



COMUNE DI MENTANA
Città Metropolitana di Roma Capitale

ASSESSORATO POLITICHE SOCIALI - SETTORE "SERVIZI ALLA PERSONA"

ALLEGATO C

DISCIPLINARE DEL PROCESSO DELLA DOMANDA DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE COMUNALE DA PARTE DEL CITTADINO

Il rispetto del percorso è vincolante per il Soggetto erogatore, il cittadino - utente e l'Assistente Sociale.

LE FASI:

1. Richiesta di aiuto rivolta al servizio Sociale da parte dell'anziano e/o disabile o dalla sua famiglia.

La domanda di aiuto è accolta di norma dall'Assistente Sociale che fornisce informazioni e orienta sulla rete dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari;

Nello specifico vengono fornite informazioni circa:

- i servizi del comune;
- criteri economici di compartecipazione alla spesa assistenziale;
- elenco soggetti erogatori "accreditati" e loro schede di presentazione;

L'Assistente Sociale redige una scheda di segnalazione (dati anagrafici dell'utente e del segnalante, bisogno espresso, eventuali fasce orarie per fissare il colloquio, numero di telefono, ecc.);

2. Colloquio e visita domiciliare

L'A.S. raccoglie informazioni e approfondisce i diversi aspetti della situazione. Espone e chiarisce alla famiglia le varie fasi del percorso assistenziale. Il colloquio può essere effettuato nella sede del Servizio o presso il domicilio dell'utente.

3. Valutazione congiunta

La valutazione, effettuata dall'Assistente Sociale ed eventualmente in collaborazione con altri Servizi (Infermiere Professionale, CIM, ecc.) è necessaria per considerare in modo globale i fattori sociali, assistenziali e sanitari per garantire la massima coerenza nella predisposizione del progetto assistenziale individualizzato.

Nell'ambito di tale progetto si individuano:

- a) problemi/fattori di rischio/vincoli e risorse dell'utente e del suo sistema di riferimento e fattori protettivi;
- b) obiettivi da perseguire;

- c) processo attivabile:
 - individuazione del sistema degli “attori”, istituzionali e non, coinvolti e da coinvolgere (familiari, vicini, amici, assistenti privati, volontari, ecc.) e definizione degli ambiti e modalità della loro partecipazione;
 - strategie e indicatori delle verifiche;
 - tempi e modi di verifiche;
- d) un referente istituzionale del programma operativo, il cui nominativo viene trasmesso, insieme al progetto, al Soggetto erogatore scelto dall’anziano e dalla famiglia. Per competenza professionale tale funzione è prevalentemente svolta dal Responsabile dei Servizi sociali comunali.

4. Colloquio con l’utente e la sua famiglia e condivisione del progetto

L’A.S. concorda con la famiglia e l’utente gli obiettivi e gli interventi previsti, li informa in merito al processo di presa in carico congiunta con il Soggetto erogatore “accreditato” che viene prescelto. Viene stipulato un accordo che da luogo al “Buono servizio” che consente l’attivazione del Soggetto erogatore. Nel “Buono di Servizio”, redatto in triplice copia e firmato congiuntamente dall’ A.S., dal cittadino/utente e dal Responsabile dei Servizi sociali comunali sono indicati:

- a) I dati anagrafici dell’utente e le generalità del familiare di riferimento;
- b) La descrizione sintetica del progetto assistenziale personalizzato che evidenzia i principali problemi e gli obiettivi da raggiungere;
- c) La tipologia degli interventi/servizi indispensabili per l’utente e, pertanto, autorizzati con la relativa frequenza ed il numero di operatori;
- d) La durata temporale degli interventi, le modalità di attivazione;
- e) Il costo totale del progetto con evidenziati gli oneri a carico del cittadino (determinato in base all’ISEE) e gli oneri a carico del Comune che si assume l’impegno alla copertura della differenza tra il prezzo orario e la quota a carico del cittadino/utente per gli interventi/servizi effettivamente resi e documentati.
- f) L’A.S. fornisce informazioni esaurienti per l’attivazione e la scelta dei Soggetti erogatori “accreditati”, consegnando, qualora non ne siano in possesso, anche la scheda di presentazione di ciascun Soggetto erogatore.
- g) L’A.S. consegna il modulo al cittadino/utente per la scelta della ditta fornitrice. Contatta contestualmente il Soggetto erogatore e dopo aver avuto assicurazione da parte dello stesso a fornire il servizio richiesto, il cittadino/utente sottoscrive il modulo e lo consegna alla stessa Assistente Sociale del Comune.
- h) L’Assistente Sociale del Comune di residenza, sulla base della proposta di servizio sociale autorizza l’erogazione del servizio di assistenza domiciliare nelle modalità dell’accreditamento e provvede a compilare l’accordo e/o Buono di Servizio e a consegnarlo/inviarlo al cittadino/utente, al servizio sociale ed alla ditta fornitrice.

