
OPERA PIA - “LUIGI CIARLETTI” - CASA DI RIPOSO

Via Serratrice, 17 - 13899 PRALUNGO - tel. 015 571638 - fax 015 2573000

e-mail operapiaciarletti@tiscali.it p.i. 01390560025 c.f. 81000390021

SERVIZIO
ASSISTENZA DOMICILIARE
REGOLAMENTO



INDICE

CAPO I – PRINCIPI GENERALI

Art. 1 – Oggetto del Regolamento	Pag. 3
Art. 2 – Finalità del Servizio	Pag. 3
Art. 3 – Destinatari del Servizio	Pag. 3

CAPO II – CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Art. 4 – Classificazione delle prestazioni	Pag. 4
Art. 5 – Durata delle prestazioni	Pag. 6
Art. 6 – Orario del Servizio	Pag. 6

CAPO III – ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Art. 7 – Cartella Utente	Pag. 7
Art. 8 – Accesso al Servizio	Pag. 8
Art. 9 – Gestione del Servizio	Pag. 9
Art. 10 – Organizzazione del Servizio	Pag. 9
Art. 11 – Condizioni economiche	Pag. 10
Art. 12 – Cessazione, Sospensione e Modifica	Pag. 10

CAPO IV – GLI ATTORI DEL NETWORK: PERSONALE E DESTINATARI

Art. 13 – Rapporti tra il personale e i destinatari del servizio	Pag. 11
Art.14 – Figure professionali preposte al servizio	Pag. 11
Art. 15 – Modalità comportamentali dell'utente	Pag. 11
Art. 16 – Modalità comportamentali del l'addetto al servizio	Pag. 12

CAPO V – NORME FINALI

Art. 17 – Norme Finali	Pag. 13
------------------------	---------

CAPO I – PRINCIPI GENERALI

Articolo 1 – Oggetto del Regolamento

Il presente regolamento disciplina, nell'ambito dei principi dell'ordinamento e nel rispetto della normativa, l'attività di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) a favore degli utenti fruitori del servizio.

Articolo 2 – Finalità del Servizio

Il servizio di assistenza domiciliare persegue le seguenti finalità:

- miglioramento della qualità della vita;
- sostegno al nucleo familiare di appartenenza e, ove non sia presente, interventi necessari in sostituzione ad esso.
- permanenza del soggetto nell'ambiente familiare e sociale di appartenenza, riducendo in particolar modo ospedalizzazioni e istituzionalizzazioni improprie evitando il ricorso a strutture residenziali per anziani ancora parzialmente autosufficienti;
- recupero e mantenimento del livello di autonomia del soggetto nel suo contesto di vita e nel rispetto della sua autodeterminazione;
- la prevenzione ed il contrasto dei processi di emarginazione sociale e di isolamento, di solitudine e di bisogno in un contesto di miglioramento della vita in genere;
- responsabilizzazione dei familiari e della comunità attraverso varie forme di sensibilizzazione e coinvolgimento.

Articolo 3 – Destinatari del Servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è rivolto a soggetti prevalentemente residenti nel territorio del Comune di Pralungo ma anche nel territorio di Comuni limitrofi che a causa dell'età, condizione di salute o di altre limitazioni psicofisiche, necessitano di un ausilio per il soddisfacimento dei bisogni essenziali relativi alla cura della persona, al governo della casa e alle incombenze quotidiane, oltrechè nello svolgimento del proprio ruolo familiare e sociale, secondo un criterio di priorità esclusivamente determinato dall'effettivo stato di bisogno della persona e/o del suo nucleo familiare e secondo le modalità previste dal seguente Regolamento.

