CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI RECANATI

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)



PREMESSA E FINALITÀ

La presente Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale il Comune di Recanati assicura trasparenza, partecipazione e qualità nell'erogazione del Servizio di Assistenza domiciliare, in coerenza con i principi del D.Lgs. n°36/2023, del D.Lgs. n°33/2013 e della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 sulla "Carta dei Servizi Pubblici".

Il documento descrive le modalità di svolgimento del servizio, i diritti degli utenti, gli standard di qualità garantiti, nonché gli strumenti di tutela e partecipazione al servizio assistenza domiciliare.

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Il servizio di assistenza domiciliare anziani (SAD) è erogato secondo i principi di Uguaglianza, Imparzialità e Neutralità, garantendo l'accesso e la qualità del servizio a tutti gli utenti senza alcuna distinzione o discriminazione basata su sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche o condizioni personali e sociali (art.3 Costituzione).

Ogni beneficiario ha il diritto di ricevere il medesimo livello di attenzione, sicurezza e rispetto da parte del personale addetto al servizio di assistenza domiciliare anziani.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di assistenza domiciliare è un servizio costituito da un complesso di interventi e prestazioni di natura socio-assistenziali erogate in favore di anziani, disabili adulti ed in genere di nuclei familiari comprendenti soggetti “fragili” e “vulnerabili” a rischio di emarginazione. Consiste nell’erogazione di prestazioni socio-assistenziali. Il servizio è svolto presso il domicilio degli utenti con prestazioni orarie effettuate dal lunedì al sabato, dalle ore 7,00 alle 20,00, secondo le esigenze degli utenti, in ottica di flessibilità nei tempi e nelle modalità di erogazione delle prestazioni, nel rispetto di orari modulati sulle esigenze dei beneficiari.

I destinatari del servizio di assistenza domiciliare sono principalmente persone in stato di bisogno con ridotta capacità di autonomia e/o grado di autosufficienza, con scarsa capacità organizzativa rispetto alla gestione della propria persona e della casa nelle attività quotidiane, in situazione di solitudine e di isolamento.

Il servizio può essere rivolto anche agli anziani o disabili con ridotte autosufficienze che non dispongano di una idonea assistenza familiare nonché nuclei familiari comprendenti soggetti a rischio di emarginazione o in difficoltà per situazioni di emergenza. L'obiettivo principale è la possibilità di permanenza al proprio domicilio, in modo sicuro, e del supporto e sollievo dei familiari caregiver.

I presupposti su cui i servizi di assistenza domiciliare si fondano, derivano dall'esperienza maturata nel corso di tutti questi anni di attività nel sociale che hanno permesso di costruire una solida tradizione di intervento che origina da principi precisi e condivisi.

La gestione dei servizi di assistenza domiciliare prevede un approccio integrato rivolto all'utente in toto, in tutte le sue sfaccettature, capacità, potenzialità, problematiche e risorse.

Le prestazioni, previste anche dal Regolamento Comunale del SAD (Delibera di Consiglio Comunale n°19 del 14/04/2011) che possono essere erogate dal SAD sono:

a) Aiuti volti a favorire l'autosufficienza nelle attività giornaliere (CURA E IGIENE DELLA PERSONA), quali: cura dell'igiene personale, vestizione, aiuto nella somministrazione dei pasti e/o assunzione dei cibi.

b) Aiuto nella gestione della casa e delle attività domestiche (CURA DELLA CASA), quali: cure delle condizioni igieniche dell'alloggio, riordino del letto e delle stanze, cambio biancheria e bucato, preparazione dei pasti, assistenza nell'organizzazione dell'attività economica domestica.

c) Svolgimento di pratiche amministrative e promozione della socializzazione della persona fragile (PRATICHE AMMINISTRATIVE E SOCIALIZZAZIONE) quali: accompagnamento a visite mediche, interventi volti a favorire la socializzazione e la vita di relazione degli utenti, come accompagnamento ed accesso ai servizi nonché partecipazione ad attività ricreative e culturali del territorio e promozione della socializzazione con il vicinato ed i parenti, collaborazione con i servizi sociali e sanitari per favorire l'informazione sui diritti della persona (previdenziali, assistenziali, sanitari,...) e nel disbrigo di pratiche personali, acquisto dei beni di prima necessità e commissioni varie.

