

CONCESSIONE DI GESTIONE DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI DEL COMUNE DI  
CORTINA D'AMPEZZO

**Allegato B al Contratto di Servizio**

**Scheda Tecnica del servizio Assistenza Domiciliare, Segretariato Sociale e  
Interventi Sociali professionali di assistenza in favore di minori, adulti e famiglie**



## Sommario

|   |          |
|---|----------|
| 1. Premessa.....  | 3        |
| 2. Dati afferenti il servizio <b>di Assistenza Domiciliare</b> .....        | 3        |
| 2.1 Sistema di accesso al servizio <b>di Assistenza Domiciliare</b> .....   | 3        |
| 2.2 Orari di erogazione del servizio <b>di Assistenza Domiciliare</b> ..... | 4        |
| <b>2.2bis Interventi di Assistenza Sociale Professionale .....</b>          | <b>4</b> |
| 2.3 Costi del servizio e compartecipazione dell'utenza.....                 | 5        |
| 2.4 Compartecipazione del Comune.....                                       | 6        |
| 2.5 Dati storici del servizio.....  | 7        |
| 3. Mission Istituzionale .....  | 9        |
| 3.1 Principi fondamentali .....   | 10       |
| 4. Riferimenti normativi .....  | 11       |
| 5. Obiettivi specifici del servizio.....                                    | 11       |
| 6. I servizi affidati.....  | 12       |
| 7. Standard di qualità minimi .....   | 13       |

## 1. Premessa

1. Il presente allegato al Contratto di servizio per la gestione, da parte dell'Azienda speciale SSP "Cortina", dei servizi socio assistenziali del Comune di Cortina d'Ampezzo, descrive in maniera dettagliata gli oneri a carico dell'Azienda Speciale medesima in ordine allo specifico servizio di gestione del Servizio di Assistenza Domiciliare, di cui all'Art. 22, comma 1, lett. b) del Contratto medesimo **e degli interventi istituzionali di carattere sociale a favore di minori, famiglie e adulti in difficoltà di cui agli artt. 128-134 del D.Lgs.112/1998 e art. 6 Legge quadro 328/2000.**
2. Nel presente allegato sono descritti in particolare:
  - L'organizzazione attuale del servizio;
  - Gli standard di qualità minimi previsti per la gestione del servizio.
3. Le modalità di erogazione del servizio e gli standard di qualità di seguito riportate sono estrapolate dal Regolamento Comunale per il servizio di Assistenza domiciliare approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 98 del 29.11.2011 e dalla carta dei servizi approvata con deliberazione del Consiglio Comunale n. 57 del 6/11/2015.
4. Nelle more di approvazione della nuova Carta dei Servizi, l'Azienda è tenuta ad erogare il servizio di Assistenza Domiciliare con le modalità indicate nei suindicati documenti.
5. Sono inoltre riportati i dati storici relativi al servizio.

## 2. Dati afferenti il servizio di Assistenza Domiciliare

1. L'Assistenza Domiciliare è un servizio di sostegno per le famiglie in situazioni di difficoltà e per l'assistenza agli anziani/disabili nel proprio ambiente familiare. Per il Comune è importante offrire aiuti qualificati al fine di poter garantire agli assistiti la permanenza nella propria casa nelle migliori condizioni possibili. Il servizio infatti, offre prestazioni di supporto presso il domicilio dell'utente, ed è rivolto a persone di tutte le fasce di età – purché residenti o domiciliate a Cortina d'Ampezzo – che si trovano in una situazione di bisogno a prescindere dalla situazione finanziaria; ha lo scopo di garantire l'autonomia e la qualità di vita delle persone assistite.
2. A tal fine il Servizio mette a disposizione degli utenti una gamma di prestazioni che consentano loro di condurre un'esistenza il più possibile autonoma. Le prestazioni erogate vengono definite in base a un progetto personalizzato, al fine di consentire agli utenti di mantenere le proprie abitudini e il proprio stile di vita.
3. Un'assistenza professionale e un rapporto rispettoso con l'utenza nonché la stretta collaborazione con i familiari e l'intero contesto sociale costituiscono i principi ispiratori su cui si fonda il Servizio. A ciò si aggiunge l'elevata qualificazione professionale attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento.

### 2.1 Sistema di accesso al servizio di Assistenza Domiciliare

1. Il servizio ha come destinatari le persone residenti o temporaneamente domiciliate nel Comune di Cortina d'Ampezzo che si trovano in difficoltà e in condizioni di disagio sociale. Per tale ragione possono usufruire del SAD non solo le persone anziane, ma anche adulti, disabili e minori che si trovano anche temporaneamente in condizioni di bisogno assistenziale.
2. 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 competente per chiedere un appuntamento al fine di permettergli di raccogliere nella maniera più dettagliata informazioni sulla situazione di bisogno.
3. 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.
4. Qualora vi sia un diniego della richiesta, questo, assieme alle motivazioni che lo accompagnano, viene comunicato per iscritto al/alla richiedente.
5. Qualora venga ipotizzata invece l'attivazione del SAD, entro 7 giorni dal colloquio, l'Assistente Sociale effettua una visita domiciliare assieme ad un operatore del Servizio allo scopo di:

