



**Comune di Rovigo**



**Home care premium**  
...perché non c'è posto migliore  
della tua casa



## **Home Care Premium 2014**

Allegato 1/A

A) Descrizione Prestazioni

B) Parametri di Qualità e Fasi di Erogazione

## A) Descrizione Prestazioni

### A. Servizi professionali domiciliari

Il Modello Socio Assistenziale Domiciliare Home Care Premium prevede che le attività quotidiane, ADL, siano supportate dall'intervento dell'Assistente Familiare; mentre ai **Servizi Professionali Domiciliari**, sono affidate funzioni integrative e di qualificazione dell'intervento socio assistenziale ordinario a domicilio.

**OSS:** Intervento socio assistenziale specialistico, *di natura non sanitaria*, svolto a domicilio, a favore di persone non autosufficienti o allettate, in collaborazione con gli altri operatori preposti all'assistenza sanitaria e a quella sociale, per la prevenzione e il rallentamento della degenerazione del livello di non autosufficienza. Il compito della figura professionale dell'OSS è teso a svolgere attività che aiutino le persone a soddisfare i propri bisogni fondamentali, finalizzate al recupero, al mantenimento e allo sviluppo del livello di benessere, promuovendone il supporto, l'autonomia e l'autodeterminazione nel suo ambito di vita. Le attività dell'OSS sono rivolte alla persona non autosufficiente e al suo ambiente di vita attraverso l'assistenza diretta ed aiuto domestico alberghiero in particolare nelle attività quotidiane di igiene personale e di cura dell'igiene dell'ambiente di vita; sono previste attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico, su indicazione del medico di medicina generale, servizi finalizzati al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue, alla rieducazione, riattivazione, recupero funzionale, servizi di supporto al personale sanitario e sociale nell'assistenza al beneficiario, supporto alla gestione dell'utente nel suo ambiente sociale di vita.

Requisiti professionali:

*Specifico attestato di qualifica conseguito al termine di specifica formazione professionale e giuridicamente riconosciuto.*

**EDUCATORE PROFESSIONALE:** Supporto domiciliare attraverso la realizzazione di progetti educativi volti allo sviluppo equilibrato della personalità mediante interventi educativi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità del soggetto che versa in condizioni di difficoltà, accompagnandolo nel percorso educativo di cambiamento e miglioramento della sua qualità di vita. Nel caso di minore l'educatore supporta il beneficiario nell'attività scolastica, ludica, sportiva per incrementare la propria autostima. Altresì l'educatore supporta il nucleo familiare nel suo ruolo genitoriale.

Requisiti professionali:

*Possesso di Diploma di laurea triennale in scienze dell'educazione e della formazione.*

**ALTRE FIGURE PROFESSIONALI:** Supporto domiciliare attraverso la realizzazione di progetti mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità del soggetto che versa in condizioni di difficoltà, accompagnandolo nel percorso educativo di cambiamento e miglioramento della sua qualità di vita e supporto al nucleo familiare.

Requisiti professionali:

*Possesso di Diploma di laurea adeguata sulla base delle specifiche esigenze dell'utente destinatario delle prestazioni e delle competenze richieste all'operatore*

**Unità di Intervento: numero ore (max 10 ore mensili per ciascun beneficiario per l'intera durata del progetto) prestate da OSS, educatore professionale e altre figure professionali.**

### **B. Servizi e strutture a carattere extra domiciliare**

I Servizi e le strutture extra domiciliari, di natura non sanitaria, sono inseriti nel progetto socio assistenziale individuale per il potenziamento delle abilità e di prevenzione e il rallentamento della degenerazione del livello di disabilità e non auto sufficienza.

L'intervento è a carattere diurno e non residenziale.

**Centri diurni** regolarmente autorizzati ai sensi della normativa vigente;

L'autorizzazione delle strutture a carattere extra domiciliare a ciclo diurno prende atto delle vigenti normative statali e regionali.

**Unità di Intervento: Numero giornate di ospitalità (max 27 complessive per ciascun beneficiario per l'intera durata del progetto).**

### **C. Sollievo.**

Il Progetto Home Care Premium prevede interventi di sollievo domiciliare, diurna extra domiciliare e residenziale, per sostituzioni temporanee, al fine di garantire il riposo e la riduzione del rischio da burn out , degli ordinari caregivers, svolti da assistenti familiari.

L'assistente familiare svolge attività socio assistenziale, di cura e accudimento di persone con diversi livelli di autosufficienza psico-fisica (anziani, malati, disabili), anche a sostegno dei familiari, contribuendo al mantenimento dell'autonomia e del benessere in funzione dei bisogni dell'utente e del contesto di riferimento.

