

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

Regolamento Interno

Sommario

1. DEFINIZIONE E FINALITA' DEL SERVIZIO OGGETTO DEL REGOLAMENTO.....	3
2. DESTINATARI.....	3
3. ACCESSO AL SERVIZIO.....	4
4. PROCEDIMENTO PER L' ACCESSO.....	4
5. PROGETTO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO.....	4
6. TIPOLOGIA E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	5
TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI	5
PRESTAZIONI AGGIUNTIVE	6
EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	7
7. EQUIPE DEL SERVIZIO DOMICILIARE.....	7
8. DIRITTI E DOVERI	8
9. REPERIBILITA'.....	8
10. INTERRUZIONE DEL SERVIZIO	9
11. RISERVATEZZA ED OBBLIGO DI SEGRETEZZA.....	9
12. SICUREZZA DEI LAVORATORI	9
13. RESPONSABILITA'.....	9
14. RIFERIMENTI SEDE OPERATIVA	10

1. DEFINIZIONE E FINALITA' DEL SERVIZIO OGGETTO DEL REGOLAMENTO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) consiste in un insieme di prestazioni ed interventi mirati a garantire il soddisfacimento dei bisogni essenziali di vita dei cittadini che si trovano momentaneamente o in via continuativa impossibilitati a svolgere le azioni quotidiane in maniera autonoma all'interno della propria abitazione o nel proprio contesto sociale di vita. Il Servizio è finalizzato a sostenere le capacità residue, prevenire e rimuovere situazioni di bisogno, d'istituzionalizzazione ed emarginazione. Il servizio persegue la finalità di tutelare la dignità della persona, favorire la ripresa ed il mantenimento dell'autonomia della stessa o del nucleo familiare nel proprio ambiente di vita, prevenendone gli stati di disagio e promuovendone il benessere psico-fisico, attraverso interventi concreti di sostegno e di stimolo, nel pieno rispetto della volontà e degli stili di vita espressi dalla persona. Il servizio ha l'obiettivo di:

- Promuovere, attraverso l'adozione di strumenti adeguati di valutazione del bisogno, interventi che consentano al cittadino di mantenere la propria quotidianità, di conservare relazioni affettive, familiari e sociali, indispensabili per vivere in maniera autonoma;
- Favorire e consentire la permanenza delle persone nel proprio ambiente familiare e sociale;
- Contribuire al mantenimento dell'equilibrio familiare qualora sia compromesso da eccessivi carichi assistenziali verso qualcuno dei suoi componenti;
- Favorire la socializzazione degli utenti, ampliandone i rapporti interpersonali;
- Contrastare l'isolamento e sostenere psicologicamente i membri della famiglia, favorendo l'inserimento nella vita del quartiere o della frazione e stimolando la partecipazione della stessa nella ricerca delle possibili soluzioni ai propri problemi;
- Attivare le reti sociali di solidarietà, promuovendo iniziative culturali, ricreative, sollecitando la collettività sui temi della solidarietà;
- Ritardare il più possibile l'accesso a servizi ospedalieri e di ricovero, anche prevenendo l'aggravarsi di situazioni fisiche e/o psichiche già compromesse;
- Promuovere e favorire l'attivazione di forme di solidarietà familiari ed extra familiari.

2. DESTINATARI

Il servizio è rivolto a tutte le persone di qualsiasi età o nuclei familiari residenti che presentano una situazione problematica, più o meno temporanea, di natura fisica, psichica o relazionale, tale da impedire la gestione autonoma delle fondamentali esigenze di vita, sia dal punto di vista relazionale che domestico, igienico-sanitario e/o altro, con particolare attenzione ai minori in situazione di disagio.

- Anziani
- Persone ammalate
- Disabili, adulti e minori
- Minori in condizione di disagio
- Persone affette da disturbi psichiatrici;
- Persone non autosufficienti, anche temporaneamente.

3. ACCESSO AL SERVIZIO

Il servizio viene attivato:

- a. attraverso la presentazione di apposita domanda al Servizio Sociale o PUA (Porta Unica di accesso) da parte dell'interessato o di un familiare, dal MMG/PLS, dal Servizio distrettuale, dal medico della struttura residenziale o semi-residenziale, dalle associazioni di volontariato o cooperative sociali, su modulo predisposto dal competente ufficio.

