

Servizio di Assistenza Domiciliare
a favore di soggetti anziani e disabili

ALL. C – Procedure tecniche per
assistenti sociali

Distretto di Crema

I. PREMESSA

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 per le Assistenti Sociali dell'Ambito Territoriale Cremasco in merito all'attivazione degli interventi a supporto della domiciliarità, sia per le prestazioni erogate dai Comuni in gestione diretta o in appalto sia per le prestazioni erogate dagli enti accreditati.

II. LA RILEVAZIONE DELLA DOMANDA

Il Servizio Sociale Professionale del comune di residenza ovvero il servizio di segretariato sociale territoriale, in piena continuità con la prassi operativa in essere, 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 condivide di non procedere a iniziative comunicative ad hoc per promuovere la fruizione del Voucher finalizzate a stimolare la formulazione di istanze dirette da parte dell'utenza, ma di gestire l'informazione e l'eventuale accesso al beneficio nell'ordinarietà dei processi di segretariato sociale e di presa in carico di situazioni di bisogno.

III. LA VALUTAZIONE DEL BISOGNO

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 distrettuale e/o comunale in vigore.

Per il SAD accreditato si deve rilevare la situazione ISEE del solo richiedente (per ultrasessantacinquenne e disabile) per l'applicazione delle tariffe previste dal vigente regolamento.

Si ricorda che nel caso di una coppia di anziani ultrasessantacinquenni si rilevano i redditi di entrambi i componenti il nucleo.

IV. L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La richiesta di prestazioni domiciliari può essere inoltrata ai servizi territoriali di segretariato sociale. L'accesso al servizio viene comunque determinato dal Comune, attraverso il Servizio Sociale, il quale verificate le condizioni precedentemente illustrate, è in grado di attivare l'intervento di SAD nella duplice possibile soluzione gestionale ed organizzativa:

- ♦ il percorso **SAD in gestione diretta o appalto**, secondo le modalità e le regole di accesso previste dal regolamento distrettuale e/o comunale in vigore;
- ♦ il percorso **SAD accreditato**, secondo le modalità previste nella presente procedura di accreditamento.

V. LA SCELTA DELL'ENTE ACCREDITATO

Nel percorso SAD in gestione diretta e/o appalto, l'Assistente Sociale si relaziona, in maniera univoca e diretta con propri operatori (se il servizio è a gestione diretta) o al coordinatore dell'ente gestore (se il servizio è in appalto).

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 Comunità Sociale ha concordato con i singoli enti gestori accreditati. D'altra parte, l'ente gestore accreditato non può promuovere il servizio verso le Assistenti Sociali del Distretto, se non nelle forme e nei momenti concordati con Comunità Sociale in sede di stipula del Patto di Accreditamento.

VI. LA COSTRUZIONE DEL PIANO DI AIUTO INDIVIDUALIZZATO (PAI)

Per entrambi i percorsi, in piena continuità con quanto attualmente in essere, l'Assistente Sociale è chiamata a redigere un Piano di Aiuto 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 erogatore e/o accreditato prescelto e con l'interessato, o suo familiare.

Il PAI deve essere firmato in triplice copia 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. Con l'avvio del nuovo accreditamento, i nuovi PAI o i rinnovi di quelli attualmente in essere dovranno essere compilati all'interno della piattaforma socio-sanitaria Gecas.

VII. SAD ACCREDITATO: L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

All'atto della firma del PAI, l'ente accreditato ha 5 (cinque) giorni per attivare gli interventi concordati nel PAI oppure 48 ore 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 tramite la piattaforma socio-sanitaria Gecas le prestazioni effettuate che andranno convalidate dall'Assistente Sociale in conformità a quanto previsto nel Pai.

VIII. SAD ACCREDITATO: LA PROCEDURA DI URGENZA

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/o distrettuali e successivamente alla conferma, procedere alla stesura e firma del PAI (come sopra). L'ente accreditato è tenuto ad avviare gli interventi entro 48 ore dalla firma del PAI. Se la certificazione ISEE non viene consegnata all'Assistente Sociale entro 15 (quindici) giorni dalla firma del PAI, il voucher sociale viene sospeso (senza rivalsa sui costi già sostenuti).

IX . PROCEDURE DI SEGNALAZIONE

Se l'ente accreditato rifiuta la richiesta d'intervento o risponde in ritardo, l'Assistente Sociale segnala l'accaduto a Comunità Sociale Cremasca e, 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. Se sorgono problemi nel rapporto collaborativo con l'ente accreditato, l'Assistente Sociale segnala a Comunità Sociale Cremasca e, in relazione alla gravità, l'ente incorre nell'applicazione delle penali previste nel Patto di Accreditamento.

N.B. 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.

X. NOTE FINALI

A conclusione degli interventi, l'Ente Accreditato deve inviare all'Assistente Sociale e a Comunità Sociale Cremasca una relazione di esito finale. L'Assistente sociale esprimerà una sua valutazione conclusiva rispetto all'intervento, che conserverà all'interno del fascicolo utente nella informatizzata piattaforma socio-sanitaria Gecas.

Comunità Sociale Cremasca potrebbe richiedere all'Assistente Sociale la compilazione di un questionario di soddisfazione in merito al servizio svolto dall'ente accreditato.