### **Competenze**

	Aree	Competenze
1	Mobilità domestica	Sostenere la capacità di mobilità domestica, aiutare nell'alzata e rimessa a letto, nella mobilità all'interno del domicilio durante la giornata, anche con l'ausilio di supporti. Rendere gli spazi funzionali nel rispetto della persona applicando procedure di sicurezza in ambienti domestici. Usare in modo corretto presidi, ausili e attrezzature.
2	Igiene personale	Applicare tecniche di cura e igiene personale quali accesso alla vasca/doccia, spugnature, lavaggio e asciugatura del corpo. Gestire in modo adeguato il cambio della biancheria.
3	Toilette	Assistenza per recarsi in bagno, pulirsi e rivestirsi. Applicare tecniche di supporto all'espletamento delle funzioni fisiologiche. Gestire casi di incontinenza.
4	Vestizione	Supportare la vestizione e la cura nell'abbigliamento. Provvedere alla cura e al riordino del guardaroba.
5	Alimentazione	Aiutare nell'assunzione del pasto. Assistere nella regolare alimentazione durante l'arco della giornata.
6	Preparazione pasti	Applicare le tecniche di preparazione e conservazione dei cibi rispettando le abitudini alimentari della persona e dei principi di corretta alimentazione. Somministrare menù in base ad eventuali diete prescritte da medici.
7	Assunzione farmaci	Somministrare correttamente i farmaci prescritti, saper utilizzare correttamente gli apparecchi medicali di semplice uso e effettuare piccole medicazioni. Osservare, riconoscere e riferire alcuni dei più comuni sintomi di allarme per la salvaguardia della salute (pallore, sudorazione, inappetenza...).
8	Housekeeping	Mantenere la pulizia e l'igiene degli ambienti e della biancheria della persona. Curare la pulizia e la piccola manutenzione di arredi e attrezzature (della casa).

		Garantire lo stoccaggio e raccolta differenziata dei rifiuti.
9	Riposo notturno	Provvedere alla necessità di eventuale assistenza e monitoraggio durante il riposo notturno. Per le persone allettate: favorire movimenti di mobilitazione; Apprendimento e mantenimento di posture corrette. Gestione e stimolazione delle capacità residue.
10	Uso telefono e strumenti di alert	Supportare la capacità di uso del telefono e degli strumenti di comunicazione di alert.
11	Mobilità extra domiciliare. Spesa	Comunicare e relazionare con la persona, il suo contesto familiare e con l'équipe di cura e con i servizi sul territorio (uffici pubblici – comune, posta...).
12	Uso del denaro	Mantenere e sostenere la capacità di disporre del proprio denaro per le spese quotidiane.

Inoltre può essere richiesto all'assistente familiare di essere in grado di assistere la persona con particolari malattie: Alzheimer, demenza senile e SLA.

**Unità di Intervento: numero ore (max 72 ore complessive per beneficiario per l'intera durata del progetto). Rispetto al servizio domiciliare essendo un intervento da attivare nel momento di assenza dell'ordinario care giver le ore possono essere effettuate anche di notte o nei giorni festivi e/o accorpate in uno o più periodi (ad. Esempio in caso di ferie della badante).**

#### Requisiti professionali

*Attestato di frequenza di un corso di formazione generale per assistenti familiari (minimo 20 ore compreso corso sulla sicurezza) oppure un anno di esperienza on the job certificata (minimo 20 ore settimanali)*

#### **D) Trasferimento / Trasporto assistito**

Il servizio di Trasferimento/Trasporto è finalizzato a garantire alle persone non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, la possibilità di muoversi sul territorio e può differenziarsi a seconda delle esigenze e della destinazione.

Il servizio di Trasporto si pone come obiettivo principale quello di facilitare gli spostamenti di persone con compromissioni dell'autonomia personale al fine di favorire il loro inserimento sociale e il regolare svolgimento di attività di vita quotidiana, studio e lavoro, e consentire la fruizione delle prestazioni socio assistenziali extra domiciliari. Il servizio è teso a colmare le distanze e a garantire il superamento di particolari difficoltà nell'accesso ai tradizionali mezzi di trasporto pubblico.

Il servizio di trasporto per persone con ridotta capacità motoria o difficoltà relazionali è istituito per facilitare i rapporti interpersonali e la partecipazione alla vita sociale dei cittadini, residenti nel territorio dell'Ambito, che sono a rischio di esclusione ed isolamento.

