



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Istituto Maria Redditi"

ALTA VALDICHIANA SENESE: SINALUNGA - TORRITA DI SIENA - TREQUANDA

SINALUNGA – Via Costarella, 214/a (Tel. 0577 630908)

www.istitutoredediti.it - e.mail direzione@istitutoredediti.it

(C.F 81001890524 – P.IVA 00805470528)

REGOLAMENTO

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (S.A.D.)

(ai sensi del Decreto del Presidente della Giunta regionale 11 agosto 2020, n. 86/R e ss.mm.ii. e
Delibera di Giunta regionale della Toscana n.245 del 15-03-2021 e ss.mm.ii.)

Approvato con Deliberazione n. 28 del 05/09/2023

Sommario

1. Missione, politiche e obiettivi.....	3
1.1 Missione.....	3
1.2 Politiche ed obiettivi	3
2. Il servizio di Assistenza domiciliare	3
2.1 Il Servizio di Assistenza Domiciliare Socio-Assistenziale (SAD)	3
3. Struttura organizzativa	4
3.1 Organigramma	4
3.2 Dotazione organica	4
3.3 Profili funzionali	5
4. Organizzazione ed erogazione	6
4.1 Accesso degli utenti	7
5. Supervisione e organizzazione.....	8
6. Rapporti con l'utente e i familiari.....	8

1. Missione, politiche e obiettivi

1.1 Missione

L'A.P.S.P. Istituto Maria Redditi persegue la promozione e la gestione dei servizi alla persona e alle famiglie attraverso attività socio-sanitarie ed assistenziali, nonché la realizzazione di attività e servizi ad elevato impatto sociale per la comunità locale ed in generale per i cittadini. Ha come fine la cura e la crescita del benessere personale, relazionale e sociale dei cittadini.

Nella precisa convinzione che solo attivando tutte le risorse presenti nel territorio è possibile migliorare la qualità della vita e della comunità, l'Ente agisce sulla base di tre elementi:

- **Integrazione:** opera in integrazione con il Comune di Sinalunga, con la Società della Salute, con la USL Toscana sud est e crea reti con altri soggetti del territorio quali la scuola, i Comuni, le cooperative sociali, le associazioni del territorio;
- **Trasparenza:** adotta regole certe verso gli utenti e verso i propri dipendenti, favorisce la circolazione dell'informazione;
- **Innovazione:** interpreta nuove esigenze, trova risposte e soluzioni nuove, sperimenta e immagina nuovi modelli di intervento.

1.2 Politiche ed obiettivi

Le politiche del servizio di assistenza domiciliare sono orientate alla qualità e al miglioramento continuo nella erogazione dell'assistenza ai bisognosi.

Per questo motivo, settore per settore, vengono predisposti strumenti di monitoraggio e di verifica periodica sulla base di indicatori quantitativi e qualitativi capaci di misurare, tra gli altri, l'efficienza, l'efficacia, l'equità, la trasparenza, la soddisfazione del fruitore del servizio.

Gli obiettivi generali del Servizio di Assistenza Domiciliare, sono descritti dalla seguente tabella di riepilogo:

<i>Obiettivi</i>	<i>Monitoraggio e Verifiche</i>	<i>Periodicità</i>	<i>Indicatori</i>
Efficienza organizzativa	Percentuali di realizzazione del servizio secondo le previsioni di programmazione	mensile	≥ 90%
Efficacia operativa	Verifiche sull'andamento del PAI	trimestrale	≥ 95%
Equità	Condizioni di accesso al servizio come da regolamento del soggetto titolare del servizio	per ciascun utente e su base annuale	100%
Trasparenza	Diffusione della Carta dei Servizi agli utenti	per ciascun utente e su base annuale	100%
Soddisfazione	Valutazioni sul gradimento del servizio da parte dei fruitori e della committenza	annuale	≥ 90% di valutazioni positive sul complesso delle attività del servizio

2. Il servizio di Assistenza domiciliare

Oggetto del presente regolamento è la disciplina del Servizio di Assistenza Domiciliare di tipo Socio-Assistenziale.