- Approfondire la conoscenza della persona, della sua rete relazionale, dell'ambiente in cui vive;
  - Verificare l'adeguatezza degli ambienti domestici al fine di predisporre un intervento che garantisca sicurezza all'utente e all'operatore che l'assiste;
  - Offrire informazioni dettagliate e precise sul Servizio di aiuto domiciliare;
  - Concordare con l'utente e gli eventuali familiari gli obiettivi dell'intervento;
  - Raccogliere la documentazione economica ai fini della determinazione della quota di compartecipazione al costo del Servizio.
6. Entro 7 giorni dalla visita domiciliare, una volta effettuata la valutazione sociale e verificata l'effettiva necessità delle prestazioni assistenziali l'Assistente Sociale comunica all'utente i tempi di attivazione del Servizio. L'eventuale compartecipazione al costo del servizio viene comunicata all'utente dall'ufficio amministrativo.
7. L'accesso è definito da una valutazione professionale che fa riferimento ai seguenti aspetti della vita della persona:
- Condizione abitativa e familiare;
  - Autonomia nelle attività quotidiane;
  - Risorse e vincoli della rete parentale e sociale;
  - Tipologia delle prestazioni richieste;
  - Presenza di un assistente familiare;
  - Riconoscimento della condizione di disabilità in base alla legge 104/92.

## 2.2 Orari di erogazione del servizio di Assistenza Domiciliare

1. Il coordinamento del Servizio di Assistenza Domiciliare è situato presso l'ufficio di Servizio Sociale messo a disposizione del Comune, sito in Corso Italia, n. 35, con il seguente orario minimo di apertura:
  - Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00;
  - Martedì e Giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00.
2. Si precisa che sul sito istituzionale dell'Azienda Speciale del Comune di Cortina D'Ampezzo dovrà essere disponibile la Carta dei Servizi nonché la modulistica per accedere al servizio con le relative tariffe.
3. Le prestazioni del Servizio sono erogate presso il domicilio della persona da Operatori Socio-Sanitari debitamente formati, nei giorni feriali con orario che si distribuisce nel seguente modo:
  - Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.00 alle ore 20.00.
  - Il Sabato dalle ore 07.00 alle ore 14.00.
4. Al di fuori di tali orari e nei giorni festivi, previa valutazione dell'Assistente Sociale e compatibilmente con le risorse disponibili, potranno essere attivati servizi per situazioni considerate di particolare gravità ed urgenza.
5. La durata e le modalità dell'intervento, assieme ai tempi di revisione e verifica, vengono definite all'interno del P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale), redatto dall'Assistente sociale, coadiuvato dall'equipe e condiviso con l'utente e/o i familiari, nonché periodicamente aggiornato.

## 2.2bis Interventi di Assistenza Sociale Professionale

**1. L'Azienda Speciale gestisce, su indirizzo e coordinamento dell'Amministrazione Comunale, gli interventi e i servizi istituzionali di cui al D.Lgs. 112/1998 finalizzati alla tutela sociale delle persone e delle famiglie residenti sul territorio Comunale in stato di difficoltà. Tali interventi e servizi, garantiti anche a mezzo del Segretariato Sociale, debbono essere ordinati al perseguimento delle seguenti finalità:**

- **rimuovere o prevenire le cause che possono ingenerare situazioni di emarginazione o di difficoltà;**
- **rendere fruibili a tutti i cittadini i servizi, le prestazioni sociali e le strutture;**

- favorire e sostenere l'effettiva partecipazione alla vita sociale delle persone diversamente abili, specie se a rischio di emarginazione e in difficoltà;
  - favorire l'autonomia e l'autosufficienza delle persone, con la collaborazione dei servizi presenti sul territorio;
  - promuovere le reti di solidarietà sociale nel territorio.
2. Le attività oggetto del presente articolo saranno gestite e organizzate dall'Azienda Speciale su indirizzo dell'Amministrazione Comunale. Quest'ultima provvederà poi ad approvare e adottare, sulla base dell'istruttoria presentata dal personale dell'Azienda Speciale, i provvedimenti che si renderanno necessari per perseguire i fini istituzionali dell'ente in merito agli interventi in ambito sociale di cui si discute.
3. L'Amministrazione Comunale si riserva la possibilità di controllo e vigilanza sull'attività dell'Azienda in merito agli interventi attivati.

### 2.3 Costi del servizio e compartecipazione dell'utenza

1. L'ammontare delle tariffe del Servizio viene determinato annualmente dalla Giunta Comunale.
2. Gli utenti che richiedono tali prestazioni partecipano o meno al pagamento della spesa in misura proporzionale al loro reddito ed al loro patrimonio.
3. Per ottenere la misura della compartecipazione occorre determinare la situazione economica del richiedente e del suo nucleo familiare attraverso la determinazione dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.) la cui disciplina è stata recentemente rivista con il DPCM del 5/12/2013 n.159 "Riforma ISEE".
4. In caso il cittadino inizi ad usufruire della prestazione prima della presentazione dell'I.S.E.E. gli verrà applicata la tariffa più alta sino alla consegna della documentazione richiesta.
6. Qualora il cittadino richiedente il servizio non presenti la necessaria documentazione ai fini della determinazione della propria situazione economica (I.S.E.E.), potrà usufruire delle prestazioni ma non beneficiare di alcuna riduzione sul costo o esonero del pagamento delle stesse, vedendosi fatturata la tariffa più alta.
7. Per l'anno 2017 il costo del servizio di fornitura dei pasti a domicilio è fissato in € 5,16; Il costo orario del servizio di Assistenza domiciliare è fissato in € 21,00. Il costo del servizio di trasporto pasti a domicilio rimane a carico del Comune di Cortina d'Ampezzo al costo di € 21,00/h.
8. Per l'anno 2017 e fino all'approvazione da parte della Giunta Comunale di eventuali modifiche la compartecipazione dell'utenza al costo del servizio di Assistenza Domiciliare viene fissata nel modo seguente:

