciproche disponibilità.

Firma Assistente Sociale _____



Quello tra la **Cooperativa Sociale Quadrifoglio** e l'Assistenza Domiciliare, è un sodalizio che dura da decenni. L'esperienza maturata nel corso degli anni, ci è servita per delineare modalità di gestione ed organizzazione che, ad oggi, su questa tipologia di servizio, sono uniche ed immediatamente riconoscibili per qualità, iniziativa e lungimiranza. Stare accanto alle persone fragili nei momenti più importanti della loro vita, dall'inizio della scuola all'ingresso in strutture residenziali per gli anziani, non è per noi solo un dovere ma un'attitudine che non possiamo far altro che assecondare.

Sul territorio della Brianza meratese, la **Cooperativa Sociale Quadrifoglio** opera per conto dell'**Azienda Speciale Retesalute** e con essa collabora per l'assistenza delle seguenti tipologie di utenti:

- Anziani autosufficienti
- Anziani non autosufficienti
- Disabili (minori e non)

L'Assistenza Domiciliare è un insieme di interventi e supporti offerti direttamente al domicilio delle persone in condizioni di fragilità o con disabilità. L'obiettivo che perseguiamo è quello di migliorare la qualità di vita degli utenti che a noi decidono di affidarsi, attraverso una presa in carico che prevede il coinvolgimento di operatori O.s.s. e Asa, che insieme concorrono al mantenimento o miglioramento delle attività residue e al sostegno familiare, al fine di posticipare quanto più possibile l'inserimento in strutture residenziali.

Il nostro Servizio offre:

- Supporto nelle attività della vita quotidiana,
- Aiuto per l'igiene personale,
- Riordino degli ambienti domestici
- Disbrigo pratiche sociali e sanitarie
- Accompagnamenti sanitari
- Collaborazione attiva con i famigliari

La Cooperativa Quadrifoglio si assicura che tutti gli operatori siano in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente e/o dell'esperienza necessaria nella specifica mansione. Oltre a garantire solide competenze tecniche promuoviamo l'aggiornamento continuo del nostro personale, al fine di migliorare costantemente conoscenze e abilità. Questo impegno ci consente di offrire un servizio che si adatta ai bisogni mutevoli dei nostri utenti, assicurando un'assistenza sempre efficace e aderente ai reali bisogni di ciascun utente.

I riferimenti della **Cooperativa Sociale Quadrifoglio** per il servizio domiciliare sono:

Caterina Santoro (Coordinatrice)

Tel. 3450586853 mail sad.retesalute@coopquadrifoglio.com

Guido De Russi (Responsabile di Area)

Tel. 3488290131 mail guido.derussi@coopquadrifoglio.com

CROCE BIANCA MILANO – SEZIONE DI MERATE

La “Croce Bianca Milano” è un’associazione ONLUS che ha sede a Merate in Via Campi, 24/26.

L’associazione può contare complessivamente sul contributo di circa 4500 tra volontari e dipendenti e circa 140 mezzi di soccorso.

Oltre al servizio di pronto intervento in ambulanza e di pubblica assistenza, la Croce Bianca è particolarmente impegnata nella raccolta e distribuzione di viveri, medicinali e materiale vario per i soccorsi immediati a popolazioni sia in Italia che all’estero, in conseguenza di gravi calamità come terremoti, alluvioni, carestie, guerre, ecc.

La **sezione di Merate** appartiene alla costellazione Croce Bianca Milano e aderisce al servizio sanitario urgenza emergenza della regione Lombardia.

Grazie all’impegno dei suoi **300 volontari**, la sezione offre un servizio operativo di emergenza, di trasporto sanitario assistito, di trasporto dializzati, di teleassistenza e la disponibilità di assistenza sanitaria a manifestazioni sportive.

Si era costituita, nel 1987, come **“Associazione Volontari del Soccorso”** per poi diventare una delle numerose sezioni della Croce Bianca Milano nel 2001.

Per quanto riguarda la Teleassistenza e il Telesoccorso, la Croce Bianca offre il servizio per tutti i Comuni del Distretto di Merate, previo affidamento a seguito di una procedura ad evidenza pubblica.

L’erogazione del servizio è resa possibile tramite l’installazione al domicilio di un apparecchio collegato al telefono di casa e la fornitura di un piccolo telecomando da portare sempre al collo. In caso di malore l’assistito, premendo semplicemente sul pulsante del telecomando, è in grado di mettersi immediatamente in contatto vivavoce con i volontari che, a turni regolari, sono sempre presenti, 24 ore su 24, nella sede di Merate.