2.1 Il Servizio di Assistenza Domiciliare Socio-Assistenziale (SAD)

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Socio-Assistenziale, che ai sensi delle vigenti normative si colloca all'interno dei servizi socio-assistenziali volti al recupero e al mantenimento dell'autosufficienza fisica, psichica e sociale della persona, predisponde interventi in ordine:

- a) al mantenimento e potenziamento dell'autonomia della persona anche evitando interventi che si sostituiscono all'utente stesso in attività che egli è in grado, se supportato, di espletare;
- b) alla messa in atto di prestazioni che, partendo da una puntuale diagnosi sociale, permettono all'utente di vivere con sicurezza nel proprio ambiente di vita;
- c) al supporto alla famiglia sia promuovendone autonome capacità di risposta ai bisogni, sia sostenendola direttamente;
- d) all'integrazione sociale degli anziani favorendone la fruizione di spazi, ambienti, risorse ed attività rivolte agli altri cittadini tramite aiuto sociale nonché aiuto in ordine alla rimozione di ostacoli che si frappongono alla piena fruizione;
- e) all'utilizzo sinergico dei servizi sociali con quelli sanitari attraverso la predisposizione di progetti di intervento che, partendo dalla valutazione multidimensionale del bisogno, consentano ad anziani non autosufficienti di trovare risposte adeguate che rispettino la globalità della persona;
- f) al mantenimento attraverso le azioni sopra citate della permanenza dell'anziano non autosufficiente in famiglia e nell'ambiente sociale di appartenenza evitando il più possibile il ricorso alle strutture protette, a ricoveri di tipo ospedaliero o in altre strutture sanitarie e a consentire il rientro assistito a domicilio dopo degenze ospedaliere;
- g) alla promozione, anche attraverso l'adozione di strumenti idonei, di attività di verifica sull'effettiva rispondenza del servizio offerto, alle aspettative degli utenti sia in ordine alla sua effettiva rispondenza ai bisogni emergenti e potenziali.

Il servizio di Assistenza Domiciliare si rivolge a:

- nuclei familiari
- anziani fragili o non autosufficienti
- adulti fragili o non autosufficienti

Le prestazioni sociali all'interno del servizio riguardano:

- a) attività dirette alla persona: igiene e cura personale, assistenza di base alla persona, favorire l'autosufficienza per la gestione del quotidiano, acquisto generi alimentari e preparazione pasti, accompagnamento presso uffici, ospedali, ambulatori medici, presidi sociali e sanitari e attività di socializzazione per il tempo libero;
- b) attività dirette all'abitazione: pulizia e riordino dell'alloggio, cambio, lavaggio e stiratura della biancheria, ecc..;
- c) attività di sostegno della famiglia secondo i progetti elaborati dagli operatori della ASL (o SdS) territoriale.

3. Struttura organizzativa

3.1 Organigramma

Il servizio di assistenza domiciliare è svolto da personale dell'Ente al fine di garantire la migliore preparazione tecnica e professionale e la continuità del rapporto relazionale con l'assistito.

3.2 Dotazione organica

Il Servizio è svolto da personale con qualifica professionale adeguata allo svolgimento delle mansioni previste dal servizio (OSS/AdB/ESA/OSA.). Il numero degli operatori dedicati al servizio è determinato dal monte ore di assistenza domiciliare da svolgere.

Il personale neo-assunto segue uno specifico piano di inserimento nel servizio, ogni operatore è coinvolto nel processo di formazione/aggiornamento continuo programmato annualmente tramite specifico piano formativo.

