



Azienda pubblica di servizi alla persona ITIS
via G. Pascoli n. 31 - 34129 TRIESTE

REGOLAMENTO SERVIZIO DOMICILIARE SOCIO ASSISTENZIALE E ASSISTENZA FAMILIARE

Art. 1

Origini e finalità

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ITIS, di seguito denominata A.S.P. ITIS, con sede a Trieste, in via Giovanni Pascoli n. 31 mette a disposizione della cittadinanza la sua lunga esperienza e professionalità nella cura e nell'assistenza alle persone fragili che desiderano e possono rimanere nel proprio abituale contesto di vita.

Gli obiettivi sono:

- a) favorire la permanenza della persona nel proprio ambito familiare, luogo dei propri affetti e dei propri ricordi;
- b) migliorare la qualità di vita della persona anziana fragile, nonché quella della sua famiglia d'appartenenza;
- c) supportare e sostenere i familiari;
- d) implementare la gradualità di offerta nei servizi aziendali alla persona;
- e) contribuire a soddisfare una domanda di assistenza domiciliare qualificata secondo il modello CrossCare®¹.

Il servizio domiciliare rientra nella gamma delle offerte di servizi dell'A.S.P. ITIS e si inserisce nella rete del sistema sociale integrato dei servizi.

Il servizio domiciliare rappresenta applicazione concreta ed innovativa della logica della coprogettazione tra Enti Pubblici e soggetti del Terzo Settore. L'A.S.P. ITIS attiva, avvalendosi della ditta in appalto, un progetto di servizio domiciliare, in cui le rispettive risorse professionali collaborano al fine di fornire un servizio innovativo ed efficace.

Art. 2

Destinatari

Il servizio è dedicato prevalentemente a persone anziane che abbiano difficoltà a soddisfare in maniera autonoma i loro bisogni, a persone anziane non più autosufficienti o comunque in situazione di fragilità nonché adulti inabili a compiere gli atti della vita quotidiana.

Destinatari indiretti sono le famiglie che necessitano di supporto e aiuto nella gestione della fragilità presso il proprio ambiente di vita.

¹ CrossCare®: modello di presa in carico multiprofessionale tempestiva dell'anziano e della sua famiglia attraverso l'adozione e la sperimentazione di un modello integrato di accompagnamento lungo il percorso dell'anzianità dove gli aspetti peculiari sono il Punto Servizi Anziani e la figura del care manager, il quale coordina un'equipe multi professionale, accoglie le richieste di assistenza da parte dei cittadini anziani e familiari, segnala e attiva i servizi della rete monitorando gli interventi posti in atto.

Art. 3

Progetti di vita

Il servizio prevede la predisposizione di un progetto di vita personalizzato elaborato dall'equipe multi professionale aziendale in collaborazione con il destinatario diretto dei servizi e/o i suoi familiari; il progetto viene compilato a seguito di una valutazione dei bisogni che possono mutare nel corso del periodo della presa in carico e di conseguenza il progetto potrà essere rimodulato all'occorrenza sempre con la condivisione degli interessati.

Dal progetto di vita si evinceranno le azioni, le attività e la durata delle stesse che saranno parte integrante dell'accordo contrattuale.

Il servizio garantisce prestazioni di natura socio assistenziale e assistenza familiare e potrà essere integrato con altri servizi quali infermieristici e riabilitativi sulla base dei bisogni, delle risorse e delle collaborazioni anche con altri soggetti.

Gli ausili protesici e le dotazioni necessarie per la corretta effettuazione delle prestazioni sono forniti dalla persona e/o suoi familiari come eventuali Dispositivi di Protezione Individuali previsti per le singole situazioni contingenti, salvo quanto fornito da ASUGI.

L'attività viene prestata prevalentemente a domicilio e/o in spazi esterni al contesto di vita (es: accompagnamenti da casa a presidi sanitari, centri di aggregazione ecc.). Alcune attività extra, previa richiesta e calendarizzazione, potranno essere fornite presso la sede aziendale di ITIS.