Al PUA è attribuita la competenza di effettuare la prima valutazione della richiesta.

- b. su iniziativa del Servizio Sociale del Comune, dei Medici di Medicina Generale, dei Servizi dell'Azienda ASL e di altri Enti che hanno facoltà di segnalare o proporre singole situazioni per l'attivazione delle procedure d'accesso.
- c. Su segnalazione di altri soggetti che per qualunque ragione siano a conoscenza dei bisogni o del disagio della persona.
- d. direttamente dal cittadino.

Le condizioni di accesso alle cure domiciliari sono rappresentate da:

- compatibilità delle condizioni cliniche con la permanenza nel domicilio e con gli interventi necessari;
- presenza di adeguata assistenza informale (familiari, volontari, badanti, etc.) necessaria a
- garantire il supporto integrativo alle prestazioni degli operatori;
- presa in carico da parte del MMG/PLS;
- idonee condizioni abitative;
- consenso informato da parte della persona interessata o di chi ne cura gli interessi.

4. PROCEDIMENTO PER L' ACCESSO

La richiesta di servizio, prodotta sull'apposito modulo predisposto dal competente ufficio, può essere integrata con tutte le notizie, i dati e la documentazione che il richiedente ritiene utili ai fini di evidenziare la propria situazione problematica.

L'istruttoria relativa alla domanda viene predisposta dall'Assistente Sociale referente o PUA la quale:

- a) valuta la pertinenza della domanda;
- b) prende in carico la situazione, compila la scheda di valutazione e predispose l'apposito progetto individualizzato (PAI).
- c) richiede la documentazione atta a dimostrare la capacità economica;

L'Assistente Sociale accerta che le necessità del richiedente possano essere soddisfatte in rapporto alle risorse disponibili e alla eventuale lista d'attesa per l'accesso al servizio.

5. PROGETTO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO

Per PAI s'intende il complesso delle elaborazioni tecniche, con finalità attuative, che l' UVM produce ai fini della soddisfazione dei bisogni assistenziali individuati.

Il PAI consente di definire il piano di intervento assistenziale dell'utente mediante:

- la definizione dei problemi;
- la definizione degli obiettivi da raggiungere;

- la definizione degli indicatori soggettivi e oggettivi per verificare il raggiungimento degli obiettivi;
- la pianificazione di attività di tipo sociosanitario (quantità, modalità, durata, n. ore giornaliere, consulenze specialistiche, etc.);
- le forniture di presidi sanitari;
- gli operatori coinvolti;
- l'attività del referente familiare;
- la data di avvio e la durata del progetto individualizzato;
- la pianificazione di attività di revisione e verifica;
- il consenso dell'utente o del suo familiare/tutore a partecipare al progetto personalizzato.

Il PAI è uno strumento flessibile e, previa verifica dell'UVM, può essere modificato e/o integrato dalla stessa prima della sua naturale scadenza.

Tutte le fasi attuative del progetto sono documentate e conservate nella Scheda/Cartella Domiciliare riservata ed accessibile al paziente, nonché al personale dell'Ambito interessato.

6. TIPOLOGIA E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI

Il servizio di assistenza domiciliare (SAD) comprende prestazioni di tipo socio- assistenziale che si articolano per aree di bisogno in assistenza domiciliare per diversamente abili, assistenza domiciliare per anziani.

Le prestazioni del SAD sono erogate sulla base di apposito Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) in un'ottica di promozione della persona e della rete familiare e/o di riferimento, e non di sostituzione.

Sono prestazioni di assistenza domiciliare quelle di aiuto alla persona nello svolgimento delle normali attività quotidiane, quelle di sostegno alla funzione educativa genitoriale, quelle di sostegno alla mobilità personale, vale a dire le attività di trasporto e accompagnamento per persone anziane e parzialmente non autosufficienti, che a causa dell'età e/o di patologie invalidanti, accusano ridotta o scarsa capacità nella mobilità personale, anche temporanea, con evidente limitazione dell'autonomia personale e conseguente riduzione della qualità della vita.

Rientrano nelle prestazioni di assistenza domiciliare anche le prestazioni di aiuto per famiglie che assumono compiti di accoglienza e di cura di diversamente abili fisici, psichici e sensoriali e di altre persone in difficoltà, di anziani.