|    | FASCE DI REDDITO (DA CERTIFICAZIONE ISEE) |           | TARIFFA/h |
|----|---|-----------|-----------|
|    | DA €                                      | A €       | €         |
| 1  | 0   | 15.000,00 | ESENTE    |
| 2  | 15.000,01                                 | 17.500,00 | 3,00      |
| 3  | 17.500,01                                 | 20.000,00 | 4,00      |
| 4  | 20.000,01                                 | 22.500,00 | 5,00      |
| 5  | 22.500,01                                 | 25.000,00 | 6,00      |
| 6  | 25.000,01                                 | 27.500,00 | 7,00      |
| 7  | 27.500,01                                 | 30.000,00 | 8,00      |
| 8  | 30.000,01                                 | 32.500,00 | 10,00     |
| 9  | 32.500,01                                 | 35.000,00 | 12,00     |
| 10 | 35.000,01                                 | 50.000,00 | 16,00     |
| 11 | 50.000,01                                 | 80.000,00 | 18,00     |
| 12 | Oltre 80.000,00 o no Isee                 |           | 21,00     |

9. Si veda nel merito quanto indicato nella deliberazione della Giunta Comunale n. 15 del 03/02/2015.

#### 2.4 Compartecipazione del Comune

1. La quota di compartecipazione al costo sociale del servizio a carico del Comune sarà pari alla differenza tra il costo orario effettivo e il costo orario applicato all'utente.
2. Mensilmente l'Azienda provvederà ad emettere, a carico del Comune, fattura di addebito del costo orario sociale **per singolo utente e del costo relativo al trasporto dei pasti a domicilio.**
3. Per il primo anno di servizio viene stimata una compartecipazione comunale mensile pari ad € 12.500 che saranno versati all'azienda a titolo di anticipazione con le modalità indicate nel contratto di servizio.
4. **Per il servizio di segretariato sociale e di assistenza sociale professionale in favore di minori, adulti e famiglie di cui al punto 2.2.bis, il Comune di Cortina d'Ampezzo corrisponderà € 31.000/anno a fronte delle maggiori spese sostenute dall'Azienda per l'assunzione di un'ulteriore unità di personale. I costi dei singoli interventi attivati, preventivamente approvati dalla Giunta Comunale, saranno a carico dell'Amministrazione Comunale che provvederà anche alla formale liquidazione direttamente ai soggetto beneficiari.**

## 2.5 Dati storici del servizio

### *indicatori statistici*

**Tab. 1.a - Popolazione residente suddivisa per classi di età.**

| SERVIZIO | INDICATORE    | 31.12.2012  | % su residenti | 31.12.2013  | % su residenti | 31.12.2014  | % su residenti |
|----------|---------------|-------------|----------------|-------------|----------------|-------------|----------------|
| SAD      | da 0 a 17     | 938         | 15,74          | 921         | 15,54          | 907         | 15,32          |
|          | da 18 a 64    | 3417        | 57,33          | 3390        | 57,20          | 3388        | 57,23          |
|          | da 65 a 74    | 825         | 13,84          | 823         | 13,89          | 773         | 13,06          |
|          | da 75 a 79    | 307         | 5,15           | 333         | 5,62           | 382         | 6,45           |
|          | oltre 80      | 473         | 7,94           | 460         | 7,76           | 470         | 7,94           |
|          | <b>totale</b> | <b>5960</b> | <b>100,00</b>  | <b>5927</b> | <b>100,00</b>  | <b>5920</b> | <b>100,00</b>  |

### *Indicatori di attività*

**Tab. 1.b - n. utenti seguiti nell'anno suddivisi per classe di età.**

| SERVIZIO | INDICATORE    | 2012      | % su residenti | 2013      | % su residenti | 2014      | % su residenti |
|----------|---------------|-----------|----------------|-----------|----------------|-----------|----------------|
| SAD      | da 0 a 17     | 1         | 0,11           | 1         | 0,11           | 0         | 0,00           |
|          | da 18 a 64    | 3         | 0,09           | 3         | 0,09           | 5         | 0,15           |
|          | da 65 a 74    | 7         | 0,85           | 5         | 0,61           | 10        | 1,29           |
|          | da 75 a 79    | 9         | 2,93           | 6         | 1,80           | 16        | 4,19           |
|          | oltre 80      | 68        | 14,38          | 57        | 12,39          | 51        | 10,85          |
|          | <b>TOTALE</b> | <b>88</b> | <b>1,48</b>    | <b>72</b> | <b>1,21</b>    | <b>82</b> | <b>1,39</b>    |