Articolo 4 – Classificazione delle Prestazioni

Le prestazioni del Servizio di Assistenza Domiciliare debbono tendere al recupero, al mantenimento ed allo sviluppo del livello di autonomia nel contesto abitativo attivando le capacità potenziali della persona e/o del nucleo familiare e risultano riconducibili alle seguenti tipologie:

- a) Attività riferite all'aiuto nell'assistenza diretta alla persona presso il proprio domicilio e specificamente:
 - igiene personale totale (comprensivo di bagno assistito svolto a casa dell'utente o in struttura) o parziale;
 - assistenza nell'alzata/messa a letto;
 - assistenza nella vestizione;
 - aiuto nell'assunzione dei pasti;
 - mobilitazione della persona costretta a letto;
 - servizio di prevenzione piaghe da decubito;
 - ogni altro intervento compatibile con la filosofia e l'organizzazione del servizio.
- b) Attività riferite alla corretta gestione del contesto di vita dell'utente e specificamente:
 - cura delle condizioni igieniche dell'alloggio e degli arredi;
 - riordino e pulizia di tutti gli ambienti dell'abitazione;
 - attività domestiche di gestione dall'ambiente abitativo;
 - cambio della biancheria e lavori di piccolo bucato, stiro e cucito;
 - lavaggio e stiratura biancheria ed indumenti o servizio lavanderia;
 - taglio capelli, manicure e pedicure;
 - aiuto nel mantenimento delle abilità residue dell'utente per quanto concerne le semplici attività quotidiane quali: uso del telefono, degli elettrodomestici, ecc...
 - ogni altra prestazione socio assistenziale atta a rispondere al bisogno.
- c) Consegna pasti a domicilio precedentemente preparati in struttura;
- d) Consegna medicinali o terapia preparati in struttura e assistenza dell'utente nella fase di assunzione;
- e) Assistenza, trasporto e accompagnamento dell'utente in attività svolte al di fuori dell'abitazione e specificatamente:
 - accompagnamento dell'utente nello svolgimento di piccole commissioni di qualsiasi genere;
 - accompagnamento dell'utente presso strutture sanitarie e sociali, per visite mediche, prelievi e controlli;

- accompagnamento dell'utente per attività ricreative e culturali, per il mantenimento dei rapporti parentali, amicali nonché per l'accesso a pubblici uffici e lo svolgimento di pratiche amministrative urgenti e/o indispensabili.

f) Attività di carattere infermieristico quali:

- effettuazione di medicazioni o semplici cure infermieristiche;
- assistenza o somministrazione all'utente di medicinali o terapie su indicazioni del Medico curante;
- controllo parametri vitali (PAO, saturazione, ecc.), prelievi ematici o ritiro di altri campioni biologici;
- controllo delle cure farmacologiche;
- altre attività nel limite delle competenze professionali proprie della mansione.

g) Attività di riabilitazione e mantenimento psico-fisico a domicilio:

- esercizi riabilitativi eseguiti a corpo libero o con l'ausilio di piccoli attrezzi o oggetti di uso comune (fisiocinesiterapia);
- manovre di terapia manuale svolte dal fisioterapista (massoterapia);
- terapie specifiche volte al superamento delle difficoltà pratiche che si presentano nell'ambiente domestico;
- rieducazione posturale volta all'insegnamento di adattamenti comportamentali e/o ambientali;

h) Attività di animazione e di promozione, sostegno ed integrazione sociale;

- Attività di animazione svolte da animatore professionale a domicilio oppure in struttura;
- stimolo alla comunicatività e alla socializzazione con gli ospiti della struttura;

i) Altre attività socio-assistenziali di vario genere quali:

- indicazioni sulle corrette norme igienico-sanitarie;
- aiuto nella gestione dei rapporti con il medico curante ed i medici specialisti;
- interventi tesi a ridurre la situazione di solitudine e di emarginazione tramite il coinvolgimento ed accompagnando dell'utente in attività sia all'interno che all'esterno del proprio domicilio, usufruendo sia della rete formale (parenti, amici, vicinato, ecc...) che di quella informale (struttura, associazioni di altro genere, ecc...);
- segretariato sociale (aiuto nella impostazione ed evasione delle pratiche amministrative, pensionistiche e previdenziali di interesse dell'utente, guida nell'orientamento all'utilizzo dei servizi alla persona);
- disbrigo pratiche (pensionistiche, sanitarie, ecc...);
- segnalazioni al medico curante oppure ai familiari di anomalie nelle condizioni dell'utente;
- controllo sulle giuste scorte e delle date di scadenza dei cibi.

