

Carta dei servizi

Servizio di Assistenza Domiciliare

Comune di Borgo Valbelluna



Art. 1 Definizione del Servizio.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (d'ora in poi solo SAD) è un servizio riservato a persone in stato di fragilità o non autosufficienza (anziani, disabili o minori) sole o con familiari che non riescono a gestire autonomamente determinate situazioni di bisogno.

Tale servizio è rivolto a persone residenti o domiciliate nel territorio di competenza del Comune Borgo Valbelluna.

Il SAD è costituito dall'insieme di prestazioni esclusivamente di natura socio-assistenziale (non sanitaria) prestate al domicilio, al fine di consentire il più possibile la permanenza nel normale ambiente di vita e di ridurre pertanto il ricorso al ricovero in strutture residenziali.

Le principali prestazioni erogate dal SAD sono:

1. aiuto per la cura della persona (igiene personale, alzata mattutina, bagno);
2. aiuto per il governo della casa (igiene ambientale);
3. trasporto - accompagnamento per disbrigo pratiche visite mediche o altre commissioni e integrazione sociale (aiuto per il mantenimento dei rapporti amicali e di vicinato);
4. consegna pasti a domicilio.

Art.2 Titolarità del Servizio.

Titolare del SAD ai sensi della normative di settore vigente è il Comune di Borgo Valbelluna che affida la gestione dello stesso alla Valbelluna Servizi Srl, società partecipata in qualità di unico socio, attraverso un affidamento in concessione nel quale vengono disciplinati i rapporti tra i due enti relativamente alla realizzazione nel territorio del Comune di Borgo Valbelluna del Servizio di Assistenza Domiciliare.

Art. 3 Principi

La realizzazione del Servizio di Assistenza Domiciliare si basa sui seguenti principi:

Uguaglianza e personalizzazione: la Valbelluna Servizi srl ispira il proprio operato nei confronti dell'utente a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Uguaglianza implica rispetto dei diritti e riconoscimento dell'unicità della persona. In tal senso non si tratta di erogare prestazioni standardizzate ma prestazioni che partano dai bisogni dell'utente e dal mondo vitale dello stesso.

Continuità: la Valbelluna Servizi si impegna ad assicurare le prestazioni del SAD in modo regolare e senza interruzioni trattandosi di servizi erogati a persone in condizioni di fragilità.

Partecipazione: la Valbelluna Servizi si impegna a predisporre piani di promozione ed informazione del servizio al fine di garantire ampia possibilità di fruizione dello stesso da parte della popolazione.

Integrazione: l'attivazione del servizio terrà conto delle risorse familiari ed informali presenti e avrà come finalità il sostegno delle stesse e non la loro sostituzione. Verrà garantita l'integrazione con gli interventi domiciliari assicurati a domicilio dal medico di medicina generale e dai servizi domiciliari dell'azienda sanitaria ULSS 1 Dolomiti.

Informazione: agli utenti del servizio viene garantita l'accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità di riferimento e in applicazione all'informativa sottoscritta in sede di attivazione del servizio. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Valbelluna servizi in qualità di ente gestore del SAD nel territorio Comunale è sottoposto a un debito informativo su utenti e prestazioni nei confronti dell'ULSS 1 Dolomiti.

Art. 4 Le Prestazioni erogate.

Cura della persona: questa attività può essere svolta nei confronti di utenti con importanti limitazioni funzionali e delle mobilità già seguiti a domicilio dalla famiglia e/o da badanti. L'intervento del servizio è finalizzato a sostenere la rete familiare in alcuni momenti della giornata che necessitano di un'attività assistenziale più intensa e pesante come l'alzata e l'igiene del mattino o in alcuni momenti della settimana come il bagno/doccia o la spugnatura completa per gli utenti alettati.