Altresì, su richiesta, potranno essere fornite indicazioni da parte dei tecnici aziendali sull'opportunità di modifiche ambientali del domicilio per agevolare la qualità della vita degli interessati, oltre all'utilizzo di tecnologia assistiva e domotica.

Art. 4

Modalità di accesso al servizio

Gli interessati dovranno rivolgersi al Segretariato Sociale Aziendale dove verrà presentata la documentazione necessaria:

1. domanda di fruizione del servizio di assistenza domiciliare o di assistenza familiare;
2. certificato del proprio medico di medicina generale con ultima diagnosi e terapia in atto compilato su apposito modello;

La valutazione dell'accesso al servizio compete all'equipe multiprofessionale dell'A.S.P. ITIS che effettuerà una visita al domicilio per la valutazione della situazione al fine di predisporre il progetto di vita personalizzato in condivisione con le famiglie e l'utenza.

Qualora il servizio non sia in grado di far fronte alle domande pervenute e ritenute ammissibili, viene redatta una lista d'attesa graduata ai fini dell'accesso al servizio, formulata tenendo conto dei seguenti indicatori di priorità:

1. persona che vive da sola;
2. situazione socio assistenziale in esito alla valutazione dell'equipe aziendale;
3. data presentazione della domanda;

4. ultra centenario.

La pratica di ammissione al servizio comporta la suddetta procedura ed ha un costo che viene indicato annualmente con il bilancio aziendale e verrà versata al momento di inizio di fruizione al servizio.

Art. 5

Modalità di fruizione

Sulla base della valutazione dell'equipe multiprofessionale viene formulato il progetto di vita personalizzato concordato con la persona richiedente il servizio e/o suo familiare il progetto diviene operativo con la firma di accettazione da parte del richiedente.

Le attività e le prestazioni indicate nel progetto vengono individuate per tipologia, frequenza, calendarizzazione di erogazione e conseguentemente rapportate all'impegno quantitativo e qualitativo degli operatori addetti. A seconda dell'impegno quali-quantitativo e della scelta della modalità "pacchetto" del servizio, l'operatore potrà avere una presenza esclusiva o non esclusiva, convivente o non convivente, tenendo sempre e comunque in considerazione il rapporto affettivo e di reciproca fiducia che si instaura tra assistente ed assistito.

L'individuazione dell'operatore è condivisa con l'interessato e potrà essere modificata per determinati impedimenti documentati che gravino sulla qualità della vita del rapporto stesso, salvo temporanea indisponibilità.

Eventuali assenze del fruitore dei servizi, nelle modalità di servizio non convivente, vanno comunicate preventivamente ed obbligatoriamente e comunque almeno 24 ore prima, salvo assenze prolungate motivate da ricovero ospedaliero, verrà addebitato il costo del servizio programmato e non erogato.

La valutazione dell'equipe multiprofessionale sull'uso di eventuale strumentazione e dotazione presso il domicilio, quali ad esempio: sollevatori, letti sanitari ecc. è insindacabile in quanto tiene conto della salvaguardia della salute e della sicurezza sia dell'utente e del lavoratore, altresì la stessa valutazione potrà prescrivere, a seconda dell'esigenza, l'intervento di un secondo operatore in appoggio al titolare per determinate operazioni o movimentazioni ritenute complesse.

L'azienda si riserva l'adeguata valutazione delle attività e l'interruzione motivata del servizio, previa comunicazione almeno 72 ore precedenti, sia per problematiche legate alla singola persona che per ragioni organizzative interne.

La fruizione dei servizi può avvenire per un congruo periodo sperimentale, comunque non superiore a sei mesi, e fermo restando quant'altro previsto nel presente Regolamento. Qualora non intervenga entro detto termine una determinazione negativa, l'esperimento s'intende positivamente concluso; altrimenti il servizio sarà sospeso entro il termine definito.