Il SAD non prevede l'erogazione delle seguenti prestazioni:

- attività domestiche straordinarie (es. pulizia lampadari, vetri, tende, armadi, ecc...);
- interventi medico infermieristici di competenza dell'assistenza domiciliare integrata- ADI di competenza del distretto sanitario;
- la gestione delle risorse economiche dell'assistito.

Articolo 5 – Durata delle Prestazioni

Le prestazioni del servizio domiciliare devono essere caratterizzate dalla temporaneità e specificità.

L'intervento, inteso come tipologia delle prestazioni, durata delle stesse e frequenza, dovrà soddisfare le necessità del richiedente per il tempo necessario a superare le condizioni che hanno determinato lo stato di bisogno.

Le prestazioni del S.A.D. tendono ad evitare ricoveri non strettamente necessari in ospedale e/o in strutture residenziali di altro tipo e devono tendere alla attivazione delle capacità potenziali residue della persona assistita evitando che le prestazioni si sostituiscano ad attività che gli interessati siano in grado di svolgere direttamente o con l'aiuto dei familiari.

La durata delle prestazioni è definita nel piano assistenziale individualizzato, in relazione ai bisogni specifici della persona.

Gli interventi del servizio sono soggetti a revisione periodica mirata a verificare la permanenza delle condizioni stabilite per l'erogazione di servizio.

Superate le condizioni di disagio accertate, l'intervento deve essere sospeso, anche per evitare il rischio di forme di dipendenza e per favorire processi di autonomia e di responsabilizzazione.

La prestazione può assumere carattere continuativo se tali condizioni impediscono un recupero dell'autonomia e dello stato di benessere psico – fisico dell'utente.

Articolo 6 – Orario del Servizio

Il servizio di assistenza domiciliare deve mantenere caratteristiche di flessibilità nei tempi e nelle modalità di erogazione delle prestazioni, nel rispetto di orari modulati sulle esigenze dell'utente e/o dei familiari dello stesso nonché sulla base della disponibilità del personale del servizio.

Le prestazioni oggetto del servizio vengono individuate per tipologia e frequenza di erogazione rapportandole all'impegno orario del personale del Servizio di Assistenza Domiciliare.

Le prestazioni sono svolte di norma, in orario diurno, indicativamente nella fascia oraria 7.00-20.00.

Il servizio è effettuato nell'arco dei 6 giorni settimanali, dal lunedì al sabato con esclusione della Domenica e festivi.

Per motivi di comprovata necessità ed urgenza potranno essere concesse prestazioni in deroga a quanto stabilito al precedente comma previa autorizzazione del Responsabile del Servizio.

Articolo 7 – La Cartella Utente

Per ogni utente viene predisposta dall'Equipe (formata dagli operatori che hanno in carico l'utente) la "Cartella Utente".

La Cartella utente, composta da diverse schede riguardanti i diversi aspetti dell'assistenza domiciliare, risulta essere lo strumento fondamentale di gestione del servizio e dei rapporti con l'assistito.

La Cartella Utente è suddivisa nelle seguenti sezioni:

1. Scheda Generale che contiene:
 - le informazioni generali dell'utente (nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico, ecc...);
 - le informazioni relative ai familiari dell'assistito (nome, recapiti telefonici, ecc...)
 - le informazioni relative ai servizi attivati presso l'utente.

2. Scheda "Piano Assistenziale Domiciliare" (PAD) che contiene la valutazione dell'utente, dal punto di vista delle capacità residue dello stesso, effettuata in equipe dalle figure che si occupano dell'assistenza, di concerto con i familiari, avente i seguenti obiettivi:
 - In una fase iniziale, a seguito di una prima valutazione dell'utente, di dare l'avvio ad un progetto di assistenza e cura che abbia come obiettivo la salute dell'ospite;
 - Successivamente di monitorare costantemente, tramite aggiornamenti periodici dello stesso, l'intensità assistenziale richiesta dall'utente, al fine di poter calibrare/modificare il servizio di assistenza domiciliare sulle reali necessità dell'assistito.