3.3 Profili funzionali

Responsabile del Servizio

Deve avere una conoscenza globale delle attività svolte nell'ambito del servizio di Assistenza domiciliare. I suoi compiti sono:

- Supervisiona l'attività complessiva svolta dal servizio;
- Interviene per la gestione di casi particolarmente complessi;
- Monitora le ore assegnate e realmente erogate;
- predispone i piani di lavoro degli operatori;
- organizza le ferie del personale;
- si occupa della sostituzione del personale assente;
- accoglie l'operatore che manifesta un problema organizzativo, relazionale, a volte anche personale;
- predispone la modulistica necessaria allo svolgimento del servizio;
- comunica tempestivamente all'Assistente sociale referente del caso il verificarsi di eventi critici che riguardano l'utente in carico;
- programma riunioni di verifica e organizzative con gli operatori e con l'Ente titolare del servizio;
- programma e partecipa periodicamente, insieme agli operatori e agli assistenti sociali alle riunioni di verifica del servizio.

Referente Operativo

I suoi compiti:

- predispone i turni degli operatori;
- cura la modulistica e la rendicontazione periodica;
- partecipa periodicamente, insieme agli operatori, agli assistenti sociali e al Responsabile alle riunioni di verifica del servizio;
- provvede al monitoraggio delle ore assegnate ed erogate;
- comunica tempestivamente al responsabile cambiamenti significativi del caso che si ha in carico in relazioni ad eventi critici;
- supervisiona e controlla l'attuazione delle modalità operative;
- fornisce agli operatori indicazioni operative circa la presa in carico e gestione dell'utenza;
- conosce personalmente l'utente;
- relaziona periodicamente al Responsabile l'andamento del servizio.

Operatore domiciliare

Svolge le seguenti mansioni:

- Aiuto alle attività personali dell'assistito
 - o Alzarsi dal letto;
 - o Coricarsi;
 - o Pulizie Personali;
 - o Aiuto per il Bagno;
 - o Vestizione;
 - o Aiuto Assunzione Pasti;
 - o Sostegno alla deambulazione;
 - o Aiuto nell'uso di accorgimenti ed ausili per lavarsi e vestirsi.
- Aiuto per lo svolgimento di attività domestiche
 - o Cura delle condizioni igieniche degli ambienti;
 - o Riordino del contesto abitativo (con particolare riferimento alla camera da letto, al bagno e alla cucina);
 - o Riordino del letto e della stanza;

- Aiuto per osservanza di norme igienico-alimentari;
 - Cambio e sistemazione della biancheria.
 - Pulizia generale dell'alloggio curando l'aerazione e l'illuminazione dell'ambiente;
 - Cambio della biancheria e utilizzo del servizio di lavanderia;
 - Preparazione e/o aiuto per il pranzo e per gli acquisti.
- Aiuto a favorire l'autosufficienza nell'attività giornaliera:
- Aiuto per una corretta deambulazione;
 - Aiuto nel movimento degli arti invalidi;
 - Accorgimenti per una giusta posizione degli arti in condizione di riposo;
 - Movimentazione dell'anziano allettato;
 - Aiuto nell'uso di accorgimenti o attrezzi per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, camminare.
- Aiuto nella realizzazione della vita di relazione
- Compagnia, conversazione, aiuto nella lettura, sostegno alla relazione, accompagnamento a piccole commissioni.
- Interventi di contenuto professionale socio-sanitario
- Aiuto nella mobilitazione della persona allettata;
 - Misurazione della temperatura corporea;
 - Supervisione nell'assunzione di farmaci;
 - Manovre dirette alla prevenzione di lesioni da decubito.
- Contributo alla programmazione dell'attività di base ed al piano di intervento nei confronti del singolo utente:
- Partecipazione, ad iniziative per una conoscenza dei bisogni degli utenti, ai fini della programmazione e verifica dell'attività e del piano di lavoro sul singolo utente;
 - Segnalazione, al Referente operativo e Responsabile del servizio, di problemi evidenti nel corso della propria attività che comportano interventi e programmi esterni al servizio.

4. Organizzazione ed erogazione

L'orario di servizio si svolge su 6 giorni settimanali, dal lunedì al sabato in orario antimeridiano, concordato in base alle necessità dell'assistito e del suo nucleo familiare e in accordo con l'Assistente sociale titolare della presa in carico.