L'utente che usufruisce del servizio SAD erogato dalla nostra organizzazione viene raggiunto al proprio domicilio da personale qualificato per la somministrazione di prestazioni di natura socioassistenziale di seguito specificate:

- a) Attività di assistenza alla cura della persona:
 - igiene quotidiana (alzata, igiene intima, bagno assistito o spugnature a letto, barba e capelli e cura mani e piedi ecc ...)
 - cura dell'abbigliamento;
 - aiuto nell'assunzione dei pasti;
 - Supporto alla mobilitazione, trasferimenti letto-carrozzina, posizionamenti adeguati e sicuri e corretta deambulazione all'interno dell'abitazione;
 - controllo nell'assunzione di farmaci
 - prevenzione delle lesioni da decubito;
 - aiuto nell'utilizzo di ausili;

- Monitoraggio condizioni generali di salute della persona ed eventuale segnalazione a chi di competenza;
- Individuazione o rimozione ostacoli ambientali (tappeti, vasi, sedie, gradini, superfici scivolose, illuminazione non adeguata etc...) e/o verifica modalità utilizzo ausili e dispositivi personali (calzature corrette, adeguato utilizzo di bastone, tripode, deambulatore, posizionamenti sicuri...) per prevenire scivolamenti e cadute;
- b) Attività di assistenza nello svolgimento della vita quotidiana:
 - Spesa settimanale di alimenti e/o farmaci;
 - preparazione e/o aiuto per i pasti e verifica alimentazione, monitoraggio dieta e adeguatezza provviste;
 - accompagnamento a visite mediche (anche al di fuori del territorio comunale) quando l'utente non sia in grado di recarvisi da solo e non vi possa provvedere con altri aiuti;
 - consegna pasti al domicilio delle persone;
 - espletamento di pratiche varie;
 - interventi volti a favorire la vita di relazione.
 - Addestramento e orientamento nell'utilizzo/acquisto di ausili, verifica che gli stessi siano funzionali e adeguati
 - Aiuto e verifica alimentazione, monitoraggio dieta e adeguatezza provviste
 - Stimolazione e mantenimento delle autonomie e capacità fisiche e cognitive
 - Monitoraggio di soggetti multiproblematici in un'ottica di contenimento dei rischi di emarginazione, isolamento e disagio sociale
 - Attivazione presso strutture socio-sanitarie del territorio di interventi socio-assistenziali non effettuabili al domicilio o rientranti in progettualità che prevedano l'integrazione tra servizi.
- c) Attività di assistenza per il governo e l'igiene dell'abitazione:
 - pulizia dell'abitazione con particolare attenzione ai locali più igienicamente a rischio (bagno e cucina), sostegno utilizzo elettrodomestici e mezzi di comunicazione;
 - servizio di lavanderia, stireria (all'interno dell'abitazione o in apposita struttura).
 - Accompagnamenti all'esterno e aiuto per il disbrigo di pratiche e commissioni ;
 - Addestramento e tutoraggio al caregiver nella gestione della cura:
 - Ascolto, attenzione, vicinanza e sostegno relazionale alla persona in carico;
 - Orientamento nella complessità burocratica – amministrativa e nell'utilizzo dei servizi del territorio;
 - Sollecitazione della rete formale e informale e valorizzazione dei legami sociali ai fini di una maggior integrazione del progetto di cura e dell'attivazione di risorse alternative Interventi igienico-sanitari di semplice attuazione:
 - prevenzione delle piaghe da decubito.

La frequenza degli interventi e la loro natura sono stabiliti in fase di accesso al servizio, ed eventualmente rivalutati in seguito, e sono garantiti tramite la stesura e il rispetto del P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale). Le differenti figure professionali che a vario titolo entrano in contatto con gli utenti (OSS, Assistenti sociali, ASA, etc.) sono riconoscibili attraverso un cartellino identificativo che riporta nome, cognome, foto dell'operatore e qualifica professionale.