Le prestazioni del servizio consistono in:

- accesso alle strutture socio-assistenziali, socio-sanitarie;
- accesso ai centri diurni integrati e alla rete di servizi socio-ricreativi ed aggregativi;
- attività di trasporto verso diverse destinazioni, preventivamente programmate e concordate, volte a favorire la piena partecipazione degli utenti alla vita sociale, formativa e lavorativa;
- incentivare la partecipazione a manifestazioni culturali ed aggregative.

I servizi di accompagnamento, trasporto o trasferimento assistito possono essere articolati in trasporto collettivo/individuale senza assistenza, con assistenza, con assistenza carrozzato e trasporto barellato.

**Unità di intervento: numero prestazioni (max 2 mensili per beneficiario per l'intera durata del progetto)**

## E) Pasti a domicilio

Il servizio di pasti a domicilio è un intervento collaterale all'assistenza domiciliare finalizzato a salvaguardare il singolo nei periodi di particolare bisogno; contrastare l'istituzionalizzazione e sostenere anziani, inabili e adulti in situazioni di disagio sociale.

Si tratta prevalentemente di un intervento rivolto a situazioni di isolamento, di perdita di autonomia, di insufficienti risorse e/o carenze di contesto familiare e sociale.

La consegna dei pasti, avviene dal lunedì alla domenica compresi, in base alle esigenze dell'utente.

E' prevista l'eventuale consegna contestuale di pranzo e cena.

Il servizio prevede la consegna dei pasti ma non la fornitura il cui costo è a carico del beneficiario.

**Unità di intervento: numero consegne (max 20 mensili per beneficiario per l'intera durata del progetto)**

## F) Supporti

Il Servizio comprende l'installazione a domicilio di dotazioni e attrezzature (ausili) o strumenti tecnologici di domotica, **non finanziati da altre leggi nazionali o regionali vigenti**, per la mobilità e l'autonomia, per la gestione dell'ambiente domestico e delle comunicazioni, intese sia dal punto di vista tecnico sia da quello relazionale, tali da ridurre il grado di non autosufficienza e il livello di bisogno assistenziale e il rischio di degenerazione ulteriore.

Sono positivamente considerate, tra gli altri e a titolo esemplificativo:

- ▶ le protesi e gli ausili inerenti le menomazioni di tipo funzionale permanenti (compresi pannoloni per incontinenti, traverse, letti e materassi ortopedici antidecubito e terapeutici, cuscini jерico e cuscini antidecubito per sedie a rotelle o carrozzine, etc.);
- ▶ gli apparecchi per facilitare l'audizione ai sordi e altri apparecchi da tenere in mano, da portare sulla persona o da inserire nell'organismo, per compensare una deficienza o una infermità;
- ▶ le poltrone e i veicoli simili per invalidi, anche con motore o altro meccanismo di propulsione, compresi i servoscala e altri mezzi simili adatti al superamento di barriere architettoniche per soggetti con ridotte o impedito capacità motorie;
- ▶ strumentazioni tecnologiche ed informatiche per il controllo dell'ambiente domestico e lo svolgimento delle attività quotidiane;
- ▶ ausili, attrezzature e arredi personalizzati che permettono di risolvere le esigenze di fruibilità della propria abitazione;
- ▶ attrezzature tecnologicamente idonee per avviare e svolgere attività di lavoro, studio e riabilitazione nel proprio alloggio, qualora la gravità della disabilità non consenta lo svolgimento di tali attività in sedi esterne;
- ▶ l'adattamento di veicoli ad uso privato, utilizzati per la mobilità di beneficiari gravemente disabili, per la modifica degli strumenti di guida;
- ▶ la realizzazione di opere direttamente finalizzate al superamento e all'eliminazione di barriere architettoniche in edifici già esistenti adibiti ad abitazioni private.

La fornitura deve prevedere l'installazione a domicilio, l'eventuale formazione dei caregiver, l'assistenza, la manutenzione e le garanzie previste dalle vigenti normative.

E' possibile considerare ai fini progettuali anche supporti in parte già previsti dal nomenclatore ma in maniera limitata, per cui la parte eccedente a quanto già erogato da altre leggi vigenti,

risponderebbe agli obiettivi di favorire il mantenimento delle autonomie e della qualità di vita dei beneficiari, diminuendone il bisogno assistenziale.

**Unità di intervento: Intervento Una tantum (max 2 per beneficiario per l'intera durata del progetto).**

### **G) Percorsi di integrazione scolastica**

I Percorsi di integrazione scolastica sono Servizi di assistenza specialistica *ad personam* in favore di studenti minorenni con disabilità volti a favorire l'autonomia e la comunicazione, così come identificati dall'articolo 13, comma 3 della Legge 104/1992.