Art. 6

Servizi e costi

I Servizi vengono forniti dall'A.S.P. ITIS avvalendosi della ditta in appalto e vengono proposti attraverso "pacchetti" personalizzati, anche con riferimento alle fasce orarie del servizio, con la formula omnicomprensiva:

- **Modulo Orario:** servizio effettuato con operatore NON convivente, l'operatore si dedica all'assistenza alla persona;
- **Modulo A:** servizio effettuato con operatore NON convivente per una quantità massima di 4 ore al giorno per 7 giorni su 7, l'operatore si dedica all'assistenza alla persona;
- **Modulo B:** servizio effettuato con operatore NON convivente per una quantità massima di 4 ore al giorno per 5 giorni su 7, l'operatore si dedica all'assistenza alla persona;
- **Modulo C:** servizio effettuato con operatore NON convivente per una quantità massima di 8 ore al giorno per 7 giorni su 7, l'operatore si dedica all'assistenza alla persona;
- **Modulo D:** servizio effettuato con operatore NON convivente per una quantità massima di 8 ore al giorno per 5 giorni su 7, l'operatore si dedica all'assistenza alla persona;
- **Modulo E:** servizio "notturno attivo" a notte;
- **Modulo F:** servizio "notturno attivo" a mese effettuato con operatore CONVIVENTE per un massimo di 54 ore settimanali, cui spetta 1 giornata di riposo settimanale che può essere sostituita dall'attivazione del Modulo E;
- **Modulo G:** servizio diurno effettuato con operatore CONVIVENTE per un massimo di 54 ore settimanali cui spetta 1 giornata e mezza di riposo settimanale, che può essere sostituita dall'attivazione del Modulo E, e 2 ore al giorno di riposo;
- **Modulo H:** servizio notturno "passivo" cioè solo presenza con rare chiamate di supporto e assistenza diretta.
- **Modulo I:** servizio di solo aiuto domestico e lavo, stiro, cucino con operatore NON convivente per una quantità massima di 4 ore al giorno per 2 giorni su 7;
- **Modulo L:** servizio di solo aiuto domestico e lavo, stiro, cucino con operatore NON convivente per una quantità massima di 4 ore al giorno per 5 giorni su 7;
- **Modulo M:** servizio effettuato con operatore NON convivente per una quantità massima di 5 ore settimanali, l'operatore si dedica all'assistenza alla persona;
- **Modulo N:** servizio effettuato con operatore NON convivente per una quantità massima di 7 ore settimanali, l'operatore si dedica all'assistenza alla persona;
- **Modulo O:** servizio effettuato con operatore NON convivente per una quantità massima di 10 ore settimanali, l'operatore si dedica all'assistenza alla persona;
- **Modulo P:** servizio effettuato con operatore NON convivente per una quantità massima di 12 ore settimanali, l'operatore si dedica all'assistenza alla persona;
- **Modulo Benessere Silver:** con servizi erogati presso la sede dell'ASP ITIS su prenotazione: trasporto con mezzo idoneo da domicilio a ITIS e ritorno; servizio di bagno integrale in vasca, vasca seduta, lettino doccia o sedia ergonomica; servizio di pedicure e manicure, servizio di parrucchiera con taglio e piega (taglio e barba per gli uomini).

- **Modulo Benessere Gold:** con servizi erogati presso la sede dell'ASP ITIS su prenotazione: trasporto con mezzo idoneo da domicilio a ITIS e ritorno; servizio di bagno integrale in vasca, vasca seduta, lettino doccia o sedia ergonomica; servizio di pedicure e manicure, servizio di parrucchiera con taglio e piega (taglio e barba per gli uomini); check up infermieristico con rilevazione dei parametri vitali, misurazione della glicemia, valutazione cute, ecc.
- **Modulo fisioterapia a domicilio;**
- **Modulo supporto relazionale a domicilio:** con operatore formato per approcciarsi con persone mal orientate e disorientate attraverso il Metodo Validation ®.
- **Modulo Consulenza miglioramento Ambientale.**

I costi dei servizi, vengono determinati annualmente in sede di bilancio e in base alle normative contrattuali tempo per tempo vigenti. La quota di contribuzione mensile viene determinata dalla scelta del "pacchetto servizi" sulla base delle indicazioni del Progetto di Vita Personalizzato.