L'attività di cura della persona può essere inoltre attivata nei confronti di utenti con una leggera limitazione dell'autonomia che necessitano di aiuto solo per qualche attività della vita quotidiana e che vivono soli o per i quali la famiglia non è in grado di provvedere. Rientra in questa fattispecie l'aiuto a domicilio per il bagno/doccia settimanale. Il bagno/doccia potrà essere eseguito anche presso i Centri Servizi per l'Anziano del Comune di Borgo Valbelluna nel caso in cui l'intervento non possa essere eseguito a domicilio (mancanza del bagno nell'alloggio, bagno inadeguato che rende pericoloso l'intervento, ecc...). Il trasporto dal domicilio al Centro Servizi per l'Anziano, e viceversa, sarà a carico delle Assistenti Domiciliari e potrà essere effettuato anche per utenti in carrozzina.

Gli interventi di cura della persona vengono definiti in base al progetto assistenziale definito tra assistente sociale e utente e/o persona di riferimento. Il progetto assistenziale terrà conto anche delle effettive disponibilità nel piano di lavoro degli operatori.

L'utente e/o la persona di riferimento sono tenuti ad avvisare in tempi celeri di eventuali variazioni degli interventi programmati (es. in caso di ricovero ospedaliero o di altri impedimenti) avvisando gli operatori del servizio.

Altrimenti anche gli operatori del SAD provvederanno ad avvisare l'utente e/o la persona di riferimento in caso di variazioni relative agli interventi imputabili all'organizzazione del servizio stesso.

Le tariffe degli interventi di cura della persona vengono definite dal Comune di Borgo Valbelluna e sono organizzate per fasce di ISEE. Sono tariffe ad ore con intervento minimo di 30 minuti/giorno.

È prevista una deroga all'applicazione dell'intervento minimo di 30 minuti/giorno nei seguenti casi:

1. interventi di sola messa a letto con l'applicazione dei minuti effettivi dell'intervento rilevati dall'operatore;
2. intervento effettuato da due operatori con l'applicazione dei minuti effettivi dell'intervento rilevato dal secondo operatore.

La fatturazione degli interventi ha cadenza bimestrale. Il tempo di intervento rilevato dall'operatore è determinato dall'ora di arrivo e di partenza dall'abitazione dell'utente.

In caso di interventi di bagno/doccia assistiti effettuati nei bagni attrezzati dei Centri Servizi per gli Anziani di Lentiai, Mel e Trichiana, il tempo di intervento rilevato dall'operatore è determinato dall'ora di arrivo all'abitazione dell'utente e dall'ora di rientro dell'utente dal CSA di riferimento ad intervento effettuato. Non verranno applicati rimborsi chilometrici ma la sola tariffa a tempo.

Cura ed igiene dell'ambiente domestico: rientrano in questa fattispecie il riordino del letto e della stanza da letto, gli interventi di pulizia ordinaria dell'alloggio, il cambio della biancheria da letto.

Queste attività sono di norma attivate solo in casi di particolare fragilità sociale valutati dal servizio sociale professionale operante nell'equipe del SAD.

Gli interventi di cura ed igiene dell'ambiente domestico vengono definiti in base al progetto assistenziale definito tra assistente sociale e utente e/o persona di riferimento. Il progetto assistenziale terrà conto anche delle effettive disponibilità nel piano di lavoro degli operatori.

L'utente e/o la persona di riferimento sono tenuti ad avvisare in tempi celeri di eventuali variazioni degli interventi programmati (es. in caso di ricovero ospedaliero o di altri impedimenti) avvisando gli operatori del servizio.

Altrimenti anche gli operatori del SAD provvederanno ad avvisare l'utente e/o la persona di riferimento in caso di variazioni relative agli interventi imputabili all'organizzazione del servizio stesso.

Le tariffe degli interventi di cura ed igiene dell'ambiente domestico vengono definite dal Comune di Borgo Valbelluna e sono organizzate per fasce di ISEE. Sono tariffe ad ore con intervento minimo di 30 minuti/giorno.

La fatturazione degli interventi ha cadenza bimestrale. Il tempo di intervento rilevato dall'operatore è determinato dall'ora di arrivo e di partenza dall'abitazione dell'utente.