5. Contratto

Il contratto è stipulato dal Soggetto erogatore con l’utente e/o la sua famiglia deve seguire lo schema del modello all’uopo predisposto, recependo dal Buono di Servizio gli obiettivi del progetto assistenziale individualizzato, la sua durata, la tipologia degli interventi programmati, il numero degli operatori previsti. Deve essere esplicitata la data di stipula del contratto con il Soggetto erogatore e la data prevista per l’inizio degli interventi.

Il contratto deve indicare l’impegno di massima del Soggetto erogatore a garantire la continuità del personale assistenziale, al fine di favorire il raggiungimento dei risultati attesi nel progetto. Inoltre deve far esplicito riferimento alla normativa relativa al rispetto della privacy.

Copia del contratto, unico strumento per conoscere qual è il Soggetto erogatore prescelto dal citta-

dini/utente, deve essere trasmesso al Responsabile del Settore per consentire l'attivazione da parte del Responsabile degli atti connessi ed i relativi impegni di spesa.

6. Trasmissione del progetto assistenziale

All'atto della sottoscrizione del contratto tra il Soggetto erogatore ed il cittadino/utente dovrà essere consegnato il progetto assistenziale individualizzato al Soggetto erogatore. Ciò al fine di consentire al Soggetto erogatore la conoscenza preliminare del caso in vista dell'incontro da effettuare per l'avvio dell'intervento e la presa in carico del cittadino/utente.

Il Soggetto erogatore, infatti, è tenuto, non solo ad eseguire in modo tecnicamente corretto la sequenza di interventi assistenziali prevista, ma è suo compito osservare, rilevare, monitorare bisogni, esigenze, cambiamenti e segnalarli immediatamente per situazioni di urgenza o nei momenti di verifica programmati con l'Assistenza Sociale. In questo modo il Soggetto erogatore co-partecipa al progetto e co-progetta in itinere con il Servizio Sociale.

7. Incontro preliminare

L'incontro preliminare all'avvio dell'intervento tra l'A.S. ed il Soggetto erogatore è di fondamentale importanza per la presa in carico dell'utente.

In questo incontro si concordano le modalità, i tempi, gli strumenti per la verifica di processo e di risultato. In sintesi:

- a) Si approfondisce e si condivide il progetto;
- b) Si concordano le modalità i tempi e gli strumenti per la verifica di processo e di risultato.

Tali accordi vengono stipulati in forma scritta e costituiscono parte integrante del progetto.

All'incontro possono partecipare anche gli operatori qualora se ne ravvisi la necessità per facilitare la realizzazione del progetto.

8. Modifica contratto

Qualora le verifiche effettuate da parte dell'A.S. comportino modifiche nella tipologia degli interventi/servizi verrà innanzitutto modificato l'accordo che deve essere recepito nel contratto.

Se il cittadino/utente vuole rinunciare in via definitiva al servizio di assistenza domiciliare deve presentare rinuncia scritta al Servizio Sociale almeno 15 giorni prima.

9. Incontri di verifica

Per monitorare l'andamento del processo assistenziale in rapporto ai risultati attesi/raggiunti l'A.S. ed il Soggetto erogatore si incontrano alle scadenze concordate e ogni qualvolta lo ritengano necessario per la corretta prosecuzione dell'intervento di aiuto.

Le eventuali variazioni del progetto dovranno essere condivise/concordate con il cittadino/utente e/o la sua famiglia.

10. PROCEDURA D'URGENZA

Possono verificarsi situazioni eccezionali per le quali è necessario attivare immediatamente un intervento o modificare il programma assistenziale (situazione di bisogno socio-sanitario di utente solo o con rete familiare inadeguata; eventi traumatici accaduti all'assistito o riferiti alla rete familiare/amicale impegnata nel compito di cura; situazioni di abbandono, ecc.). In tal caso il Soggetto erogatore deve essere in grado di rendersi operativo entro 24 ore dalla comunicazione dell'Assistente Sociale. Pertanto le fasi istruttorie del processo di aiuto verranno espletati in tempi successivi.