La persona fruitrice del servizio fornito da ITIS si impegna in prima persona o attraverso il garante (colui che garantisce in solido con l'assistito l'adempimento delle obbligazioni) a pagare il costo del servizio;

Qualora il richiedente non abbia un garante, verrà valutato singolarmente caso per caso.

Art. 7

Ammissione alla fruizione dei servizi

L'autorizzazione alla fruizione dei servizi viene espressa con apposito atto ed è effettuata nell'ordine d'iscrizione delle domande perfezionate.

Entro 7 giorni dall'accettazione della fruizione ai servizi, viene sottoscritto un accordo contrattuale che regolamenti gli obblighi reciproci delle parti.

Art. 8

Organizzazione generale

All'atto dell'accoglimento della domanda di fruizione dei servizi, per ogni persona viene istituita una cartella personale, con le notizie essenziali relative alla fruizione dei servizi.

Art. 9

Privacy

L'A.S.P. ITIS e i gli operatori sono tenuti alla riservatezza in ordine ai dati e documenti personali della persona che siano agli atti o comunque venuti a sua conoscenza.

Art. 10 Responsabilità

L'A.S.P. ITIS non assume alcuna responsabilità per cose, denaro e valori presso le singole abitazioni. Salva specifica autorizzazione, al personale non è consentito di prendere in consegna denaro e valori delle persone assistite.

Art. 11 Servizi Medici

Le cure di medicina generica o specialistica e la prescrizione dei farmaci sono di competenza esclusiva dei medici del Servizio Sanitario Nazionale di rispettiva scelta.

Non è consentita la somministrazione di medicinali da parte degli operatori non espressamente autorizzati e titolati.

Art. 12 Operatori

Il complesso dell'attività domiciliare destinata alle persone è orientato e coordinato mediante l'opera di personale con le figure professionali e nella consistenza prevista dall'organico dell'A.S.P. ITIS, in tal proposito è determinante la figura del Care Manager che è il primo riferimento aziendale per la famiglia e l'utenza ed opera come descritto nel già citato modello CrossCare.

Per l'aiuto al soddisfacimento delle esigenze materiali quotidiane degli interessati, viene utilizzato personale con regolare contratto di lavoro dipendente e con idonee qualifiche.

Il rapporto del personale con gli interessati dev'essere ispirato al pieno rispetto della loro dignità, in spirito di solidarietà umana, usando cortesia nell'approccio ed evitando ogni forma di familiarità impropria.

Tutto il personale d'assistenza dedicato ai servizi domiciliari dev'essere in regola con la vigente normativa e disposizioni igienico sanitarie.

Nei rapporti con il personale d'assistenza, gli interessati devono osservare i limiti delle mansioni professionali di ciascuno, senza comunque sollecitare o incoraggiare trattamenti di favore o forzature.

Art. 13 Care Manager

Care Manager è la figura professionale aziendale che coordina l'equipe multi professionale, accoglie le richieste di assistenza da parte dei cittadini anziani e familiari, segnala e attiva i servizi della rete e coordina gli interventi posti in atto monitorandone l'andamento e gli esiti.

Il costo del Care Manager è già conteggiato all'interno del "pacchetto servizi".

Art. 14
Pagamenti

Gli interessati e/o i loro contribuenti, che si siano assunti l'onere dei costi dei servizi, sono tenuti a corrispondere puntualmente i relativi importi, nel valore via via vigente; in difetto, cessa il titolo alla fruizione dei servizi stessi.

Il pagamento del costo dovuto va effettuato, con le modalità previste dalla normativa vigente, in via mensile posticipata entro il 25° giorno del mese successivo a quello indicato nel documento contabile che ne comunica l'ammontare.

Il mancato pagamento del dovuto entro il predetto termine comporta l'applicazione degli interessi legali, tempo per tempo vigenti, a decorrere dal giorno successivo alla scadenza di cui al precedente comma.

Art. 15
Disposizioni finali

Il presente Regolamento entra in vigore al conseguimento dell'esecutività ai sensi di legge e sostituisce le procedure e i regolamenti aziendali in materia.

Si fa riferimento e ci si attiene a quanto concerne la normativa generale vigente per quanto non previsto dal presente Regolamento .