

Cghetti

COMUNE DI VENEZIA.

Ripartizione Sicurezza Sociale

Servizio di assistenza domiciliare agli anziani, minori e disabili

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Approvato dal Consiglio Comunale con atto n° 113 del 18.3.1991

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Art.1 - FINALITA' DEL REGOLAMENTO

Il presente regolamento specifica criteri e disciplina procedure per una regolare ed efficace partecipazione alla gestione del servizio di Assistenza Domiciliare, da parte di:

- ~~Utenti;~~
- Servizio Sociale;
 - Servizio Socio-Sanitario dell'ULSS;
 - Operatori Socio-Assistenziali e Direzione delle Ditte appaltatrici, convenzionate con il Comune per la gestione del servizio;
 - Consigli di Quartiere (delegati in tal senso, con Deliberazione del consiglio Comunale n.481 del 2.5.1983 divenuta esecutiva per D.T. il 16.6.1983);
 - Assessorato alla Sicurezza Sociale.

Art.2 - OBIETTIVI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

La gestione del servizio di Assistenza Domiciliare è finalizzata ai seguenti obiettivi:

- a) evitare il ricovero socio-assistenziale dei cittadini residenti nel Comune di Venezia mediante attività di promozione, mantenimento e recupero della loro autonomia.
- b) fornire un aiuto a termine a quei cittadini residenti nel comune di Venezia che dovessero trovarsi nella momentanea impossibilità di provvedere a se stessi e ai familiari a carico.

L'erogazione del servizio deve evitare l'instaurarsi di una dipendenza assistenziale. Il servizio stesso, inoltre, è da considerarsi complementare e non sostitutivo di eventuali diritti sociali e previdenziali spettanti ai soggetti, così come esso deve intendersi complementare e non sostitutivo della solidarietà familiare.

Art.3 - CONDIZIONI DI AMMISSIONI DEGLI UTENTI

Condizione essenziale per l'ammissione al servizio di Assistenza Domiciliare per minori ed anziani è l'esistenza di un possibile rischio di ricovero. Il rischio di ricovero deve essere concreto, obiettivo, accertato e comprende anche la possibilità che il ricovero stesso si renda necessario come conseguenza della mancata erogazione del servizio di Assistenza Domiciliare.

Condizione per l'ammissione al servizio di Assistenza Domiciliare per i disabili è la situazione di non autosufficienza.

Servizio di Assistenza Domiciliare, pertanto, può essere richiesto da singoli cittadini per se stessi o per familiari che si trovino, anche momentaneamente, in stato di bisogno tale da comportare concreto rischio di ricovero. Il richiedente dovrà rivolgersi al servizio Sociale di Quartiere/zona, oppure al Servizio Socio Sanitario dell'ULSS.

L'Assistenza Domiciliare potrà in casi particolari essere richiesto d'ufficio da parte del Servizio Sociale di Quartiere/zona o anche da parte dei Servizi Socio Sanitari o altre strutture ULSS, che svolgono la attività di cui al 1° capoverso dell'art.6 della L.R.55/82, e la cui collaborazione con l'Assessorato alla Sicurezza Sociale è regolata da apposito Protocollo di intesa.

La richiesta scritta andrà inviata al Consiglio di Quartiere in cui vive il soggetto destinatario del servizio.

Tutte le richieste di intervento, comunque e dovunque formulate, dovranno in ogni caso affluire al Servizio Sociale di Quartiere/zona, dopo essere state iscritte al protocollo, al fine di garantire l'unitarietà della procedura.

Art.4 - ANALISI DEL BISOGNO SOCIO-ASSISTENZIALE

Il Servizio Sociale di Quartiere/zona o il Servizio Socio Sanitario dell'ULSS provvederanno a valutare la situazione complessiva del richiedente e del suo nucleo familiare, lo stato di bisogno e il conseguente rischio di ricovero (v.art.5) nonchè il livello di autonomia, con gli strumenti propri del Servizio Sociale Professionale (colloquio, visita domiciliare,...).

Il Servizio Sociale provvederà inoltre a formulare una relazione tecnica, che dovrà essere inoltrata al Comitato di Gestione o al Consiglio di Quartiere nel quale vive il richiedente.

