

**Servizio di Assistenza
Domiciliare e Servizio
Consegna Pasti a Domicilio
a favore di soggetti anziani e
disabili**

ALL. C

Procedure tecniche

In linea con quanto espresso nelle Linee guida per l'accreditamento (allegato A), il servizio di assistenza domiciliare rappresenta un livello primario e fondamentale dell'intervento per la tutela del benessere dell'individuo anziano e/o non autosufficiente, finalizzato al mantenimento della persona in difficoltà nel suo naturale e quotidiano ambiente di vita e di relazione, in condizioni di massima autonomia e benessere possibili, nel rispetto delle diversità e delle caratteristiche individuali e familiari.

Il presente documento descrive le procedure operative in merito all'attivazione degli interventi a supporto della domiciliarità per le prestazioni erogate dagli enti accreditati.

Il Servizio Sociale Comunale intercetta e accoglie la richiesta di aiuto e le situazioni di bisogno che richiedono la costruzione d'interventi di assistenza domiciliare. Per questa fase, l'operatore impiega la modulistica prevista, in conformità alle disposizioni delle prassi in essere. In relazione a quanto detto, si precisa che le prestazioni oggetto del presente accreditamento dovranno essere disponibili anche per i cittadini salodiani residenti che intendano beneficiarne privatamente.

Il servizio sociale comunale, rilevata una domanda/richiesta di intervento sociale, valuta il caso attraverso l'utilizzo degli strumenti professionali tipici, sia in relazione alle condizioni di bisogno sia per quanto concerne la situazione socio economica del richiedente.

Per quanto concerne la valutazione delle condizioni economiche del richiedente si applicano le regole previste dal regolamento comunale vigente.

L'accesso al servizio viene comunque determinato dal Comune, attraverso il Servizio Sociale, il quale verificata le condizioni precedentemente illustrate, è in grado di attivare l'intervento SAD nella seguente soluzione gestionale ed organizzativa.

Nel percorso SAD accreditato, l'Assistente Sociale accompagna l'interessato o il suo familiare nella scelta dell'ente accreditato a cui rivolgersi per richiedere le prestazioni domiciliari. L'accompagnamento professionale nella fase di scelta è un passaggio fondamentale in considerazione delle condizioni di "fragilità" che caratterizzano i soggetti interessati a questo servizio. L'Assistente Sociale non è tenuta a promuovere il servizio, ma si limita a fornire le informazioni che il Comune di Salò ha concordato con i singoli enti gestori accreditati. D'altra parte, l'ente gestore accreditato non può promuovere il servizio verso il Servizio Sociale Comunale, se non nelle forme e nei momenti concordati in sede di stipula del Patto di Accreditamento.

LA COSTRUZIONE DEL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO (PAI)

In piena continuità con quanto attualmente in essere, l'Assistente Sociale è chiamata a redigere un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) che definisce gli obiettivi della presa in carico, le principali aree di intervento, le prestazioni da erogarsi, i tempi e le modalità di realizzazione, gli spazi e le occasioni di verifica. L'Assistente Sociale procede alla stesura del PAI e alla sua condivisione con il Coordinatore dell'ente accreditato prescelto e con l'interessato, o suo familiare. Il PAI deve essere firmato dall'Assistente Sociale e, per accettazione, dall'interessato, o suo familiare, e dal Coordinatore dell'Ente accreditato. L'Assistente Sociale ne trattiene una copia da conservare nel fascicolo dell'utente.

All'atto della firma del PAI, l'ente accreditato ha 5 (cinque) giorni massimo per attivare gli interventi concordati nel PAI oppure 48 ore massimo in caso di procedura di emergenza. Durante tutta la durata del PAI, l'Assistente Sociale ha facoltà di effettuare controlli a domicilio, anche non programmati, per valutare il buon andamento del servizio ed eventualmente somministrare un questionario di soddisfazione all'interessato, o suo familiare. A tal fine, l'ente accreditato consegna all'Assistente Sociale, contestualmente alla firma del PAI, la programmazione mensile/settimanale degli interventi previsti. L'Assistente Sociale è tenuta ad effettuare almeno una verifica sull'intervento entro il primo mese dall'effettivo avvio delle prestazioni. L'ente accreditato è altresì

tenuto ad inviare all'Assistente Sociale il foglio presenze mensile dell'utente in carico, che andrà convalidato per confermare che il numero di interventi effettuati sia conforme rispetto a quanto condiviso nel PAI.

Per particolari casi motivati, è possibile seguire una procedura di urgenza che obbliga l'ente accreditato prescelto ad attivare gli interventi entro 48 ore dalla firma del PAI. Le uniche motivazioni valide per poter richiedere tale procedura sono:

- ◆ dimissioni non programmate da struttura residenziale;
- ◆ eventi traumatici della persona interessata e assenza del care-giver di riferimento.

In tali situazioni l'interessato deve autocertificare la propria situazione economica e l'Assistente Sociale deve verificare la disponibilità di risorse comunali e successivamente alla conferma, procedere alla stesura e firma del PAI (come sopra). L'ente accreditato è tenuto ad avviare gli interventi entro massimo 48 ore dalla firma del PAI.

Mensilmente l'Ente Accreditato invia al Comune la fattura per le quote di sua spettanza degli interventi realizzati e la rendicontazione mediante la compilazione di apposita modulistica.

Se l'ente accreditato rifiuta la richiesta d'intervento o risponde in ritardo, in relazione alla gravità, l'ente incorre nell'applicazione delle penali previste nel Patto di Accreditamento. Se l'ente accreditato presenta problemi nello svolgimento del servizio (es. l'ASA non è adeguata/o), l'Assistente Sociale segnala il problema al coordinatore dell'ente accreditato per giungere a idonee soluzioni.

L'utente del servizio SAD avrà nell'Assistente Sociale il proprio punto di riferimento per esprimere segnalazioni o motivi di insoddisfazione rispetto alle prestazioni erogate dall'ente accreditato prescelto.

A conclusione degli interventi, l'Ente Accreditato deve inviare all'Assistente Sociale Comunale una relazione di esito finale. L'Assistente Sociale esprimerà una sua valutazione conclusiva rispetto all'intervento, che conserverà all'interno del fascicolo utente nella cartella sociale informatizzata.