3. Scheda "Necessità/Interventi/Obiettivi" che consiste in uno strumento con cui l'equipe, di concerto con i familiari dell'assistito, a seguito di un'analisi dei bisogni/necessità dell'utente assistito, definisce degli obiettivi da raggiungere e le modalità di intervento con cui raggiungerli.

4. Scheda "servizi attivi - prestazione economica" che consiste nel riepilogo dei servizi attivati presso l'utente e nella quale vengono riportati i contenuti e le modalità di erogazione del servizio e il conseguenziale costo orario o costo forfettario del servizio a carico dell'utente, precedentemente definiti e concordati dalla struttura con l'utente e con i familiari.

La Scheda PAD sarà sottoposta a periodiche verifiche e revisioni da parte dell'Equipe del Servizio di Assistenza Domiciliare di concerto con il Responsabile del Servizio al fine di valutare l'idoneità delle risposte date ai bisogni rilevati dell'utente assistito.

Ogni qualvolta le modifiche del PAD (dovute ad un miglioramento o peggioramento delle capacità residue dell'utente assistito) comportino un mutamento delle condizioni economiche del servizio offerto, o comunque vengano apportate significative modifiche alle modalità d'intervento

concordate (orari, tipologie attività, ecc...) queste dovranno essere sottoposte all'accettazione da parte dell'utente e/o dei familiari dello stesso, tramite sottoscrizione per accettazione.

Articolo 8 – Accesso al Servizio

L'accesso del servizio di assistenza domiciliare avviene su richiesta formale dell'interessato, dei suoi familiari o da persona diversa provvista di apposita delega conferita dall'interessato.

La domanda di ammissione sarà compilata su apposito modulo fornito dalla struttura all'utente o ai familiari, consegnato in sede del primo incontro tra la struttura e l'assistito.

La procedura per l'ammissione si articola nelle seguenti fasi:

- Il cittadino interessato si rivolge alla struttura dove verrà informato ed orientato sulle modalità di accesso, sulle procedure, sulle tipologie di intervento attivabili e sui costi del servizio;
- A seguito del primo colloquio con l'utente o con i familiari, in sede del quale verrà presentato il servizio e consegnato copia del presente regolamento e del modello di istanza di richiesta di avvio del servizio, verrà fissata una visita domiciliare che verrà effettuata da operatore del servizio volta alla verifica dei bisogni dell'utente, dei locali dell'abitazione sede delle attività di assistenza domiciliare e di una prima pianificazione delle modalità di intervento;
- A seguito della visita domiciliare verrà redatta il primo Piano Assistenziale Domiciliare di cui all'art. 9 del presente regolamento;
- Successivamente verrà condiviso il PAD con l'utente e i familiari al fine di condividere i contenuti dello stesso e per definire le modalità di intervento (giorni, orari, attività, ecc...) i relativi costi a carico dell'assistito;
- Una volta deciso e condiviso il PAD e le modalità di intervento, dopo la trasmissione della formale istanza di avvio del servizio (contenente inoltre una serie di informazioni relative all'utente) e la sottoscrizione del contratto tra le parti, verrà avviato il servizio di assistenza domiciliare.

L'erogazione del servizio prevede la sottoscrizione di un contratto tra l'utente e l'operatore referente del caso, nel quale vengono indicati sommariamente gli obiettivi dell'intervento, le modalità di attuazione, gli operatori assegnati a domicilio, il costo del servizio (orario o forfettario), la durata del servizio.

All'utente verrà data copia del contratto di attivazione del servizio di Assistenza domiciliare sottoscritto da ambo le parti.

Per tutta la durata dell'iter che porta dal primo contatto dell'utente (o dei familiari dello stesso o di soggetto delegato dall'utente) con la struttura sino alla stipula del contratto che sancisce l'attivazione del servizio di assistenza domiciliare, il responsabile del servizio di assistenza domiciliare è a disposizione per ogni eventuale chiarimento/precisazione o per incontrare l'utente o i familiari al loro domicilio o in struttura.