**Tab. 2.b - n. ore di servizio prestate**

| SERVIZIO | INDICATORE                | 2012              |                  | 2013              |                 | 2014              |                  |
|----------|---------------------------|-------------------|------------------|-------------------|-----------------|-------------------|------------------|
|          |                           | costo             | ore              | costo             | ore             | costo             | ore              |
| SAD      | responsabile del Servizio | 3.182,95          | 109,00           | 3.298,70          | 108,00          | 2.826,54          | 108,00           |
|          | Assistente Sociale        | 34.958,39         | 1.551,00         | 34.537,07         | 1.484,00        | 32.505,62         | 1.542,00         |
|          | addetti all'assistenza    | 184.941,75        | 8.540,00         | 173.849,39        | 8.101,50        | 182.617,84        | 8.586,50         |
|          | personale amministrativo  | 3.288,31          | 158,00           | 3.305,44          | 154,50          | 3.173,73          | 154,50           |
|          | personale altri settori   | 17.585,79         | nd               | 15.020,10         | nd              | 15.128,60         | nd               |
|          | psicologo                 | nd                |                  | nd                |                 | nd                |                  |
|          | <b>Totale</b>             | <b>243.957,19</b> | <b>10.358,00</b> | <b>230.010,70</b> | <b>9.848,00</b> | <b>236.252,33</b> | <b>10.391,00</b> |

**Tab. 3.b - n. pasti preparati e totale ore consegna a domicilio**

| SERVIZIO | INDICATORE              | 2012         |               | 2013        |             | 2014        |             |
|----------|-------------------------|--------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|          |                         | n. pasti     | ore           | n. pasti    | ore         | n. pasti    | ore         |
| SAD      | n. pasti consegnati sad | <b>6374</b>  | <b>1252,5</b> | <b>4810</b> | <b>1252</b> | <b>4881</b> | <b>1252</b> |
|          | Ass. facciamo un nido   | <b>6666</b>  |               | <b>4411</b> |             | <b>3630</b> |             |
|          | <b>totale</b>           | <b>13040</b> |               | <b>9221</b> |             | <b>8511</b> |             |

**Tab. 4.b - n. giorni di funzionamento del servizio**

| SERVIZIO | INDICATORE        | 2012       | 2013       | 2014       |
|----------|-------------------|------------|------------|------------|
| SAD      | gg. Funzionamento | <b>313</b> | <b>313</b> | <b>313</b> |

## Indicatori finanziari

**Tab.1.d - Grado di copertura dei costi (rapporto entrate /costi)**

| SERVIZIO | INDICATORE     | 2012  | 2013  | 2014  |
|----------|----------------|-------|-------|-------|
| SAD      | % di copertura | 44,34 | 41,01 | 43,70 |

**Tab. 2.d - Disavanzo per il servizio.**

| SERVIZIO | INDICATORE | 2012       | 2013       | 2014       |
|----------|------------|------------|------------|------------|
| SAD      | entrate    | 119.617,51 | 103.601,83 | 112.805,96 |
|          | uscite     | 269.765,40 | 252.595,41 | 258.121,77 |
|          | disavanzo  | 150.147,89 | 148.993,58 | 145.315,81 |

**Tab. 3.d - grado di copertura della spesa per fonte di finanziamento**

| SERVIZIO | INDICATORE                  | 2012              |               | 2013              |               | 2014              |               |
|----------|-----------------------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------|
|          |                             | valore            | %             | valore            | %             | valore            | %             |
| SAD      | Assistiti                   | 55.731,56         | 20,66         | 42.066,21         | 16,65         | 51.314,56         | 19,88         |
|          | Comune                      | 150.147,89        | 55,66         | 148.993,58        | 58,99         | 145.315,81        | 56,30         |
|          | Regione                     | 63.885,95         | 23,68         | 61.535,62         | 24,36         | 61.491,40         | 23,82         |
|          | Provincia                   |                   |               |                   |               |                   |               |
|          | Azienda ULSS                |                   |               |                   |               |                   |               |
|          | Altri Enti Pubblici         |                   |               |                   |               |                   |               |
|          | Donazioni, offerte, lasciti | 0,00              | 0,00          | 0,00              | 0,00          | 0,00              | 0,00          |
|          | altro                       |                   |               |                   |               |                   |               |
|          | <b>totale</b>               | <b>269.765,40</b> | <b>100,00</b> | <b>252.595,41</b> | <b>100,00</b> | <b>258.121,77</b> | <b>100,00</b> |

## Indicatori di Efficacia

Analisi della domanda

**Tab. 1.e - Offerta totale, domande presentate, domande accolte.**

| INDICATORI                   |  | 2012 | 2013 | 2014 |
|------------------------------|--|------|------|------|
| n. utenti al 01/01           |  | 45   | 48   | 41   |
| n. richieste soddisfatte     |  | 43   | 24   | 41   |
| n. richieste non soddisfatte |  | 0    | 0    | 0    |
| n. utenti dimessi            |  | 40   | 31   | 40   |
| n. utenti al 31/12           |  | 48   | 41   | 42   |
| n. utenti nell'anno          |  | 88   | 72   | 82   |

## Indicatori di efficienza

**Tab. 1.c - Costi totali del servizio sottoposto a controllo di gestione**

| SERVIZIO | INDICATORE     | 2012              |           | 2013              |          | 2014              |           |
|----------|----------------|-------------------|-----------|-------------------|----------|-------------------|-----------|
|          |                | costo             | ore       | costo             | ore      | costo             | ore       |
| SAD      | personale      | 243.957,19        | 10.358,00 | 230.010,70        | 9.848,00 | 236.252,33        | 10.391,00 |
|          | spese generali | 25.808,21         |           | 22.584,71         |          | 21.799,84         |           |
|          | <b>Totale</b>  | <b>269.765,40</b> |           | <b>252.595,41</b> |          | <b>258.052,17</b> |           |