Il servizio di teleassistenza non interviene solo in caso di emergenza ma si propone di donare qualche parola di conforto, interrompendo la solitudine sofferta dalla maggior parte di persone che non hanno più la possibilità di uscire di casa a causa dell’età o di infermità fisiche. A tale scopo l’associazione offre settimanalmente, in giorni e ore concordate con l’assistito, una telefonata amichevole: un momento piacevole di dialogo e ascolto che dona la carica per continuare ad affrontare i problemi quotidiani.

RETESALUTE

Azienda Speciale

per la gestione associata delle attività di carattere socioassistenziale e di integrazione sociosanitaria

PROTOCOLLO OPERATIVO

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

Richiamato il contratto di servizio 2024-2028 e i relativi protocollo operativo e catalogo dei servizi, con il presente documento si disciplina nel dettaglio il servizio e le attività erogate dall'Azienda Speciale Retesalute in qualità di Ente strumentale del Comune _____.

ART. 1 - MODALITA' ORGANIZZATIVE e ATTORI COINVOLTI

Le **attività socioassistenziali** sono gestite avvalendosi di operatori economici affidatari della gestione dei servizi, previo espletamento di una procedura ad evidenza pubblica, disciplinato da apposito capitolato speciale d'appalto e in conformità del progetto gestionale presentato in sede di gara. Inoltre, l'Azienda Speciale Retesalute si avvale dell'apporto di collaboratori professionali appositamente selezionati.

Le **attività amministrative e di coordinamento** sono gestite dall'Azienda Speciale Retesalute in forma diretta avvalendosi del proprio personale amministrativo, in collaborazione con i coordinatori del servizio dell'operatore economico aggiudicatario.

Resta in capo al **Servizio Sociale Comunale** l'accoglimento delle richieste dei cittadini, la definizione dei bisogni e del Piani Individualizzati di Assistenza, la verifica degli stessi in merito alla adeguatezza socioassistenziale, la definizione delle quote di compartecipazione alla spesa da parte dell'utenza sulla base dell'apposito Regolamento Comunale;

ART. 2 - OPERATORE ECONOMICO

Il soggetto fornitore individuato a seguito della gara n. 151 del 04/07/2024 per il periodo 01/09/2024 - 31/08/2026, con facoltà di proroga tecnica di 6 mesi, è la cooperativa sociale QUADRIFOGLIO sc. ONLUS, con sede in Via Savorgnan d'Osoppo, n.4/10 - 10064 PINEROLO (TO), Partita IVA e Codice Fiscale 03890320017.

ART. 3 – AZIENDA SPECIALE RETESALUTE

L'Azienda Speciale Retesalute, nello svolgimento delle attività, si obbliga a garantire che la gestione dei servizi avvenga nel rispetto dei principi di efficacia ed efficienza. In tal senso si impegna a:

- garantire che la gestione dei servizi avvenga nel rispetto delle indicazioni concordate con i Servizi sociali del Comune;
- garantire modalità che promuovano il miglioramento della qualità offerta;
- supervisionare e monitorare il lavoro dell'operatore economico aggiudicatario;
- raccogliere le segnalazioni e i suggerimenti di utenti e Comuni e mettere in atto le dovute azioni correttive.

ART. 4 - GESTIONE DEL SERVIZIO

A) Fasi del SAD

Di seguito sono riportate cronologicamente le diverse fasi che costituiscono il processo operativo attraverso cui viene realizzato ed erogato il SAD:

1. La segnalazione di un bisogno di assistenza al Servizio Sociale comunale;
2. L'Assistente Sociale e la Coordinatrice del servizio dell'Azienda Speciale Retesalute si accordano per effettuare in modo tempestivo una visita domiciliare, così da effettuare una valutazione congiunta del caso.
3. L'Assistente Sociale costruisce il progetto di assistenza domiciliare individualizzato (PAI), dove vengono definiti contenuti, tempi e modalità di erogazione del servizio. La richiesta di attivazione e il PAI vengono inviati a Retesalute tramite PEC.
4. La coordinatrice del servizio e l'operatore economico programmano l'intervento e individuano la figura adeguata; tutto viene condiviso con l'Assistente Sociale comunale tramite email. In base alle peculiarità del singolo assistito, la figura assistenziale assegnata al caso potrà effettuare il primo accesso congiuntamente alla Coordinatrice del servizio.
5. L'intervento di assistenza domiciliare prende avvio. L'operatore comunica tempestivamente alle Coordinatrici del servizio e/o all'Assistente Sociale ogni variazione dell'intervento (ad esempio brevi sospensioni del servizio).
6. L'Assistente Sociale comunale, l'operatore e le Coordinatrici del servizio effettuano in equipe il monitoraggio e la valutazione del PAI normalmente con cadenza mensile. Sono comprese nel servizio N° 2 ore mensili a operatore per incontri d'equipe.
7. Sulla base degli esiti della valutazione viene, se necessario, ridefinito il PAI e le prestazioni necessarie a soddisfare il bisogno della persona/famiglia.