Art.5 - PARAMETRI PER LA VALUTAZIONE DEL BISOGNO SOCIO-ASSISTENZIALE

Il Servizio Sociale di Quartiere/zona (o il Servizio Socio Sanitario dell'ULSS) formulerà l'analisi dei bisogni socio-assistenziali del richiedente e la valutazione del rischio di ricovero in base ai seguenti parametri:

- a) condizioni psico-fisiche del soggetto e dei conviventi
- b) esistenza o meno di altre persone del nucleo
- c) qualità dei rapporti esterni al nucleo
- d) situazione abitativa ambientale
- e) condizioni economiche
- f) situazione sanitaria
- g) livello autonomia motoria e psichica
- h) potenzialità recupero psico-fisico

Art.6 - PROGRAMMI PERSONALIZZATI PER IL MANTENIMENTO, IL SOSTEGNO O IL RECUPERO DELL'AUTONOMIA

Sulla base dell'analisi dei bisogni, il Servizio Sociale formulerà una prima proposta di intervento. La proposta deve contenere l'indicazione degli obiettivi, del programma di massima e delle prestazioni da erogare, della frequenza settimanale nonché del periodo per il quale il servizio va erogato, così da fornire ai Consigli di Quartiere tutti i ~~dati quantitativi e qualitativi~~ necessari per deliberare l'erogazione del servizio.

Se la proposta di intervento sarà stata accolta, ~~il Servizio Sociale, in collaborazione con l'equipe di Assistenza Domiciliare del Quartiere/zona~~ provvederà a stendere un programma personalizzato, articolato per obiettivi, compiti e risultati di competenza di ogni soggetto coinvolto nel programma (a cominciare dallo stesso utente), precisando i mezzi ritenuti necessari per il superamento dello stato di disagio, i momenti e gli strumenti di verifica.

Per quanto possibile, ogni programma personalizzato sarà indirizzato, oltre che verso obiettivi di permanenza nel proprio ambiente di vita, anche verso complessivi obiettivi di qualità della vita, di benessere e di riabilitazione (cioè di recupero delle potenzialità dell'utente e di inserimento nel tessuto sociale del quartiere).

Ogni programma verrà verificato periodicamente da parte del Servizio Sociale, in collaborazione con l'equipe, che conserverà in archivio la documentazione relativa.

Qualora gli obiettivi prefissati per il singolo programma fossero stati raggiunti, il Servizio Sociale proporrà all'organo decisionale di sospendere l'erogazione del servizio.

Nel caso di disabili, la definizione e verifica del programma personalizzato deve essere attuato in collaborazione con l'ULSS.

Art.7 - DIRITTI DELL'UTENTE

L'utente preso in carico dal Servizio va corresponsabilizzato sul programma che lo riguarda. La modalità di erogazione del servizio deve quindi prevedere strumenti comunicativi e momenti di coinvolgimento dell'utente.

All'utente del servizio deve essere garantita l'opportunità e gli strumenti per comunicare al Servizio Sociale di Quartiere/zona, o all'Assessorato della sicurezza sociale, eventuali problemi o valutazioni sul servizio ricevuto, e al Consiglio di Quartiere per quanto di sua competenza.

Art.8 - FUNZIONI E COMPITI DELLE/GLI ASSISTENTI SOCIALI DI QUARTIERE/ZONA

Nell'ambito del Servizio di A.D., le/gli Assistenti Sociali di Quartiere/zona svolgono le funzioni e i compiti seguenti:

- effettuano, attraverso colloqui con i richiedenti e/o una prima

visita domiciliare, l'analisi del bisogno socio-assistenziale,

in ordine alla programmazione dell'intervento;