**Tab 2.c. - Costo unitario del servizio sottoposto a controllo di gestione**

| SERVIZIO | INDICATORE                 | 2012     | 2013     | 2014     |
|----------|----------------------------|----------|----------|----------|
| SAD      | costo per utente           | 3.065,52 | 3.508,27 | 3.146,98 |
|          | disavanzo per residente    | 23,26    | 25,19    | 24,55    |
|          | costo giornata di servizio | 861,87   | 807,01   | 824,45   |

**Tab. 3.c - monte ore complessivo addetti all'assistenza; percentuali per prestazioni**

| SERVIZIO | INDICATORE             | 2012            |               | 2013            |               | 2014            |               |
|----------|------------------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
|          |                        | Ore             | %             | ore             | %             | ore             | %             |
| SAD      | prestazioni all'utenza | 7.287,50        | 85,33         | 6.849,50        | 84,55         | 7.334,50        | 85,42         |
|          | consegna pasti         | 1.252,50        | 14,67         | 1.252,00        | 15,45         | 1.252,00        | 14,58         |
|          | varie                  | 0,00            | 0,00          | 0,00            | 0,00          | 0,00            | 0,00          |
|          | <b>totale</b>          | <b>8.540,00</b> | <b>100,00</b> | <b>8.101,50</b> | <b>100,00</b> | <b>8.586,50</b> | <b>100,00</b> |

**Tab. 4.c - costo pasti domicilio**

| SERVIZIO | INDICATORE      | 2012 | 2013 | 2014 |
|----------|-----------------|------|------|------|
| SAD      | costo pasto     | 4,07 | 4,40 | 4,36 |
|          | costo trasporto | 2,08 | 2,91 | 3,13 |
|          |                 | 6,15 | 7,31 | 7,49 |



### 3. Mission Istituzionale

1. Il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.), è un servizio a carattere istituzionale e di interesse pubblico, costituito da un complesso di interventi e prestazioni socio assistenziali, fra loro coordinati ed integrati, erogati a domicilio.

2. Il servizio è finalizzato a:

- Consentire la permanenza nel proprio ambiente di vita, mantenendo il ruolo e l'autonomia di singoli o nuclei familiari che, per esigenze permanenti o temporanee, hanno necessità di aiuto a domicilio per il soddisfacimento dei bisogni essenziali relativi al governo della casa, alla cura della persona e alla vita di relazione;
- Evitare il ricorso all'istituzionalizzazione impropria;
- Ridurre gli stati di emarginazione fisica e psicologica, esclusione sociale e isolamento.

3. Il servizio, a carattere individuale e/o familiare, viene svolto a domicilio o presso luoghi di socializzazione ove si realizzano attività specifiche o integrate e, comunque, mirate alla tipologia di utenza in carico.

4. I destinatari del Servizio sono persone residenti nel Comune di Cortina d'Ampezzo che versano in condizioni di disagio e a rischio sociale e di emarginazione. Possono essere anche persone adulte, disabili e minori che si trovano in condizioni di bisogno.

5. Tutte le persone domiciliate nel Comune di Cortina d'Ampezzo, in presenza di motivi di necessità e di urgenza, hanno diritto agli interventi socio-assistenziali previa valutazione sociale ed al costo orario previsto per lo scaglione di reddito più alto.

6. La capacità ricettiva del servizio è subordinata alla pianificazione delle risorse di bilancio del Comune. Compatibilmente con tali risorse, per ogni fascia di utenti viene assegnato un quantitativo ottimale di assistenza, in ore settimanali, dando priorità di intervento alla categoria di utenti più gravi, che richiedono più ore, procedendo poi verso livelli di gravità inferiori fino ad esaurimento delle risorse e disponibilità esistenti seguendo precisi criteri di valutazione.

7. Il servizio opera nel rispetto del ruolo primario della famiglia, la sostiene e agevola nello svolgimento delle funzioni e dei compiti che le sono propri, promuovendo la responsabilizzazione e stimolando la collaborazione di tutti i suoi membri, senza sostituirsi ad essa, in linea anche con i più recenti riferimenti legislativi in materia.

8. Il servizio risponde ai bisogni essenziali di autonomia e autosufficienza di singoli o di nuclei familiari, integrando le funzioni primarie della famiglia nei compiti di governo della casa e di cura della persona, nella vita di relazione ma non solo.

9. Le prestazioni del Servizio Assistenza Domiciliare (S.A.D.) vengono rese anche in relazione alle intese intercorse con la ASL n. 1 "Belluno" in materia di Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) sia rispetto agli oneri e le competenze ivi stabilite, sia rispetto alla necessità di integrazione dei due servizi.

10. L'Assistenza Domiciliare è un servizio di sostegno per le famiglie in situazioni di difficoltà e per l'assistenza agli anziani/disabili nel proprio ambiente familiare. Per il Comune è importante offrire aiuti qualificati al fine di poter garantire agli assistiti la permanenza nella propria casa nelle migliori condizioni possibili. Il servizio infatti, offre prestazioni di supporto presso il domicilio dell'utente, ed è rivolto a persone di tutte le fasce di età – purché residenti o domiciliate a Cortina d'Ampezzo – che si trovano in una situazione di bisogno a prescindere dalla situazione finanziaria; ha lo scopo di garantire l'autonomia e la qualità di vita delle persone assistite.