Articolo 9 – Modalità di Gestione del Servizio

Per ogni utente del servizio viene predisposta, per essere conservata agli atti in struttura la cartella utente di cui all'art. 7.

Come già precisato nell'art. 7, in detta cartella andranno registrati l'andamento degli interventi ed ogni variazione del piano di lavoro, attraverso aggiornamenti costanti.

Oltre alla cartella utente, viene predisposto un "Diario delle Consegne", all'interno del quale gli operatori che prestano servizio presso l'utente annoteranno eventuali problematiche sorte o episodi verificatisi durante il servizio.

Il suddetto strumento ha il duplice obiettivo di:

1. segnalare in modo semplice e chiaro i principali eventi o problematiche riguardanti l'utente assistito o il servizio;
2. consentire la continuità del flusso informativo tra gli operatori al fine di ottimizzare l'operato di tutte le professionalità coinvolte nell'assistenza a domicilio.

Per la gestione del servizio vengono indette periodiche riunioni verbalizzate di coordinamento e verifica dell'andamento del servizio.

Articolo 10 – Modalità Organizzazione del Servizio

Il servizio di assistenza domiciliare è reso attraverso l'impiego di adeguate e specifiche professionalità, rispettando le disposizioni di legge e contrattuali in materia di lavoro, previdenza, sicurezza, igiene e sanità.

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;
- utilizzano gli strumenti per documentare il servizio svolto e per fornire dati al sistema informativo;
- 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.

In un ottica di miglioramento continuo, al fine di implementare la qualità del servizio svolto nei confronti dell'assistito, sarà somministrato all'utente e/o ai caregiver dello stesso un questionario di soddisfazione che dovrà essere compilato e riconsegnato alla struttura.

Articolo 11 – Condizioni Economiche del Servizio

La quota di contribuzione è corrisposta mensilmente in forma posticipata mediante il versamento sul conto corrente bancario della struttura.

La revisione delle condizioni economiche del servizio offerto può avvenire a seguito di modifiche delle attività svolte presso l'utente stesso.

Tali modifiche dovranno comunque essere sottoposte all'accettazione da parte dell'utente e/o dei familiari dello stesso, tramite sottoscrizione per accettazione.

Articolo 12 – Cessazione, Sospensione o Variazione del Servizio

Il Servizio Assistenza Domiciliare può cessare in seguito a:

- risoluzione della situazione problematica dell'utente;
- richiesta scritta dell'utente;
- istituzionalizzazione dell'utente;
- reiterata inosservanza dei doveri di cui all'articolo 11;

Il Servizio Assistenza Domiciliare può essere sospeso in caso di:

- ricovero ospedaliero;
- soggiorni climatici;
- mancato pagamento della quota di cui all'art. 11;
- inadempienze ai propri doveri descritti al precedente articolo 11 sino a che non si configuri la fattispecie che comporta la cessazione del servizio stesso;
- altre situazioni valutate dalla struttura.

Il Servizio Assistenza Domiciliare può essere ridotto o ampliato, negli accessi, nel numero delle ore e delle prestazioni, in relazione alle variazioni di necessità dell'utente come nelle fattispecie di cui all'art. 7. La struttura potrà inoltre modificare l'erogazione del servizio in funzione della domanda da soddisfare e delle risorse a propria disposizione.

Articolo 13 – Rapporti tra il Personale e i Destinatari del Servizio

I rapporti tra il personale e i destinatari del servizio devono essere improntati al reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di un comportamento corretto e dignitoso e svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione.

Articolo 14 – Le nostre Figure Professionali preposte allo svolgimento del Servizio

Tutte le figure professionali che prestano servizio di assistenza domiciliare sono in possesso di titolo formativo richiesto dalla normativa vigente per l'esercizio della propria mansione.

Inoltre la struttura collabora con volontari che possono svolgere le mansioni di consegna terapia, pasti a domicilio, trasporto o accompagnamento dell'utente presso strutture.