- formulano una prima proposta di intervento in risposta al bisogno rilevato e in coerenza con gli obiettivi del Servizio;
- redigono la relazione tecnica e cura l'istruzione della pratica per la richiesta di ammissione al Servizio di A.D., da inoltrare al Consiglio di Quartiere;
- formulano dettagliatamente, in collaborazione con gli Operatori socio-assistenziali (OSA) che seguiranno il caso, ~~un programma~~ personalizzato che finalizzi le prestazioni proposte da parte del Servizio, i compiti proponibili all'utente e le eventuali collaborazioni di familiari o vicini, alla complessiva qualità della vita e al recupero-mantenimento dell'autonomia dell'utente;
- predispongono e/o partecipa con l'O.S.A alla presentazione del programma all'utente per coinvolgere tutte le risorse (utente, familiari, vicinato, volontariato) nella sua realizzazione;
- predispongono e guidano le verifiche del programma riabilitativo avviato, da effettuarsi con la partecipazione degli OSA;
- forniscono agli OSA delle Ditte Appaltatrici la consulenza e la supervisione tecnica, sia individuale che di gruppo, per promuovere e garantire la qualità del servizio, coordinando le riunioni di equipe previste a cadenza quindicinale;
- curano la registrazione dei dati anagrafici e la loro archiviazione nelle cartelle-utente e provvede all'eventuale immissione delle schede anagrafiche degli utenti nel sistema informativo socio-assistenziale dell'Assessorato alla Sicurezza Sociale;
- forniscono all'Assessorato alla Sicurezza Sociale e al Consiglio di Quartiere un'informativa trimestrale sulla qualità del Servizio e sull'andamento complessivo dei programmi socio-assistenziali;
- forniscono consulenza tecnica al Consiglio di Quartiere, in ordine alla decisione sull'accesso al servizio dei singoli richiedenti, in particolare per quanto riguarda i criteri adottati nell'analisi dei bisogni e nella programmazione dell'intervento;
- registrano la domanda "inevasa" e verifica periodicamente la lista d'attesa;
- organizzano la collaborazione con il volontariato - individuale o di gruppo - eventualmente presente nel quartiere, per quanto riguarda la sua attività nel campo dell'A.D., alla quale esso fornirà un contributo integrativo e non sostitutivo;
- coordinano l'intervento di altri servizi previsti dal progetto "rete integrata" a supporto dei programmi riabilitativi messi a punto dal Servizio di Assistenza Domiciliare;
- ~~segnalano, attraverso il Referente organizzativo dell'equipe, alla Direzione delle Ditte Appaltatrici, l'eventuale necessità di modificare l'abbinamento operatore/utente.~~

Art.9 - COMPITI DEGLI OPERATORI SOCIO ASSISTENZIALI

L'OSA delle Ditte convenzionate per la gestione del Servizio Assistenza Domiciliare svolge le funzioni e i compiti seguenti:

- partecipa, in collaborazione con l'A.S. del Servizio Sociale di Quartiere/zona, e/o servizio Socio-Sanitario dell'ULSS, alla formulazione di un programma personalizzato, sulla base dell'analisi dei bisogni effettuata dall'A.S.;
- partecipa con l'A.S. alla presentazione del programma all'utente e/o familiari per coinvolgere tutte le risorse (utente, familiari, vicini, volontari) nella sua realizzazione;
- fornisce le prestazioni pattuite al domicilio dell'utente;
- registra, al termine di ciascun intervento, su appositi registri, la natura e i tempi delle prestazioni erogate, e ne consegna copia all'utente familiari e, settimanalmente (attraverso il Referente Organizzativo dell'equipe), al Servizio Sociale di Quartiere/zona, alla Direzione delle Ditte Appaltatrici e al Consiglio di Quartiere;
- partecipa alle verifiche sull'andamento dei singoli programmi personalizzati, e segnala all'Assistente Sociale del Servizio Sociale del Quartiere/zona e/o del Servizio Socio Sanitario dell'USL eventuali necessità o difficoltà dell'utente.

Art.10 - TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI DOMICILIARI

Le prestazioni di Assistenza Domiciliare sono: di tipo domestico, di cura della persona, di accompagnamento, di socializzazione, di riabilitazione psico-fisica e sociale, di segretariato. Esse sono qui di seguito elencate a titolo esemplificativo

- a) aiuto per il governo della casa: riordino e pulizia dell'alloggio con materiale dell'utente, cambio della biancheria, preparazione e/o aiuto per il pranzo e per acquisti, commissioni relative e conseguenti alle stesse prestazioni;
- b) cura della persona: aiuto per lavarsi e vestirsi, e in genere per l'igiene e la cura personale, con l'esclusione di prestazioni o interventi di carattere tipicamente infermieristico; aiuto alla nutrizione e all'assunzione di pasti;
- c) socializzazione: interventi vari, finalizzati a contribuire ad eliminare l'emarginazione sociale, e a favorire l'inserimento nel circuito sociale del quartiere, attraverso contatti personali e la partecipazione ad iniziative di vita associativa, ricreativa e culturale;
- d) accompagnamento: aiuto per una limitata deambulazione esterna per recarsi presso i medici di base e i presidi sanitari, per