11. A tal fine il Servizio mette a disposizione degli utenti una gamma di prestazioni che consentano loro di condurre un'esistenza il più possibile autonoma. Le prestazioni erogate vengono definite in base a un progetto personalizzato, al fine di consentire agli utenti di mantenere le proprie abitudini e il proprio stile di vita.

12. Un'assistenza professionale e un rapporto rispettoso con l'utenza nonché la stretta collaborazione con i familiari e l'intero contesto sociale costituiscono i principi ispiratori su cui di fonda il Servizio. A ciò si aggiunge l'elevata qualificazione professionale attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento.

### 3.1 Principi fondamentali

1. Il Servizio di Assistenza Domiciliare si ispira ai seguenti principi:

- Tutte le persone hanno pari dignità e valore, devono essere trattate con rispetto e tolleranza e accettate con i loro punti di forza e le loro debolezze.
- L'attività di assistenza deve essere svolta in modo affidabile, responsabile, coscienzioso e cortese.
- I rapporti professionali ed interpersonali tra gli/le assistenti sono improntati alla stima reciproca, allo scambio di informazioni, all'affidabilità e alla sincerità.
- Il personale del Servizio di assistenza domiciliare persegue l'obiettivo di una costante crescita, mirando ad un continuo miglioramento e mantenimento degli standard qualitativi.

### **UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ**

Deve essere garantito a parità di esigenze il medesimo servizio a ogni persona indipendentemente da genere, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Il servizio va prestato con obiettività, equità e giustizia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

### **CONTINUITÀ**

I servizi sono garantiti in modo continuativo e regolare in base al fabbisogno assistenziale dell'utente e alla disponibilità del servizio.

Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà dell'ente, fatto salvo quanto sopra, vi è comunque l'impegno di limitare al massimo i possibili disagi.

### **AUTODETERMINAZIONE**

Il servizio è pensato per garantire alla persona assistita il diritto all'autodeterminazione che consiste nel riconoscere e valorizzare il diritto di ogni persona, indipendentemente dall'età e dalla condizione sociale, di assumere un ruolo centrale nelle decisioni che la riguardano.

### **PARTECIPAZIONE**

Gli utenti possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti attraverso la compilazione di apposito questionario annuale. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio viene inoltre garantita in qualsiasi momento attraverso la raccolta e l'analisi di suggerimenti, proposte, segnalazioni e reclami che potranno aiutare a rendere i servizi maggiormente adeguati alle esigenze dell'utenza e del territorio.

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

L'obiettivo del servizio è quello di perseguire il "miglioramento continuo" secondo i principi di economicità efficienza ed efficacia servendosi delle migliori soluzioni organizzative tecnologiche e procedurali.

## **CHIAREZZA E TRASPARENZA**

All'utente va garantita l'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

### **4. Riferimenti normativi**

- Regolamento Comunale per il Servizio di Assistenza Domiciliare approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 98 del 29/11/2011
- L.328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del Sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali".
- Verbale di deliberazione della Giunta Comunale n.15 del 03/02/2015 in merito alla determinazione delle tariffe del Servizio di Assistenza Domiciliare
- DPCM del 5/12/2013 n.159 "Riforma ISEE";
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 5273 del 29 dicembre 1998 "Linee guida regionali sull'attivazione delle varie forme di A.D.I."
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 39 del 17 gennaio 2006 [BUR n. 21 del 28.02.2006] "Il sistema della domiciliarità. Disposizioni applicative"

### **5. Obiettivi specifici del servizio**

1. Il SAD persegue obiettivi di miglioramento del benessere generale della persona con la finalità di aumentare la qualità dei servizi offerti nelle differenti aree di intervento:

- consentire alla persona di permanere nel proprio domicilio in condizioni di sicurezza;
- mantenere e/o recuperare adeguati livelli di vita autonoma al fine di evitare il ricovero in strutture residenziali;
- garantire la collaborazione con il Servizio Sanitario al fine di offrire un'assistenza sociosanitaria integrata;
- migliorare e supportare la capacità di intervento delle persone dedite all'aiuto a domicilio dell'utente, al fine di sostenere la famiglia nell'attività di cura e garantire una maggiore qualità dell'assistenza;
- promuovere e sostenere la qualità della vita per coloro che non sono più grado di gestire autonomamente la propria vita familiare;
- occuparsi della valutazione del bisogno e predisporre adeguati programmi di intervento e progetti individualizzati;
- verificare periodicamente la validità del progetto individualizzato iniziale e dello stato di salute dell'utente.
- ottimizzare il rapporto con l'associazionismo ed il volontariato creando un sistema virtuoso, in un'ottica di forte sussidiarietà;

## 6. I servizi affidati

1. In linea con i principi e gli obiettivi sopra enunciati, l'Azienda nell'ambito del SAD dovrà fornire i seguenti servizi:

- **Informazione**

Attraverso la pubblicazione e la diffusione di brochure, stampati e modulistica e attraverso l'aggiornamento del sito internet istituzionale del Comune. Il Servizio di assistenza domiciliare informa tutta la cittadinanza riguardo le prestazioni offerte, le novità dei servizi, le iniziative in atto o la presenza di eventuali agevolazioni economiche per persone bisognose.