Hanno diritto all'assegnazione di tale Prestazione Integrativa, esclusivamente gli studenti con accertamento di handicap ai sensi della Legge 104/92, alunni in possesso di una diagnosi di DSA (Disturbo Specifico dell'Apprendimento) legge 170/2010,

L'intervento potrà essere fornito sia all'interno che all'esterno della scuola e anche al di fuori dell'orario scolastico e anche nei mesi estivi.

Le prestazioni del servizio a titolo esemplificativo possono consistere in:

- sviluppare e mantenere abilità specifiche con particolare attenzione ad abilità cognitive, abilità di comunicazione, abilità di autonomia personale, domestica e comunitaria, abilità sociali;
- facilitare gli apprendimenti collegati alle attività scolastiche;
- ridurre la presenza di comportamenti problematici manifestati dallo studente;
- potenziare le competenze dei familiari, degli insegnanti e degli altri interlocutori significativi per favorire la gestione quotidiana del giovane beneficiario;
- individuare e implementare le modifiche ambientali necessarie per favorire l'adattamento del giovane beneficiario;
- favorire l'integrazione sociale dello studente all'interno del gruppo classe e dei suoi contesti di vita, compreso l'allargamento della sua rete sociale;

#### Requisiti professionali:

*Possesso di Diploma di laurea ritenuto adeguato per prestazioni e competenze richieste all'operatore sulla base delle specifiche esigenze progettuali.*

**Unità di intervento: numero ore (definibile alla data di predisposizione del progetto individuale).**

## B) Parametri di Qualità e Fasi di Erogazione

### Fase 1. Prima dell'erogazione delle prestazioni

#### *Richieste del beneficiario e dei familiari*

conoscere

- la tipologia dell'intervento e della prestazione.
- Le attività oggetto della prestazione e le attività che non sono oggetto della prestazione.
- i vantaggi, gli obiettivi e rischi socio assistenziali dell'intervento.
- l'operatore che svolgerà le prestazioni e le sue competenze;
- identificare i tempi di intervento, gli orari, gli eventuali extra costi a carico dell'utente.
- conoscere eventuali azioni o dotazioni a carico dell'utente o del nucleo familiare.
- avere conferma dell'intervento.

#### *Il Soggetto Accreditato si impegna a gestire:*

- un colloquio informativo a domicilio o presso la struttura extra domiciliare o presso la sede del soggetto accreditato in base alle caratteristiche dell'utenza, concordato con l'Assistente Sociale di Comune di Rovigo
- l'organizzazione dell'incontro con l'operatore che svolgerà l'intervento
- l'informativa sulla riservatezza e privacy della prestazione
- l'attuazione degli interventi nel rispetto delle modalità e dei tempi previsti nel piano assistenziale individuale (PAI), predisposto dall'Assistente Sociale del Comune

#### *Il Personale dovrà garantire:*

*affidabilità, rassicurazione, immagine adeguata al ruolo con utilizzo di un linguaggio consono alla tipologia di utente*

#### *Il Soggetto Accreditato, si impegna, inoltre, a:*

- fornire materiale informativo al fine di facilitare le valutazioni da parte degli utenti,
- compilare la modulistica, fornita dal Comune di Rovigo, in ordine al regolare svolgimento del servizio, documento che dovrà essere firmato anche dal responsabile del progetto.
- fornire cartellino di riconoscibilità all'operatore con foto, abiti da lavoro consoni in relazione al ruolo svolto dal personale e DPI previsti dalla normativa vigente.

#### *Il beneficiario e i suoi familiari:*

- Partecipano alla organizzazione degli interventi, nelle modalità, nei tempi.
- Prestano il proprio consenso e la propria disponibilità e collaborazione.
- Confermano lo svolgimento del servizio controfirmando l'apposita scheda

## Fase 2. erogazione delle prestazioni

### *Aspettative dell'utente e dei familiari*

- **Puntualità** riguardo l'avvio della prestazione.
- **Riconoscibilità** dell'operatore.
- **Certezza** della tipologia di intervento
- Complessiva fruizione della prestazione pattuita
- Possibilità di rimodulare le azioni sulla base di elementi rilevati durante l'intervento.
- Possibilità di modificare l'operatore previo preavviso di 10 gg al soggetto accreditato
- Possibilità di valutare la prestazione, eventualmente rimodulando il servizio, al fine di garantire la massima soddisfazione del bisogno espresso.