- l'accesso ad uffici scolastici, postali, comunali, e in genere a uffici pubblici per pratiche urgenti e/o indispensabili;
- e) riabilitazione psico-fisica e sociale: promozione di attività alla portata dei singoli utenti, atti a stimolare (in continuità con eventuali interventi specialistici) l'orientamento spazio temporale, la memoria a breve, la manualità e il coordinamento motorio, il recupero di un ruolo sociale attivo;
- f) segretariato: informazione sui vari servizi socio-sanitari del territorio, su diritti dell'utente; aiuto per l'impostazione e l'evasione di pratiche mutualistiche, previdenziali, pensionistiche e di quelle, amministrative e non, che abbiano caratteristiche personali;
- g) le modalità di attuazione delle prestazioni di cui sopra, nel caso di disabili, debbono essere concordate con il servizio Socio Sanitario dell'ULSS;

Art.11 - COMPITI DELLA DIREZIONE DELLE DITTE APPALTATRICI

Alla Direzione delle Ditte appaltatrici è richiesto di:

- provvedere all'organizzazione di equipe di Assistenza Domiciliare di Quartiere/zona costituita da O.S.A. stabilmente assegnati alla stessa equipe e coordinate da un proprio Referente organizzativo, che sarà stato selezionato, previo corso formativo rivolto agli Operatori di Assistenza, da apposita commissione cui partecipa l'Assessorato alla Sicurezza Sociale, al fine di verificare l'esistenza dei requisiti e le capacità organizzative del candidato, sulla base di criteri definiti dall'Assessorato stesso con specifico atto;
- garantire la presa in carico e la gestione dei singoli programmi socio-assistenziali assegnati ad ogni equipe in base alle risorse messe a disposizione di ogni quartiere/zona dall'Assessorato alla Sicurezza Sociale, fino al conseguimento dei risultati previsti per ogni programma (cf.art.17);
- provvedere, attraverso l'azione del Referente di equipe, a tutte le soluzioni organizzative richieste dal corretto funzionamento dell'equipe (turni, orari, sostituzioni, tempi per l'avvio dell'intervento, ferie, ecc.) nonché alla circolazione delle relative informazioni destinate agli Utenti, agli Operatori, ai Servizi Sociali di Quartiere, all'Assessorato e ai Consigli di Quartiere;
- garantire la partecipazione degli O.S.A., in orario di servizio e quindi retribuito, alle riunioni settimanali previste per la programmazione, la verifica e la supervisione tecnica dei singoli programmi socio-assistenziali;
- garantire la registrazione di tutti i dati quantitativi e qualitativi relativi allo sviluppo dei singoli programmi socio-assistenziali sulla base della richiesta dell'Assessorato alla Sicurezza Sociale e secondo le modalità da questo

- abilitate, e provvedere alla loro immissione nel Sistema Informativo dell'Assessorato, non appena ultimata la informatizzazione attualmente in corso;
- garantire la professionalità degli Operatori Socio-Assistenziali assegnati ad ogni equipe, compresi gli eventuali sostituti, mediante adeguate modalità di selezione del personale, promozione e partecipazione ad iniziative formative;
 - garantire, attraverso l'applicazione ~~dei contratti di lavoro,~~ ~~modalità assicurative e trattamento economico adeguato per i propri Operatori socio-assistenziali provvedendo ~~che~~ ~~essa~~ ~~sia~~~~ ~~svincolato dai tempi di prestazione al domicilio dell'utente~~ così da favorire programmi riabilitativi, finalizzati alla progressiva autonomia dell'utente.