ACCESSO AL SERVIZIO

Hanno diritto di accesso al servizio di assistenza domiciliare le persone in particolari situazioni di disagio, con accesso diretto, o su segnalazione da parte dei familiari, del medico di medicina generale o dei servizi socio-sanitari. Ad ogni modo, la richiesta di accesso deve essere presentata all'Ufficio Servizi Sociali direttamente dal beneficiario e/o dal familiare o legale rappresentante (amministratore di sostegno o tutore).

La domanda di ammissione al servizio deve essere compilata su apposito modello che dovrà essere consegnato all'ufficio servizi sociali corredato di:

- Idonea certificazione medica comprovante lo stato di disagio sanitario e limitata autonomia (certificazione invalidità, certificazione handicap – L.104/92 – eventuali successive modifiche legislative);

- Dichiarazione ISEE del nucleo familiare di appartenenza del potenziale beneficiario ed eventuale ulteriore documentazione attestante lo stato di disagio economico, ai fini dell'accesso al servizio e della compartecipazione al costo dello stesso.

Le domande potranno essere presentate tutto l'anno, non essendo presente un bando ad hoc. Le domande verranno inserite di volta in volta in lista di attesa e valutate, secondo le priorità, dall'assistente sociale, in subordine alla disponibilità economica dell'Ente.

Qualora l'assistente sociale incaricata ravvisi l'urgenza del servizio in favore di una particolare situazione di disagio, si potrà attivare il servizio dando la priorità sulla lista di attesa.

In seguito alla valutazione dell'assistente sociale, e accettata la richiesta di accesso, a ciascun utente viene assegnato un operatore addetto all'assistenza il quale è dettagliatamente informato sul funzionamento del servizio. Gli interventi sono programmati sulla base della formulazione di un Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) che tenga conto delle eventuali e particolari esigenze dell'utenza, stilato dall'assistente sociale referente per il SAD, in seguito all'accesso domiciliare sentito l'utente e la sua famiglia. Il PAI potrà essere soggetto a possibili modifiche sulla base delle indicazioni specifiche provenienti dall'operatore assegnato, dal beneficiario, dal familiare/amministratore di sostegno/tutore e del servizio socio-sanitario.

Il Progetto prevede la promozione di percorsi di autonomia per l'utente e per tutta la famiglia tenendo conto soprattutto delle difficoltà di organizzazione della vita domestica e di quelle legate ai familiari, ove presenti, dei problemi di relazione e di comunicazione operatore/utente e operatore/famiglia, della fatica e dello stress dei membri familiari su cui grava, almeno parzialmente, l'onere dell'accudimento quotidiano degli utenti particolarmente bisognosi di cure e delle difficoltà di natura economica che possono derivare dalla necessità di far fronte ad impegni assistenziali onerosi e prolungati nel tempo.

Il monte orario concedibile verrà ponderato sulla base della tipologia di bisogno rilevato e, come previsto dall'art.12 del Regolamento comunale, non può superare le 12 ore settimanali, come specificato nella tabella seguente:

Tipologia di servizio richiesto	Monte orario minimo settimanale	Monte orario massimo settimanale oggetto di contribuzione pubblica
Cura e igiene della persona	2	6
Cura e igiene della casa	1	3
Svolgimento di pratiche amministrative	1	3

Come previsto dall'art. 10 del Regolamento comunale, i beneficiari, ai sensi della vigente normativa, sono tenuti a concorrere al costo del servizio in relazione alle condizioni economiche del nucleo familiare di appartenenza secondo le fasce di reddito approvate annualmente dalla Giunta Comunale, applicando i criteri unificati di valutazione ISEE ORDINARIO di cui al D.Lgs. 31 Marzo 1998, n. 109 e successive modificazioni ed integrazioni, e comunque secondo quanto stabilito dalla normativa in vigore.