Il turno di lavoro giornaliero, settimanale, mensile è redatto dal Referente operativo del Servizio in accordo con il Responsabile del Servizio, secondo le necessità assistenziali previste dai Piani di Assistenza Individualizzati (PAI) o Piani Educativi Individualizzati (PEI) - redatti dagli Assistenti Sociali - condivisi con gli operatori del servizio di assistenza domiciliare in fase di accesso del nuovo utente e, successivamente soggetti a verifica periodica.

L'Ente mette a disposizione per lo svolgimento del servizio, oltre al personale per le mansioni inerenti lo specifico intervento, anche ogni altro mezzo e/o strumento necessario allo svolgimento del servizio medesimo.

Il Responsabile del servizio infatti, assegna, come dotazione personale ad ogni operatore, tutta l'attrezzatura e il materiale protettivo necessario per il corretto svolgimento del servizio di cui sarà direttamente responsabile.

Vengono forniti:

- cartellino di riconoscimento;

- guanti monouso;
- vestaglia;
- camice;
- mascherina se necessario;
- schede e documentazione necessarie alla rilevazione e allo svolgimento della prestazione;
- eventuali altri strumenti necessari per la specificità dell'intervento.

Gli operatori durante lo svolgimento del servizio di assistenza domiciliare indossano la divisa composta da vestaglia e cartellino di riconoscimento.

Il Servizio di lavanderia interna all'APSP provvede al lavaggio della vestaglia. In caso si renda necessaria la sostituzione, le operatrici provvedono a farne domanda all'Ufficio Personale.

In caso di smarrimento o rottura del cartellino di riconoscimento, le operatrici provvedono a chiederne copia all'Ufficio Personale.

4.1 Accesso degli utenti

Considerato che il servizio di assistenza domiciliare svolto dall'Ente viene erogato esclusivamente in regime di convenzione, è l'Assistente Sociale in quanto punto di riferimento per l'utenza che accoglie la domanda dell'utente, ne valuta il bisogno, predispone il progetto assistenziale/educativo individualizzato con il consenso dell'utente e dei suoi familiari se presenti, verifica i requisiti per l'ammissione al servizio e le risorse disponibili. Verifica il progetto in itinere e lo modifica, se necessario su richiesta dell'utente o su segnalazione del Responsabile del servizio e/o del Referente. L'intervento domiciliare da parte dell'Ente viene attivato previo invio al Responsabile del servizio di apposita Determinazione del Comune di Sinalunga in cui si richiede l'attivazione del Servizio, il monte ore da svolgere e le attività da eseguire a domicilio. La documentazione inviata è corredata dalla relazione dell'Assistente Sociale che contiene i dati anagrafici dell'utente, una sintesi del progetto (PAI/PEI), la frequenza e la durata dell'intervento, le prestazioni da effettuare, le modalità di verifica e le modalità di relazione più indicate da seguire nel rapporto di conoscenza e collaborazione con l'utente e la sua famiglia se presente.

È compito dell'Assistente Sociale comunicare al Responsabile del Servizio e/o al Referente la sospensione temporanea del servizio. È compito del Referente comunicare tempestivamente all'Assistente Sociale la sospensione temporanea dell'intervento domiciliare dell'utente (es. per ricovero ospedaliero, ecc.).

Il Responsabile del Servizio ricevuta l'e-mail di attivazione, la trasmette al Referente e lo mette in contatto con l'Assistente Sociale territoriale titolare del progetto d'assistenza, che provvede a fornirgli tutte le informazioni inerenti l'utente ritenute necessarie per la realizzazione di interventi qualificati. Il Referente a sua volta individua l'operatore domiciliare che svolgerà il servizio e lo informa del progetto assistenziale.