Art.12 - COMPITI DEI SERVIZI SOCIO SANITARI DELLE ULSS

Ai Servizi Socio Sanitari della ULSS di cui all'art.3) del presente regolamento, è richiesto di:

- formulare una relazione scritta sulla situazione socio sanitaria dell'utente per il quale si richiede il servizio di Assistenza Domiciliare ;
- continuare a seguire nel tempo la situazione delle persone assistite, per quanto di loro competenza, garantendo la necessaria collaborazione attraverso periodici contatti con il Servizio di A.D. ;
- fornire l'assistenza domiciliare sanitaria agli utenti in carico al Servizio di Assistenza Domiciliare, qualora essa fosse prevista dal programma personalizzato di intervento;
- trasmettere al Servizio Sociale di quartiere copia della richiesta e della relazione relativa ai vari interventi predisposta per il Consiglio di Quartiere.

Art.13 - FUNZIONI DEL CONSIGLIO DI QUARTIERE

Il Consiglio di Quartiere, attraverso gli Organismi incaricati e tenuto conto delle valutazioni e proposte dei Servizi Sociali di Quartiere e dei Servizi Socio Sanitari delle ULSS, di cui all'art.3 del presente regolamento, esercita le seguenti funzioni:

- programma mensilmente la gestione delle risorse assegnate dall'Assessorato al Quartiere per il Servizio di Assistenza Domiciliare;
- verifica la rispondenza delle domande di accesso al servizio con gli obiettivi ed i criteri della deliberazione e del presente regolamento;
- decide l'ammissione al servizio di Assistenza Domiciliare dei richiedenti, sulla base delle proposte formulate dai Servizi e senza oltrepassare il limite delle risorse disponibili per il Quartiere.

nei casi di documentata necessità, il Consiglio di Quartiere potrà provvedere ad assegnazioni eccedenti tale limite, solo dopo averne ricevuta l'autorizzazione da parte dell'Assessorato alla Sicurezza Sociale. In caso di urgenza, provvederà il Presidente del Consiglio di Quartiere o suo delegato, salvo ratifica - nella prima successiva seduta - da parte del Competente Comitato; parimenti, provvederà il Presidente in caso di impedimenti o ritardi superiori a giorni 20 da parte del Comitato.

~~pre~~ dispone la graduatoria delle richieste e l'eventuale lista di attesa, in base ai criteri delineati dall'Assessorato alla Sicurezza Sociale e dal Consiglio di Quartiere;

- individua gli utenti soggetti al pagamento del tiket e determina la relativa fascia di appartenenza, in base a quanto disposto dalla Delibera di C.C. n.4997 del 1983;
- sulla base dei risultati delle verifiche periodiche comunicate dal Servizio Sociale, decide se mantenere inalterata l'erogazione del servizio, se e come modificarla, se annullarla, se sospenderla temporaneamente. In quest'ultimo caso, occorre indicare i tempi della sospensione, scaduti i quali si dovrà procedere ad ulteriore verifica, prima della ripresa, cessazione o modifica del servizio.

Art.14 - COMPITI DELL'UFFICIO DI SEGRETERIA DEL CONSIGLIO DI QUARTIERE

Tutti gli atti amministrativi necessari per l'attuazione delle decisioni del Consiglio di Quartiere in materia di assistenza domiciliare, sono curati e svolti dall'ufficio di Segreteria del Consiglio di Quartiere, il quale, in particolare:

- comunica ai componenti l'organo competente del Consiglio di Quartiere, Servizio Sociale di quartiere, nonché ai Servizi socio-sanitari delle ULSS di cui all'art.3 del presente Regolamento, la data, l'ora di convocazione dell'organo stesso e l'ordine del giorno;
- cura la conservazione di copie del registro di cui all'art.9;
- comunica all'utente l'esito della sua richiesta e l'eventuale partecipazione ai costi del Servizio
- comunica alla Ditta che svolge il servizio di Assistenza Domiciliare, attraverso il Servizio Sociale decentrato, i dati relativi agli utenti di cui è stata deliberata la presa in carico (v.art.13);
- cura il periodico aggiornamento della documentazione economica degli utenti, i conteggi e la distribuzione dei moduli di c/c per il versamento del contributo mensile nonché la raccolta delle ricevute.