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE

Su richiesta e previo accordo con il Coordinatore, New Care può garantire anche l'erogazione di una

serie di prestazioni aggiuntive a completamento dell'intervento di presa incarico e cura del nostro paziente:

- ✓ Prestazioni mediche a carattere specialistico, con ausilio di diagnostica a domicilio
- ✓ Prestazioni di fisioterapia e riabilitazione e riattivazione motoria
- ✓ Prestazioni di Logopedia
- ✓ Psicologo, e psicoterapeuta per supporto a minori ed adulti
- ✓ Servizio di trasporto sociale
- ✓ Altri servizi sanitari su richiesta
- ✓ Dimissione protetta

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio verrà erogato previa valutazione del Responsabile d'Ambito che definirà, quindi, oltre alla tipologia e quantità del servizio, anche la priorità di evasione della richiesta.

Nell'erogazione del servizio indicato nel dettaglio dal Piano di assistenza Individualizzato, è tenuta al rispetto di precisi vincoli di tipo normativo.

Il Responsabile/Coordinatore di Servizi Domiciliari deve rispettare quanto previsto dalla normativa regionale in materia, in particolare per quanto riguarda la gestione dei cd. "buoni di servizio". La New Care nell'erogazione dei servizi domiciliari si impegna a gestire in via prioritaria i clienti che usufruiscono dei buoni. L'utente è tenuto ad accettare le prestazioni individuate nel PAI che sono svolte da operatori dipendenti della Società.

La New Care, a prescindere dalla suddivisione di competenze assistenziali e delle ore effettive di servizio individuate, garantisce, comunque, all'utente l'esatta esecuzione della prestazione individuata.

Nel caso di "monte ore" effettivo prestato inferiore/superiore rispetto a quello indicato si precisa, comunque, che la relativa fatturazione corrisponderà esattamente alle ore effettivamente svolte.

Qualsiasi cambiamento dovuto ad imprevisti ed esigenze contingibili ed urgenti dovranno tempestivamente comunicati agli organi competenti, sia da parte della new care e sia da parte dell'utente o suo familiare.

7. EQUIPE DEL SERVIZIO DOMICILIARE

Il personale che compone l'équipe deputata ad erogare le prestazioni socio-sanitarie della New Care:

-  Coordinatore del servizio
-  Assistente sociale
-  Personale OSS ed OSA
-  Assistenti familiari
-  Psicologi
-  Educatori professionali per prestazioni di aiuto alle famiglie in presenza di minori diversamente abili
-  Logopedisti
-  Personale da reperire in base alle richieste specifiche del cliente/utente.

Tutti gli operatori dell'équipe contribuiscono alla gestione del servizio ed alle attività di programmazione.

Nel dettaglio:

- Contribuiscono all'individuazione dei bisogni degli utenti nel contesto sociale e comunitario di appartenenza e alla definizione dei piani di intervento individualizzati;
- Partecipano alla programmazione delle attività del servizio;
- Partecipano alla verifica del lavoro svolto e ridefiniscono l'offerta del servizio rispetto ai bisogni;
- Partecipano a riunioni con altri operatori, fornendo il proprio contributo professionale.

La modalità di realizzazione dei punti sopra indicati si concretizza attraverso periodici incontri di coordinamento.

Agli incontri di équipe possono essere invitati altri operatori interni del servizio od esterni che possono contribuire alla definizione del progetto individualizzato per l'utente, alla sua verifica ed all'eventuale riprogettazione.

8. DIRITTI E DOVERI

L'operatrice/ore incaricata/o, nello svolgimento del servizio a domicilio dovrà:

- mostrare, sulla propria divisa, il cartellino con il proprio Nome e cognome e la propria qualifica;
- assumere un atteggiamento educato, cordiale e rispettoso nei confronti dell'utente e/o dei suoi familiari;
- potrà utilizzare, previa autorizzazione dell'utente e/o dei familiari, i beni messi a disposizione da quest'ultimo e/o questi ultimi;
- garantire, per l'accesso ai servizi assistenziali, equità di trattamento ai cittadini e alle cittadine in possesso dei requisiti richiesti;
- rispettare la dignità personale e la riservatezza della persona assistita;
- trattare la persona assistita secondo criteri di obiettività, giustizia,
- imparzialità e cortesia in qualsiasi situazione;
- fornire alla persona assistita un'informazione tempestiva ed esauriente e formulata in un linguaggio comprensibile;
- erogare le prestazioni in modo continuo e regolare.