Ai sensi dell'art. 11 del Regolamento comunale, il servizio può cessare nei seguenti casi:

a) richiesta scritta dell'utente o familiare/legale rappresentante;

b) decesso o ricovero definitivo in struttura, qualora i familiari non necessitino ulteriormente del servizio;

c) qualora vengano meno i requisiti di ammissione allo stesso;

d) qualora venga meno il rispetto del personale di servizio in forma ripetuta;

e) qualora l'utente si assenti più volte nell'orario di servizio senza averne dato preventivamente comunicazione all'assistente sociale incaricata o all'assistente domiciliare, esclusi i ricoveri ospedalieri;

f) qualora l'utente non corrisponda il pagamento della quota oraria a suo carico.

In relazione ai punti d, e, f, il servizio verrà interrotto previa diffida da parte dell'ente erogatore.

Il SAD può essere sospeso nel caso di assenza temporanea dell'utente dal Comune di residenza o ammissione temporanea in struttura ospedaliera, riabilitativa o protetta.
L'utente o chi si occupa della sua assistenza è chiamato a darne tempestiva comunicazione all'Assistente Sociale incaricata e/o al personale che eroga il servizio.

FINALITÀ OPERATIVE

Le finalità perseguite nella gestione dei Servizi di Assistenza Domiciliare sono:

- favorire il miglioramento della qualità della vita al fine di perseguire un reale benessere soggettivo e sociale;
- prevenire e rimuovere situazioni di bisogno e di disagio, consentendo all'utente di conservare l'autonomia di vita nella propria abitazione, nel proprio ambiente familiare e sociale, nei casi in cui egli venga a trovarsi nell'impossibilità di provvedere completamente a sé stesso, senza poter contare sull'aiuto adeguato di familiari e/o parenti, o venga a trovarsi in uno stato di necessità che comprometta la continuazione normale della propria vita familiare;
- evitare ricoveri ospedalieri e/o in strutture riabilitative e di lungo degenza, qualora non siano strettamente indispensabili, motivati da condizioni di acuzie sanitarie;

- promuovere autosufficienza psico-fisica e autonomia personale, per ovviare la cronicizzazione di situazioni di completa dipendenza;
- promuovere il recupero delle potenzialità residue della persona ed il mantenimento delle relazioni familiari;
- facilitare l'inserimento e la partecipazione alla vita comunitaria, contribuendo a limitare e/o eliminare ogni forma di isolamento sociale;
- promuovere l'autonomia delle famiglie vulnerabili a rischio di emarginazione e/o in situazioni problematiche e sostenere la rete familiare nella gestione della cura della persona in stato di bisogno, al fine di evitare situazioni di carichi eccessivi di impegno e, quindi, conseguente eventuale burnout del caregiver e richiesta di istituzionalizzazione della persona non autosufficiente;
- sostenere l'integrazione ed il collegamento fra i servizi socio-sanitari in grado di concorrere all'autonomia e alla tutela della persona.

PERSONALE ADDETTO

Il personale addetto al servizio opera nel rispetto del presente documento e delle disposizioni comunali, svolgendo mansione di assistente domiciliare/familiare ed è identificabile mediante apposito cartellino indossato e sempre visibile durante le attività lavorative. Gli operatori devono: essere maggiorenni, in possesso di idoneità psico-fisica specifica, dimostrata mediante certificato medico, godere dei diritti civili e politici, non aver riportato condanne penali, essere in possesso della patente di tipo B ed avere un'adeguata formazione, anche aggiornata.

Il servizio è garantito da personale qualificato che rispetta specifici requisiti:

- Empatia e ascolto: capacità di instaurare un rapporto di fiducia con l'anziano, comprendendone i bisogni non espressi e il disagio.
- Supporto alla socialità: interventi mirati al benessere psicologico e al contrasto dell'isolamento sociale.
- Osservazione e monitoraggio: capacità di rilevare cambiamenti nelle condizioni di salute dell'assistito e segnalare tempestivamente eventuali anomalie.
- Riservatezza ed etica: rispetto rigoroso della privacy e delle norme etiche durante gli interventi nel domicilio dell'assistito.