E' competenza diretta del Segretario del Quartiere:

- il controllo della regolarità della documentazione amministrativa e contabile;

- la partecipazione alle riunioni dell'organo competente, curandone l'assistenza giuridico amministrativa e provvedendo alla verbalizzazione e alla formalizzazione delle decisioni;
- la verifica mensile della fattura della ditta appaltatrice;
- l'emissione mensile, per l'invio all'Assessorato alla Sicurezza Sociale, dell'ordinanza di pagamento unitamente alla liquidazione, con il proprio visto e la firma del Presidente, per la successiva firma da parte dell'Assessore alla Sicurezza Sociale e l'inoltro alla Ragioneria Generale per i successivi provvedimenti di competenza;
- l'invio all'Assessorato al Decentramento di una relazione trimestrale sull'attuazione e la gestione amministrativa del servizio delegato.

Art.15 - COMPITI DELL'ASSESSORATO ALLA SICUREZZA SOCIALE

L'Assessorato alla Sicurezza Sociale interviene per il funzionamento del servizio di A.D. sia a livello tecnico che a livello amministrativo, attraverso l'apposita struttura, al cui responsabile compete di garantire, unitamente ai servizi sociali decentrati, la qualità dei servizi resi dalle ditte appaltatrici.

a) a livello tecnico:

- provvede a fornire consulenza e supporto tecnico ai Servizi Sociali di quartiere/zona per il coordinamento, la gestione del servizio, il controllo di qualità
- organizza gruppi di lavoro e momenti di supervisione per la formazione permanente degli Assistenti Sociali e O.S.A.
- tiene i rapporti con i Servizi Socio Sanitari delle ULSS e con l'Assessorato al Decentramento, e concorda i relativi protocolli di intesa
- promuove incontri di verifica sull'andamento del servizio con i rappresentanti delle varie categorie interessate (Operatori, Ditte appaltatrici, Utenti, Quartieri, Associazioni, OO.SS.)
- controlla la qualità delle prestazioni erogate agli utenti dalle équipes di A.D. in rapporto alle verifiche attuate dai Servizi Sociali di Quartiere/zona
- verifica la professionalità degli Operatori addetti al Servizio di A.D. e partecipa alla selezione e formazione dei Referenti Organizzativi delle équipes di Quartiere/zona

b) a livello amministrativo:

- controlla la correttezza e la completezza delle informazioni predisposte dalle Ditte appaltatrici per l'inserimento nel Sistema Informativo dell'Assessorato
- provvede all'immissione dei dati relativi al servizio di A.D. nel sistema informativodell'assessorato
- verifica, la corrispondenza tra il servizio e le risorse assegnate a ciascun quartiere, considerate anche le eventuali

autorizzazioni straordinarie da parte dell'Assessore alla Sicurezza Sociale

- verifica la regolarità della documentazione amministrativa e contabile
- provvede alla liquidazione delle fatture relative all'Assistenza Domiciliare, in base alle modalità di pagamento stabilite dal successivo art.16, e all'invio di copia dell'Ordinanza a ciascun Quartiere, a liquidazione avvenuta
- provvede a far rispettare il Capitolato di appalto e il presente Regolamento da parte dei diversi soggetti coinvolti nel Servizio di A.D., e a comunicare le eventuali sanzioni in caso di inadempienza.
- provvede ad erogare direttamente servizi di A.D. da rendere fuori dal domicilio dell'utente (come, ad esempio, l'accudienza scolastica e l'accompagnamento di minori disabili, l'assistenza alle neo mamme fragili, l'assistenza di disabili nelle colonie e nelle strutture socio-assistenziali, le situazioni di emergenza in genere, etc.), provvedendo alla diretta liquidazione e pagamento delle relative prestazioni;

Art.16 - MODALITA' DI PAGAMENTO DELLE DITTE APPALTATRICI

Il pagamento alle Ditte appaltatrici avverrà secondo le modalità previste nel Capitolato d'Appalto e nell'apposita convenzione.

Art.17 - MODALITA' DI RIPARTIZIONE DELLE RISORSE TRA I QUARTIERI

Il numero totale degli operatori di assistenza, messo a disposizione dalla ditta affidataria del servizio su specifica richiesta dell'Amministrazione Comunale, viene suddiviso fra i quartieri secondo i criteri seguenti:

- a) la quota del 20% in parti uguali;
- b) la quota del 70% proporzionalmente al numero degli anziani disabili e minori residenti nel quartiere, intendendosi per anziani le persone che hanno compiuto 60 anni;
- c) la quota del 10% proporzionale al numero degli abitanti di ciascun quartiere.