L'utente da parte sua deve:

- tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale delle/degli operatori;
- rispettare o disdire tempestivamente gli appuntamenti fissati per le prestazioni e i colloqui, così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste;
- richiedere solo le prestazioni dovute;
- pagare l'importo dovuto secondo i tempi e le modalità previste dal Comune così come indicati in fattura;
- attivare in misura adeguata le proprie risorse, vale a dire familiari, amici ecc.

9. REPERIBILITA'

E' fatto carico al beneficiario del servizio di essere sempre reperibile presso il proprio domicilio nelle ore e nei giorni concordati per l'erogazione delle prestazioni.

In caso di assenza, l'utente o il familiare di riferimento è tenuto a darne comunicazione tempestivamente al seguente recapito telefonico:

New Care srl
Via Colonnello Costadura, 15/A - 73100 Lecce
Tel. 0832.1591435
Fax 0832.1837134
Cellulare 3455668069

In caso di mancata comunicazione in merito alla propria assenza e conseguente impossibilità di erogazione del servizio, l'utente sarà tenuto al pagamento della prestazione concordata, anche se non erogata.

10. INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

In caso di sopravvenute esigenze in capo all'utente che comportino l'impossibilità di beneficiare del servizio di assistenza domiciliare, quest'ultimo potrà essere interrotto. Tale interruzione avverrà automaticamente appena il beneficiario – ovvero persona da questi delegata – fornirà comunicazione ai Servizi sociali competenti.

Si specifica ad ogni modo che, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, rientrano in tali casi gli inserimenti in via temporanea presso strutture residenziali per anziani ovvero ricoveri presso ospedali, cliniche e case di cura.

Non appena rientrerà al proprio domicilio, l'utente, qualora fosse ancora interessato al servizio di assistenza domiciliare ed il PAI o contratto non sia giunto a naturale scadenza, dovrà chiederne il riavvio al Responsabile del Servizio di Assistenza Domiciliare.

11. RISERVATEZZA ED OBBLIGO DI SEGRETEZZA

Tutte le informazioni e i dati relativi al beneficiario e, se presente, al familiare di riferimento di cui l'operatrice/tore dovesse venire a conoscenza in conseguenza e per effetto del piano di assistenza sottoscritto, sono da considerarsi e debbono essere trattati come riservati. Di conseguenza, l'operatrice/ore è tenuta/o ad adottare tutte le misure che siano da ritenersi ragionevolmente adeguate a mantenerne la segretezza e riservatezza.

12. SICUREZZA DEI LAVORATORI

Il servizio di assistenza domiciliare viene offerto ed erogato nel rispetto delle disposizioni di cui al T.U. in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, D.lgs. n. 81 del 9.4.2008, successive modifiche ed integrazioni.

Qualora presso l'abitazione del/della destinatario/a del servizio vengano rilevate situazioni di potenziale rischio per la tutela della sicurezza e della salute degli/le operatori/-trici, l'utente viene invitato/a ad adottare tutte le misure necessarie alla loro cessazione.

13. RESPONSABILITA'

L'operatore/trice, nell'ambito dell'assistenza prevista dal PAI, è tenuto a comportarsi secondo i parametri della correttezza, della prudenza e della diligenza. Lo stesso deve, pertanto, agire osservando una buona condotta e, nei limiti del possibile, è tenuto ad attivarsi al fine di evitare qualsivoglia tipologia di danno a persone o a cose dovuto a sua causa, esclusiva o concorrente. In caso contrario, e fatti ovviamente salvi il caso fortuito e la forza maggiore, nell'eventualità che gli eventi di cui sopra si verificano, quest'ultimo sarà in ogni caso tenuto a risarcire e rifondere direttamente e completamente tutti i danni, sia alla persona che alle cose, comunque cagionati a terzi.

14. RIFERIMENTI SEDE OPERATIVA

L'utente o il familiare di riferimento è tenuto ad inviare le proprie comunicazioni al seguente recapito:

Sede operativa: New Care srl – Via Colonnello Costadura, N° 15/A - 73100 , Lecce

Segreteria: numero di telefono 0832.1591435 -fax 08321837134

Coordinatore Servizio: 3455668069

email: adi.lecce@new-care.it – PEC: newcaresrl@pec.it