- **Orientamento**

L'Assistenza domiciliare rappresenta solo uno dei servizi che il Comune offre alle persone in situazione di bisogno o disagio; attraverso i colloqui con la persona bisognosa di assistenza e con i suoi familiari, l'analisi del contesto e della documentazione eventualmente disponibile. Il Servizio, attraverso le professionalità presenti (Coordinatore del servizio, assistenti sociali) può orientare l'utente verso la soluzione migliore, individuando le risorse familiari, sociali e istituzionali attivabili e stendendo un piano di assistenza contenente anche la quantità delle prestazioni garantita dai servizi comunali o da altri servizi del territorio.

- **Assistenza domestica**

Al fine di garantire alle persone assistite una permanenza ottimale all'interno degli ambienti di vita domestica, viene offerto un aiuto di base per quanto riguarda i locali effettivamente abitati dalla persona assistita.

Nel dettaglio, le prestazioni rivolte al governo della casa possono riguardare la cura delle condizioni igieniche dell'alloggio con particolare riferimento agli ambienti destinati a funzioni primarie (camera, cucina, bagno), il cambio della biancheria, servizio di lavanderia e guardaroba, aiuto nella preparazione e somministrazione dei pasti.

Non rientra tra le mansioni degli operatori SAD la pulizia approfondita dell'abitazione, ma solo interventi finalizzati al benessere dell'utente.

- **Assistenza all'igiene e cura della persona**

Tale attività mira ad aiutare la persona nelle attività di igiene e cura del corpo allo scopo di garantire oltre al mantenimento dell'aspetto igienico-sanitario, un miglioramento delle condizioni psico-fisiche.

Nello specifico questo tipo di assistenza si concretizza in prestazioni volte ad aiutare la persona nell'alzata e coricamento a letto, nella pulizia personale, nel bagno, negli aspetti di vestizione e nutrimento e, per le persone allettate, nella mobilitazione a letto.

La vicinanza alla persona e la condivisione degli spazi domestici permette all'operatore di essere un attento osservatore del contesto di vita e delle condizioni in cui vive una persona e di dare indicazioni sulle corrette norme igieniche da adottare, facendosi inoltre portavoce di segnalazioni alle figure competenti di anomalie o di particolari situazioni problematiche raccolte nello svolgimento delle proprie mansioni.

- **Consegna pasti a domicilio**

Questo servizio si colloca nell'ottica di mantenere all'interno del proprio ambiente di vita, conservando in modo sostanziale le proprie abitudini, la persona con difficoltà fisiche e patologie tali da compromettere l'autonomia nella preparazione dei pasti.

La consegna dei pasti permette alla persona svantaggiata di avere la garanzia di un pasto quotidiano e conseguentemente di seguire un'alimentazione sana e costante che permette di prevenire malattie e disturbi connessi ad una scorretta alimentazione.

I pasti dovranno contenere: un primo ed un secondo piatto, doppio contorno, pane e frutta di stagione.

In caso di rottura del contenitore l'utente è tenuto a comunicarlo all'operatore; il costo della sostituzione verrà addebitato all'utente nella fattura del mese successivo.

- **Prestazioni socio-assistenziali integrative**

Oltre alle attività sopracitate il servizio deve essere in grado di offrire all'utenza che ne presenti la necessità una serie di prestazioni che si svolgono all'esterno dell'abitazione della persona.

Esse riguardano principalmente il servizio di accompagnamento e trasporto sociale, effettuato con mezzi in dotazione all'Azienda, per chi dal proprio domicilio ha necessità di uscire (per visite mediche, prelievi e controlli, attività ricreative, mantenimento rapporti parentali).

Il servizio si rende inoltre disponibile a svolgere mansioni aiutando la persona in piccole commissioni relative all'acquisto di generi alimentari, medicinali o per disbrigo pratiche.

Nel caso in cui la persona necessiti di uscire dal territorio del Comune di Cortina d'Ampezzo, una volta valutata l'effettiva necessità e la contemporanea impossibilità e/o assenza di un familiare, il servizio si avvale della collaborazione delle locali Associazioni di Volontariato.

## 7. Standard di qualità minimi

1. Uno degli aspetti più importanti nell'organizzazione e nell'erogazione del Servizio di Assistenza Domiciliare e degli interventi **di servizio di segretariato sociale e di assistenza sociale in favore di minori, adulti e famiglie** è rappresentato dal dialogo continuo con l'utenza. Un dialogo in cui la parte dell'ascolto dei cittadini/utenti è primaria per arrivare ad un miglioramento continuo della qualità del servizio.

2. Al fine di creare un momento di ascolto strutturato e monitorare la qualità delle prestazioni erogate, adeguando le proprie azioni ai bisogni espressi, l'Azienda attiva strumenti di controllo attraverso verifiche cadenzate sull'andamento del progetto, rilevazioni periodiche fatte per iscritto sulla qualità del servizio erogato, analisi dei suggerimenti e dei reclami giunti al servizio.

3. La qualità del servizio in pratica si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

4. L'Azienda, a tale scopo, dovrà istituire dei questionari di gradimento del servizio di assistenza domiciliare, da distribuire annualmente all'utenza. Gli stessi saranno analizzati e rielaborati successivamente per evidenziare positività e criticità del servizio al fine di migliorarne, laddove possibile, l'organizzazione ed erogazione.