In base alla tipologia di prestazione attivata, quindi, le figure professionali che prestano operato possono essere le seguenti: Operatore Socio Sanitario, Operatore di Supporto, Infermiere Professionale, Animatore Professionale, Fisioterapista o forme di Volontariato associato.

Articolo 15 – Modalità Comportamentali dell'utente destinatario del Servizio

Nello svolgimento del servizio è dovere del destinatario del servizio attenersi alle seguenti modalità comportamentali :

- accettare le norme del presente Regolamento;
- comunicare tempestivamente qualsiasi variazione;
- confermare le prestazioni che gli vengono erogate, sottoscrivendo l'apposito contratto iniziale e le eventuali modifiche del "PAD", se condivise, che verranno successivamente presentategli;
- dare preavviso di almeno tre giorni al Servizio Politiche sociali, in caso di assenza prolungata o temporanea dal proprio domicilio;
- non chiedere al personale prestazioni fuori orario (anche a pagamento) né prestazioni non previste dal PAD;
- non interpellare privatamente il personale al proprio domicilio;
- Gli utenti ammessi al servizio sono tenuti ad atteggiamenti e comportamenti non lesivi della dignità umana e professionale degli operatori addetti all'assistenza domiciliare;
- Gli utenti sono tenuti ad osservare le indicazioni degli operatori, provvedendo a collaborare, ove siano in grado, affinché la propria abitazione sia mantenuta in buone condizioni igieniche e di pulizia;
- L'utente nulla deve al personale preposto al servizio;
- L'utente è tenuto al pagamento della quota di compartecipazione al servizio, secondo le modalità stabilite e concordate con la direzione;

- Eventuali reclami inerenti al servizio ed al personale addetto devono essere rivolti in via prioritaria al Responsabile del servizio o alla Direzione della struttura;
- Ad ogni utente all'inizio del servizio viene consegnata per informazione ed accettazione copia del presente Regolamento.

Articolo 16 – Modalità Comportamentali degli Operatori addetti al Servizio

L'operatore che svolge l'attività di assistenza domiciliare, oltre a quanto previsto nel presente Regolamento, deve attenersi nell'espletamento dei propri compiti e funzioni alle seguenti modalità comportamentali:

- Compilare il con cura il Diario delle consegne, firmandolo di volta in volta così come previsto dall' art. 8 e consegnarle mensilmente al Responsabile del servizio;
- avvertire il responsabile del servizio dell'assenza dell'utente o della propria affinché venga adeguato prontamente il calendario giornaliero di lavoro;
- effettuare il servizio di trasporto dell'utente con proprio mezzo nel solo caso in cui i rischi per le persone trasportate siano coperti da apposita polizza assicurativa e l'operatore sia debitamente autorizzato dal responsabile del servizio;
- non apportare modifiche né all'orario di lavoro né al calendario assegnato; eventuali variazioni di calendario saranno possibili in situazioni di emergenza che verranno tempestivamente comunicate al responsabile;
- non fornire agli utenti recapiti privati a meno che non se ne ravvisi la stretta necessità;
- mantenere il segreto d'ufficio nonché quello professionale, in ottemperanza alle vigenti disposizioni di legge;
- non effettuare prestazioni a carattere privato ne prestazioni non previste dal PAD;
- non percepire compensi o regalie o quant'altro dall'utente nell'esercizio delle proprie mansioni;
- segnalare tempestivamente al responsabile del servizio i problemi evidenziati nel corso della propria attività, che dovranno comunque essere trascritti, non appena verificatisi, nel Diario delle consegne;
- partecipare alla riunione periodica verbalizzata di servizio per la programmazione e la verifica del lavoro svolto, durante la quale verrà oltretutto verificato a livello collegiale il diario delle consegne;
- ulteriori indicazioni comportamentali potranno essere individuate ed assegnate dal responsabile del servizio e dalla direzione della struttura.

CAPO V – NORME FINALI

Articolo 17 – Norme Finali

Per quanto non contemplato nel presente regolamento valgono le norme nazionali e regionali vigenti in materia. Il presente regolamento entra in vigore a decorrere dalla data di esecutività del provvedimento che lo ha approvato.