8. In sede di nuova attivazione e/o durante lo svolgimento del servizio, la Coordinatrice dell'Azienda Speciale Retesalute monitorerà la qualità degli interventi effettuando visite in presenza durante gli accessi programmati.

B) Strumenti e modulistica

Per il funzionamento e la gestione del servizio è previsto:

- La modulistica allegata alle linee guida (tra cui il Diario prestazioni utente);
- Incontri di equipe a vari livelli;
- Registro segnalazioni e reclami;
- Questionario di valutazione del servizio all'utenza e ai Comuni.
- Vitaever – piattaforma digitale per la registrazione degli interventi.

C) Tempi

I Servizi Socio-Assistenziali Domiciliari vengono erogati:

- per tutto il corso dell'anno (12 mesi), esclusi i giorni festivi;
- dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 20.00;
- il sabato dalle ore 7.00 alle ore 13.00.

Per soddisfare il fabbisogno dell'utente, previa valutazione specifica del bisogno e delle risorse disponibili, è possibile richiedere interventi anche nelle ore serali (dopo le ore 20:00) e nei giorni festivi. In questi ultimi casi, verrà applicata una maggiorazione della tariffa del 30 %.

I giorni e gli orari effettivi dei singoli interventi vengono definiti nel PAI e stabiliti dall'Assistente Sociale del comune di appartenenza, in base:

- al bisogno del richiedente
- alle risorse disponibili complessivamente.

Gli orari stabiliti nel PAI possono essere soggetti a variazione, previo accordo tra gli attori.

Retesalute e l'operatore economico individuato si impegnano ad attivare il servizio entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione via PEC della richiesta di attivazione da parte del Comune. La richiesta di attivazione deve necessariamente essere fatta dopo la visita domiciliare insieme al Coordinatore del servizio, salvo casi eccezionali precedentemente concordati.

La durata minima degli interventi è 30 minuti; in caso di interventi stabiliti con entità oraria minore il servizio sarà rendicontato comunque al minimo consentito. La rendicontazione oraria del servizio parte da un minimo di 30 minuti con scaglioni da 10 minuti.

ART. 5 - MODALITA' DI RACCORDO CON I COMUNI

- Con cadenza annuale all'interno della relazione sulla gestione allegata al Bilancio d'esercizio e attraverso un report sull'andamento generale;
- con cadenza mensile attraverso il report di rendicontazione;
- con cadenza mensile e/o al bisogno attraverso equipe operative tra l'Assistente Sociale, i coordinatori e gli operatori che lavorano nel rispettivo Comune;
- al bisogno attraverso report riguardanti le visite di monitoraggio del servizio della coordinatrice dell'Azienda Speciale Retesalute.

ART. 6 - RAPPORTI ECONOMICI TRA RETESALUTE E COMUNE

I costi del servizio sono attribuiti al singolo Comune in relazione ai volumi di ore di servizio richieste dal Servizio Sociale Comunale ed effettivamente rese ai cittadini residenti nello stesso, sulla base della tariffa approvata annualmente dall'Assemblea dei Soci e delle ore risultanti dal "Diario prestazione utente".

Retesalute emetterà e invierà le fatture con cadenza mensile. Ogni Comune effettuerà poi i versamenti rispettando le tempistiche indicate in fattura, ovvero 30 giorni dall'emissione.

ART. 7 - CONTESTAZIONI, INADEMPIENZE E PENALI

Per contestazioni, inadempienze e penali si rinvia all'art. 22 del contratto di servizio approvato dall'Assemblea dei Soci con atto N° 9 del 18/10/2023 e sottoscritto con il Comune.

PER IL COMUNE

IL RESPONSABILE DI SERVIZIO

.....

PER L'AZIENDA SPECIALE RETESALUTE

IL RESPONSABILE DELL'AREA DOMICILIARITA'

.....