### *Il Soggetto Accreditato si impegna a:*

- Disporre **personale qualificato**, rispetto a ciascuna tipologia di servizio con specifiche competenze relazionali, con adeguata conoscenza del bisogno socio assistenziale e del nucleo familiare di riferimento, incaricato nel rispetto della normativa vigente.
- Limitare il numero delle rotazioni del personale e laddove necessario disporre di "equipe di rotazione".
- Garantire la puntualità di intervento
- Calendarizzare gli interventi con il beneficiario e i suoi familiari
- Garantire il Corretto svolgimento della prestazione pattuita mediante descrizione al beneficiario e/o ai familiari di ciascuna fase di intervento.
- Garantire, inoltre, l'eventuale flessibilità di intervento.
- Agevolare il **coinvolgimento attivo dell'utente, dei familiari e di tutti i soggetti coinvolti nel percorso socio assistenziale**
- Eventualmente adeguare l'intervento, per contenuti, modalità e tempi.
- Compilare una scheda individuale contenente i dati e le informazioni utili alla gestione degli interventi

#### **Nel caso di trasporto, inoltre, si impegna a garantire:**

- autista con patente di guida corrispondente al mezzo e alla tipologia di trasporto.
- operatore di assistenza qualificato rispetto alla tipologia di trasferimento
- conoscenza della tipologia, motivo e destinazione del trasporto, della destinazione e dei tempi di eventuale attesa;
- assistenza alla salita e risalita sul mezzo rispetto alla tipologia di trasferimento.

#### **In caso di consegna pasti:**

- modalità di trasporto che garantisca il mantenimento delle norme igienico-sanitarie
- conoscenza del luogo di consegna



***Il Soggetto Accreditato, si impegna a predisporre:***

- Organizzazione delle attività nel rispetto dei normali ritmi di vita degli utenti.
- Dotazioni “professionali” per l’erogazione della prestazione.
- Nel caso di **Servizi extra domiciliari presso strutture**, il soggetto accreditato dovrà garantire:
  - a) **ubicazione in luoghi abitati facilmente raggiungibili** con l'uso di mezzi pubblici o privati, comunque tale da permettere la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio e facilitare le visite agli ospiti delle strutture;
  - b) **dotazione di spazi destinati ad attività collettive** e di socializzazione, organizzati in modo da garantire l'autonomia individuale, la fruibilità e la privacy;
  - c) **l'adeguatezza degli spazi** alle esigenze degli utenti;

**In caso di trasporto:**

Automezzi idoneamente attrezzati in regola con le vigenti disposizioni normative

***Il beneficiario e i suoi familiari garantiscono:***

- Puntualità di accesso nel caso di interventi extra domiciliari
- Disponibilità all’accesso domiciliare da parte degli operatori
- Garantiscono eventuali dotazioni a carico del nucleo o del beneficiario necessari per l’erogazione della prestazione.
- Predisposizione di un contesto ambientale adeguato alle esigenze dell’utente e dell’operatore per l’erogazione della prestazione
- La segnalazione di eventuali “discrasie”

### **Fase 3. Al termine dell'erogazione delle prestazioni**

#### ***Aspettative dell'utente e dei familiari***

- Conoscere i risultati socio assistenziali dell'intervento.
- Conoscere gli Obiettivi eventualmente raggiunti

#### ***Il Soggetto Accreditato si impegna a:***

- Predisporre la relazione di valutazione finale individuale per ogni singolo beneficiari seguito indicante i risultati raggiunti, le difficoltà incontrate, il coinvolgimento del beneficiario e dei suoi familiari.
- Predisporre la relazione di valutazione generale (seguendo un modulo fornito dal Comune) considerando risultati attesi e risultati raggiunti, eventuali punti critici riflessioni conclusive sul servizio svolto, attraverso il confronto con le varie figure professionali interne coinvolte.
- Presentare i risultati al Comune

#### ***Il Soggetto Accreditato si impegna inoltre a :***

- Presentare mensilmente la fattura elettronica previo invio degli originali dei voucher regolarmente firmati dal Responsabile del piano assistenziale individuale a comprova dell'avvenuta regolare erogazione del bene/servizio e la relativa modulistica attestante il regolare svolgimento del servizio.

#### ***L'utente beneficiario e i suoi familiari si impegnano a:***

Compilare il questionario customer satisfaction per esprimere il proprio parere sul servizio avuto al fine di una valutazione generale

Per tutto quanto non previsto nel presente disciplinare o non sufficientemente dettagliato, si rimanda all'Avviso Pubblico di cui al Progetto Home Care Premium Assistenza Domiciliare 2014 e successive modifiche ed integrazioni.