COORDINAMENTO E GESTIONE DEL SERVIZIO

La ditta affidataria individua un Coordinatore del servizio, quale unico interlocutore con l'Amministrazione comunale e con l'utenza beneficiaria e la famiglia, con i seguenti compiti:

- pianificare e programmare gli interventi;
- sostituire tempestivamente il personale assente, assicurando la continuità del servizio;
- verificare la regolarità delle presenze e del corretto svolgimento delle attività;
- mantenere i contatti con i Servizi Sociali comunali per il monitoraggio del servizio;
- trasmettere annualmente una Relazione sull'attività svolta, contenente indicatori di efficacia, criticità e proposte di miglioramento.

STANDARD DI QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO

AREA DI QUALITÀ	LIVELLO DI SERVIZIO GARANTITO
Puntualità e continuità del servizio	Presenza degli operatori costante
Sostituzione del personale assente	Sostituzione tempestiva in caso di assenza del personale entro l'orario di inizio servizio
Comportamento e rispetto degli utenti	Assenza di reclami fondati relativi a condotte scorrette
Sicurezza e prevenzione	Assenza di incidenti imputabili a negligenza del servizio
Collaborazione con familiari, legali rappresentanti, Medici di Medicina Generale, Servizi Sociali Servizi Socio-Sanitari	Coordinamento costante, comunicazione efficace e assenza di disservizi segnalati

ACCESSIBILITÀ E INCLUSIONE PER LE PERSONE CON DISABILITÀ

Il Comune di Recanati assicura che il Servizio SAD sia pienamente accessibile e inclusivo.

A tal fine:

- gli operatori sono in grado di riconoscere le esigenze specifiche delle persone con disabilità motorie, sensoriali o cognitive;
- gli operatori adottano un linguaggio chiaro e rispettoso, evitando comportamenti che possano generare barriere relazionali o psicologiche.

MODALITÀ DI SEGNALAZIONE E RECLAMO

Gli utenti possono presentare segnalazioni, suggerimenti o reclami riguardanti il servizio:

- tramite posta elettronica certificata all'indirizzo PEC del Comune di Recanati: comune.recanati@emarche.it;
- presso lo Sportello di Segretariato Sociale: Piazza Leopardi n°26, Recanati (1° piano sopra l'Ufficio Anagrafe);
- presso l'Ufficio Servizi Sociali e Istruzione: Piazza Leopardi n°26 Recanati (3°piano);
- compilando l'apposito modulo di feedback disponibile al seguente link: https://forms.gle/NKQMstKwH5kx51y76 .

Il Comune garantisce:

- risposta entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione;
- verifica puntuale dell'eventuale disservizio;
- azioni correttive documentate in caso di reclami fondati.

MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il servizio garantisce un elevato standard di qualità attraverso l'adozione di un modello di coordinamento e monitoraggio costante e sinergico tra tutti gli attori coinvolti, con l'obiettivo prioritario di dare la massima prevenzione e la rapida soluzione di eventuali disservizi segnalati, assicurando l'efficacia, la continuità, e la sicurezza del servizio di assistenza.

Figure chiave del sistema di coordinamento sono l'Assistente Sociale referente per del Servizio Sociale Comunale e il Coordinatore della ditta che svolge il servizio di assistenza domiciliare, che:

- raccolgono le segnalazioni degli utenti beneficiari, dei familiari o dei legali rappresentanti;
- pianificano azioni di miglioramento ed aggiornamento della Carta dei Servizi;
- analizzano annualmente i livelli raggiunti dal servizio erogato. A tale scopo, il Coordinatore del servizio redige una relazione annuale che illustra le funzioni svolte, le criticità riscontrate e formula suggerimenti per eliminare eventuali problemi sopraggiunti o per migliorare il funzionamento del servizio.

RIFERIMENTI ORGANIZZATIVI

Riferimento	Dettagli
Ente Titolare	Comune di Recanati – Area Servizi al Cittadino e Affari Generali
Ufficio Competente	Settore Servizi Sociali e Pubblica Istruzione
Contatti Telefonici	071/75871 (centralino) 071/7587478 (Segretariato Sociale) 071/7587277 (Assistente Sociale referente) 071/7587224 (Ufficio Servizi Sociali)
Email	servizisociali@comune.recanati.mc.it
PEC	comune.recanati@emarche.it

ADOZIONE

La presente Carta dei Servizi è stata adottata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 162 del 19/05/26