5. Tali questionari nello specifico hanno l'obiettivo di monitorare gli elementi di seguito riportati attraverso l'individuazione di precisi indicatori di seguito elencati:

**Standard e impegni di qualità generali:**

| FATTORE DI QUALITÀ  | DESCRIZIONE   | VALORE INDICATORE                                   |
|---|---|---|
| Accessibilità alle informazioni attraverso canali diversificati | Posta elettronica, telefono, fax, ufficio.  | Garanzia accessibilità attraverso i canali previsti |
| Livello di ricettività (Orario)                                 | Orario apertura al pubblico dello sportello di ricevimento  | Minimo 14 ore a settimana da Lunedì a Venerdì       |
|   | Disponibilità Assistente Sociale previo appuntamento  | Dal Lunedì a Venerdì                                |
| Puntualità e tempestività nelle risposte all'utenza             | Tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni:<br>-risposta scritta<br>-risposta verbale | Massimo 3 giorni<br>Immediata                       |
|   | Tempo massimo di risposta motivata ai reclami   | 7 giorni  |
| Orientamento al cittadino e                                     | Indagini quantitative/qualitative   | Annuale   |

|  |   |                            |
|--|---|----------------------------|
| all'utente   | di soddisfazione degli utenti   |                            |
| Trasparenza nella comunicazione                                    | Aggiornamento Carta dei Servizi e informazioni SAD  | Annuale                    |
| Attività di coordinamento  | Esistenza di incontri periodici di équipe   | Un incontro alla settimana |
| Progettazione dell'assistenza                                      | Esistenza di un P.A.I. (piano assistenziale individuale) e formulazione dello stesso ad un mese della presa in carico | 100%                       |
|  | Condivisione del progetto di intervento con l'utente SAD o i suoi familiari   | 100%                       |
|  | Riformulazione del piano di intervento in relazione alle nuove istanze  | 100%                       |
| Efficacia dell'intervento (conformità, affidabilità e completezza) | Rispetto del P.A.I. (piano assistenziale individuale)   | 100%                       |

#### Standard e impegni di qualità del servizio domiciliare:

| FATTORE DI QUALITÀ                 | DESCRIZIONE  | VALORE INDICATORE  |
|------------------------------------|--|--|
| Erogazione del servizio (tempi)    | Orario giornaliero di erogazione del servizio di assistenza domiciliare                | Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.00 alle ore 20.00<br>Sabato dalle ore 7.00 alle ore 14.00                                      |
|                                    | Puntualità nell'erogazione del servizio  | Scostamento massimo di 10 minuti (per gli spostamenti da un utente all'altro), in più o in meno rispetto all'orario prestabilito |
| Erogazione del servizio (modi)     | Utilizzo di attrezzature e materiali secondo le vigenti norme igieniche e di sicurezza | 100%   |
| Erogazione del servizio (soggetti) | Prestazioni ad opera di personale professionalmente formato                            | 100%   |
| Qualità della prestazione          | Collaborazione con servizio infermieristico territoriale                               | Calendarizzazione concertata degli interventi  |
| Customer satisfaction              | Possibilità di esprimere per iscritto pareri, consigli e lamentele sul servizio        | Accesso alla modulistica relativa reperibile nell'ufficio di Servizio Sociale  |

**Standard e impegni di qualità Servizio pasti a domicilio:**

| FATTORE DI QUALITÀ                   | DESCRIZIONE   | VALORE INDICATORE |
|--------------------------------------|---|-------------------|
| Servizio fornitura pasti a domicilio | Rispetto del menù di base programmato                                 | 100%              |
|                                      | Valutazione della possibilità di scelta del menù da parte dell'utente | 100%              |
|                                      | Garanzia della somministrazione di diete personalizzate               | 100%              |
|                                      | Rispetto delle norme HACCP  | 100%              |

**Standard e impegni di qualità Servizio segretariato sociale e interventi sociali:**

| FATTORE DI QUALITÀ                 | DESCRIZIONE  | VALORE INDICATORE  |
|------------------------------------|--|--|
| Erogazione del servizio (tempi)    | Orario giornaliero di erogazione del servizio di assistenza sociale e Segretariato sociale | Apertura giornaliera dello sportello sociale con presenza di almeno un assistente sociale. |
|                                    | Puntualità nell'erogazione del servizio  | Risposte all'utente nei tempi previsti dalle disposizioni normative                        |
| Erogazione del servizio (soggetti) | Prestazioni ad opera di personale professionalmente formato                                | 100%   |
| Qualità della prestazione          | Collaborazione con i servizi sul territorio per offrire un supporto completo all'utente    | Rapporto di soggetti presi in carico e interventi concreti > 80                            |
| Customer satisfaction              | Possibilità di esprimere per iscritto pareri, consigli e lamentele sul servizio            | Accesso alla modulistica relativa reperibile nell'ufficio di Servizio Sociale              |

**GLI STRUMENTI DELL'ASCOLTO E DELLA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO:**

1. L'ascolto dell'utenza è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale di Cortina d'Ampezzo. A tal fine l'Azienda dovrà attivare diverse forme di ascolto dell'utente:

- Rilevazione annuale del livello di soddisfazione dell'utenza, attraverso un'indagine organizzata dall'ufficio;
- Analisi dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti;
- Verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard contenuti nella Carta dei Servizi.

2. I risultati delle indagini, sempre rilevati in forma anonima, vengono resi noti alla cittadinanza tramite la pubblicazione sul sito del Comune e dell'Azienda.