Servizio di accompagnamento e di trasporto: rientrano in questa fattispecie i trasporti a visite mediche o per il disbrigo di commissioni. Il servizio potrà essere svolto dalle Assistenti Domiciliari o da volontari.

Questo tipo di prestazioni vengono assicurate a persone con limitazioni dal punto di vista funzionale e delle mobilità che vivono sole o per le quali la rete familiare non è in grado di provvedere.

Le tariffe degli interventi di accompagnamento e di trasporto vengono definite dal Comune di Borgo Valbelluna e sono organizzate per fasce di ISEE.

Sono tariffe ad ore con l'applicazione anche di un rimborso chilometrico. Nel caso in cui il servizio venga svolto da volontari seppur con l'utilizzo di mezzi aziendali è prevista la sola applicazione del rimborso chilometrico.

La fatturazione degli interventi ha cadenza bimestrale.

Servizio analogo viene di norma garantito nel territorio comunale anche dall'AUSER con l'utilizzo di propri automezzi.

Servizio pasti a domicilio: consiste nella consegna di un pasto caldo a domicilio a mezzogiorno. Il pasto consiste in:

- un primo piatto (di norma pasta o riso);
- un secondo piatto (carne o pesce o formaggio);
- un contorno (verdura cotta);
- un frutto e un panino.

I pasti vengono preparati nelle cucine dei centri servizi per l'anziano di Borgo Valbelluna e rispecchiano i menù per gli utenti del servizio residenziale e di centro diurno delle strutture. I menu sono approvati dal Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'Azienda ULSS 1 Dolomiti.

È da segnalare in fase di attivazione del servizio la presenza di allergie e intolleranze alimentari o la necessità di diete particolari.

Il pasto viene veicolato con l'utilizzo di contenitori termici di proprietà della Valbelluna Servizi dedicati esclusivamente per la veicolazione delle pietanze. Non possono essere utilizzati per riscaldare il cibo né tantomeno per la consumazione dello stesso.

Non è chiesto all'utente di provvedere al lavaggio dei contenitori con il detergente. I contenitori vanno svuotati ed eventualmente risciacquati con acqua corrente.

La consegna dei pasti viene assicurata dal lunedì alla domenica per i territori degli ex municipi di Mel e Trichiana e dal lunedì al sabato per il territorio dell'ex municipio di Lentiai.

La consegna dei pasti di norma viene effettuata dalle Assistenti Domiciliari ma il servizio può essere effettuato anche da altro personale dipendente della società o da volontari.

In sede di attivazione del servizio vengono definite le giornate di consegna del pasto che poi potranno essere variate in itinere concordandole con l'Assistente Sociale di riferimento.

L'utente e/o la persona di riferimento sono tenuti ad avvisare in tempi celeri di eventuali variazioni delle consegne dei pasti programmate (es in caso di ricovero ospedaliero o di altri impedimenti) avvisando gli operatori del servizio.

La comunicazione di sospensione del pasto deve essere comunicata entro le ore 9:00 del giorno previsto di consegna. In caso contrario verrà addebitato il costo del pasto.

Le tariffe del servizio di consegna pasti caldi a domicilio vengono definite dal Comune di Borgo Valbelluna e sono organizzate per fasce di ISEE. Sono tariffe a pasto. La fatturazione degli interventi ha cadenza bimestrale.

Art. 5 Il personale.

Nel territorio del Comune di Borgo Valbelluna sono presenti tre equipe che hanno base logistica e organizzativa presso i tre Centri Servizi per gli Anziani del Comune di Borgo Valbelluna.

Ogni equipe è composta da un Assistente Sociale, con funzione di responsabile e coordinatore del servizio, e da Assistenti Domiciliari, con qualifica di Operatori Socio Sanitari con pluriennale esperienza di lavoro nell'area della non-autosufficienza sia nei Centri Servizi per l'Anziano che sul territorio comunale.

In ogni sede è inoltre presente personale amministrativo con funzione di supporto organizzativo e di gestione amministrativo/contabile del servizio.