La scelta dell'operatore avviene in base ai seguenti criteri di valutazione:

- tipologia della prestazione;
- tipologia di utenza e relative problematiche, anche del nucleo familiare. Vengono valutate le capacità relazionali e attitudinali dell'operatore oltre alla sua esperienza;
- orari e tempi di erogazione. Il lavoro viene pianificato in base alla disponibilità dell'operatore previa visione del suo piano di lavoro settimanale.

Individuato l'operatore, il Responsabile del servizio e/o Referente contatta l'Assistente Sociale referente del progetto assistenziale/educativo. Seguirà un incontro in cui il Referente e l'operatore riceveranno notizie più dettagliate:

- Dati Anagrafici dell'utente;

- Tipologia dell'utenza;
- Riferimenti telefonici;
- Tipologia della prestazione;
- Tutte le informazioni necessarie per lo svolgimento del servizio.

L'Assistente Sociale provvede alla presentazione diretta dell'operatore all'utente presso il proprio domicilio, meglio se in presenza dei familiari. In quella sede confermerà il progetto assistenziale/educativo concordato, sottolineando la sua referenzialità per qualunque cambiamento. L'operatore domiciliare informerà direttamente l'Assistente Sociale su qualsiasi problema rilevato nel corso della prestazione, oltreché il Responsabile del Servizio e il Referente. È raccomandata la massima tempestività nella comunicazione agli Assistenti Sociali.

L'Assistente Sociale procede periodicamente alla verifica degli interventi di assistenza insieme al Responsabile del servizio e al Referente, tenendo conto delle ore assegnate. L'incontro mira a verificare l'andamento degli interventi in base al raggiungimento degli obiettivi, ed eventualmente modificarli.

Il Responsabile del servizio, con il supporto del Referente, durante il processo di erogazione del servizio dovrà monitorare il numero delle ore assegnate a ciascun assistito all'inizio del progetto assistenziale e le ore di prestazione realmente erogate.

5. Supervisione e organizzazione

I progetti di Assistenza domiciliare sono sottoposti a verifica periodica da parte del Referente e dell'Assistente Sociale responsabile, anche sulla base dei rapporti di assistenza compilati dagli operatori dell'assistenza domiciliare. Di tali verifiche il Referente ne dà formale riscontro al Responsabile del Servizio.

Il Responsabile o l'Assistente Sociale responsabile della presa in carico dell'assistito convoca periodicamente una riunione di supervisione e coordinamento del lavoro di equipe e a cui viene invitato a partecipare il Referente.

A seguito delle attività di assistenza domiciliare svolte, e delle rilevazioni trasmesse in merito alle problematiche assistenziali, l'Assistente Sociale responsabile della presa in carico dell'assistito, provvede alla revisione periodica, in genere con cadenza mensile, del Piano Assistenziale/Educativo Individuale, i cui contenuti, così modificati, entrano nella più generale programmazione dei servizi di Assistenza Domiciliare predisposta dallo stesso Ente o dal committente.

6. Rapporti con l'utente e i familiari

I rapporti con l'assistito e i familiari e/o i legali rappresentanti inerenti l'andamento del servizio sono svolti a cura del Referente, che a sua volta informa il Responsabile.

Previo contatto telefonico è possibile per l'assistito, i suoi familiari e/o legali rappresentanti fissare un appuntamento con il Responsabile del servizio, anche presso il domicilio dell'assistito se impossibilitato a muoversi.

Mentre il Referente è invitato a recarsi a domicilio con cadenza periodica per garantire monitoraggio e supervisione dei casi in carico. Inoltre è disponibile telefonicamente per ciascun assistito.

È inoltre possibile per i familiari e/o legali rappresentanti dell'assistito comunicare, per questioni inerenti l'assistenza, con l'operatore incaricato, anche durante lo svolgimento delle prestazioni.

Il Responsabile del servizio e il Referente garantiscono in ogni caso la loro disponibilità e quella degli operatori di assistenza, per tutte le necessità di comunicazione con gli assistiti, i familiari o i rappresentanti legali in riferimento agli aspetti organizzativi e gestionali del Servizio.