Art. 6 L'Attivazione del servizio.

Per accedere al servizio, il cittadino interessato o la persona di riferimento (familiari, conviventi, amici, volontari, ecc.), si può rivolgere telefonicamente o di persona all'Assistente Sociale per il territorio di riferimento, per chiedere un appuntamento al fine di permettergli di raccogliere nella maniera più dettagliata le informazioni sulla situazione di bisogno.

L'Assistente Sociale, raccolte tutte le informazioni utili, valuta il bisogno presentato e individua, con l'interessato e i familiari, la risposta assistenziale ritenuta più appropriata.

Se questa è l'attivazione di una o più prestazioni del servizio di assistenza domiciliare il diretto interessato o la persona di riferimento compila e sottoscrive il modulo di attivazione del servizio dove tra l'altro verranno indicati modalità di pagamento del servizio e modalità di invio della rispettiva fattura.

In tale sede vengono date all'utente e alla sua famiglia tutte le informazioni relative al servizio. In particolare programmazione e natura degli interventi e fatturazione degli stessi.

Verranno raccolti copia della carta di identità e codice fiscale dell'utente.

Art. 7 Tariffe e fatturazione.

La definizione delle tariffe del SAD a carico dell'utenza è competenza del Comune di Borgo Valbelluna che le disciplina con proprio atto deliberativo.

La Valbelluna servizi si impegna a darne ampia e chiara informazione in sede di attivazione del servizio alla nuova utenza e all'utenza già in carico in caso di variazioni definite in itinere dal Comune di Borgo Valbelluna.

In questo caso le variazioni verranno comunicate attraverso gli stessi mezzi di comunicazione delle fatture del servizio in base alla scelta fatta dagli utenti.

L'organizzazione attuale delle tariffe vede una differenziazione delle stesse per fasce di ISEE.

In sede di attivazione del servizio l'utente o la persona di riferimento sul modulo di richiesta di attivazione del servizio è tenuto ad esprimere la volontà di presentare o meno l'attestazione ISEE.

In caso di diniego l'utente o la persona di riferimento accettano l'applicazione della fascia di ISEE più elevata.

Nel caso in cui l'utente o la persona di riferimento intendano presentare l'attestazione ISEE questo potrà essere fatto sia in sede di attivazione del servizio sia in un momento successivo. L'applicazione dell'eventuali tariffe agevolate partirà in questo caso solo dal bimestre nel quale è stata presentata l'attestazione ISEE.

La fatturazione degli interventi all'utenza ha cadenza bimestrale con invio del documento contabile o a mezzo mail o a mezzo posta ordinaria con addebito all'utente delle spese di spedizione.

Il pagamento delle fatture prevede due modalità:

1. bonifico entro la scadenza indicata in fattura;

2. addebito su conto corrente a mezzo di attivazione SEPA.

L'utente e/o la persona di riferimento entro 10 giorni dal ricevimento della fattura potranno presentare osservazioni o richiesta di chiarimento agli uffici amministrativi della Valbelluna Servizi. Al mancato rispetto del termine di pagamento è prevista la sospensione del servizio e l'attivazione del recupero legale delle somme dovute maggiorate dei relativi interessi di mora.

Art. 8 Sospensione e chiusura del servizio.

È prevista la sospensione temporanea del servizio in caso di temporaneo allontanamento dell'utente dalla propria abitazione in caso di eventi di forza maggiore come ricoveri ospedalieri.

È prevista la chiusura del servizio da parte dell'utente e/o della persona di riferimento in caso di rientrato bisogno assistenziale o a seguito di modifica dell'assistenza a domicilio o per ingresso a tempo indeterminato in struttura residenziali.

È prevista la chiusura del servizio anche dal parte della Valbelluna Servizi:

1. in caso di palese incongruenza tra condizione di bisogno dell'utente e le risposte assistenziali erogabili dal SAD;
2. in caso di condizioni lavorative non compatibili con la normativa vigente in termini di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.