



LINEE PROGETTUALI

**PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD) AGLI ANZIANI
NELL'AMBITO TERRITORIALE DEI COMUNI DELLA VALLE SERIANA • 01/07/07 – 30/06/10**

Al fine di **consolidare quanto positivamente sperimentato nel triennio 2004/06 nei percorsi collaborativi con le Amministrazioni Comunali della Media e Bassa Valle Seriana e tenendo conto di quanto normato nel Regolamento SAD**, abbiamo formulato **proposte progettuali** in sede di “gara” per il conferimento del Servizio per il triennio 2007/10, ottenendone l’aggiudicazione.

Ci sembra così opportuno illustrare i **contenuti salienti** della nostra proposta, in quanto costituiscono le **diretrici del nostro agire** e della collaborazione operativa con i Referenti delle Amministrazioni Comunali (Assistente Sociale, Responsabile di Servizio).

Identità ed Organizzazione



nostra “**mission**” è “di impegnarsi nello sviluppo della comunità locale attraverso la **promozione ed il sostegno alla domiciliarità della persona anziana e della sua famiglia in Valle Seriana**, per fare in modo che, anche grazie alla struttura di impresa sociale, le persone anziane possano continuare a vivere nel proprio ambiente in una condizione di benessere (Statuto Art. 4 – Oggetto Sociale)”.



nostra **prassi** è di aver “scommesso il nostro presente (in termini di impegno personale, professionale e sociale) per costruire un futuro che includesse anche noi (“mutualità interna”) nello sviluppo di una comunità locale (“mutualità esterna”) attenta e solidale con le famiglie con anziani (“specializzazione”) che abitano la **Valle Seriana** (“territorialità”) in una **dimensione di collaborazione interistituzionale** (ved. sottoscrizione **Accordo di Programma del Piano di Zona 2006/08**) ed intercooperativa”.



disponiamo **delle qualificate risorse umane** (soci-lavoratori e lavoratori dipendenti) **necessarie per lo svolgimento del servizio**, garantendo la **continuità occupazionale** del personale in quanto coinvolti, con continuità, nella gestione del S.A.D. dal giugno 2003.



adottiamo **modalità per il governo ed il contenimento del turn-over** che nel **triennio 2004/06** si è attestato su un **5%** per il SAD (12% per l’insieme della cooperativa) con un tendenziale calo. Le **azioni** previste riguardano l’attenta **selezione** (competenze, territorialità, motivazione), il **sostegno mirato** (organizzativo, socio-emotivo, supervisione), i **percorsi formativi** e di **aggiornamento professionale**, la corretta e **piena applicazione del CCNL** delle cooperative sociali (ivi compreso il lavoro supplementare), l’**informazione** ed il **coinvolgimento** nella vita associativa della cooperativa, la periodica

verifica della soddisfazione dei lavoratori, la **conciliazione** delle **esigenze personali** e familiari dell'operatore con le **esigenze del servizio** (definizione monte ore settimanale, distribuzione giornaliera, "arco temporale" nel quale "far scivolare" la propria presenza), la cura di **sinergie tra i servizi** gestiti della cooperativa (per offrire monte ore adeguati e soddisfare le esigenze dell'utenza). Nell'esperienza di questi anni **il cambiamento di operatori ASA non è da interpretarsi sempre come un segnale negativo** poiché può preludere l'apertura di fasi di rinnovamento nelle culture e prassi operative a volte "irrigidite" in abitudini depositate negli anni (a volte un decennio) precedenti.



perseguiamo una **flessibilità sostenibile**, ricercando la conciliazione delle esigenze dell'utenza con il rispetto dei diritti contrattuali e delle condizioni di qualità professionale cui i nostri operatori sono chiamati. Si tratta di un **"percorso a tre attori"** nel quale l'Assistente Sociale Comunale, il Coordinatore della Cooperativa (che gestisce il personale ASA) ed il sistema familiare richiedente ricercano, insieme, la **conciliazione delle reciproche "aspettative e possibilità"**; questa prassi è stata positivamente sperimentata nel triennio 2004/06 consentendo di rispondere – in larga misura – ai bisogni di sostegno delle famiglie con anziani. Si è rivelata una buona prassi – in linea con i principi del Piano di Zona - anche quella di favorire una **gestione sinergica tra i territori limitrofi**, al fine di ampliare le possibilità di conciliazione.



annualmente predisponiamo il **piano della formazione ed aggiornamento** per orientare ed **"accompagnare" la crescita delle risorse umane** impegnate nei servizi di sostegno alla domiciliarità.

Sistema Gestionale



per la gestione del S.A.D. prevediamo – in continuità con quanto sperimentato nel triennio - l'**articolazione di 3 zone territoriali**, per ciascuna delle quali sono attivi **una Coordinatrice, un gruppo di ASA "titolari" ed 1 ASA jolly** che operano in maniera coordinata e "permeabile" anche con altri servizi (ad es. ADI) supportate dall'**Operatore di Accoglienza** della Sede, dalla **Psicologa** e dagli **altri incaricati** per le funzioni di competenza (Responsabile Economico, Progetti, Selezione Personale, Formazione). Eventuali variazioni nella composizione della "zona" potranno essere concordate anche in relazione all'organizzazione della Committenza (ad es. Assistenti Sociali a "scavalco") od al riequilibrio dei "carichi di lavoro" di coordinamento.

LE ZONE DI COORDINAMENTO	
NOMINATIVO	ZONA
Lia Grassi	"Altopiano" (Aviatco, Selvino)
Maria Teresa Di Conza	"Val Gandino" (Cazzano S.A., Casnigo, Colzate, Gandino, Peia, Leffe) + (Vertova, Cene)
Laura Nervi	"Media e Bassa Valle" (Fiorano al S., Gazzaniga, Albino, Villa di Serio, Pradalunga) + (Alzano L.do, Nembro, Ranica)



Il SAD è costituito da un **insieme di azioni** ed interventi assolti dal personale ASA della cooperativa e **riconosciuti dalla committenza**: intervento diretto all'utente (al domicilio e in altri servizi del territorio), spostamento per motivi di servizio, partecipazione alle riunioni settimanali d'équipe, raccordo con gli operatori socio-sanitari, compilazione del diario degli interventi, eventuali azioni territoriali concordate con l'Assistente Sociale e autorizzate dal Coordinatore.



Modalità di svolgimento del SAD e di interazione con Assistente Sociale comunale : la responsabilità dell'accesso e del progetto individualizzato farà capo all'A.S. del singolo Comune;

il Piano Assistenziale Individualizzato del SAD verrà costruito con il Coordinatore della Cooperativa. che ne cura poi la gestione degli interventi, concordando con l'A.S. Comunale le variazioni significative secondo le seguenti fasi.

- **Avvio del servizio (Fase 1)**. Questa fase vede un'attivazione prevalente dell'A.S. che provvede ad accogliere e valutare il bisogno dell'utente, avviando le pratiche prestabilite. Il Coordinatore della Cooperativa **riceve dall'A.S. un'informativa preliminare** sul caso, necessaria per verificare l'effettiva attuabilità del nuovo intervento (ad es. monte ore, disponibilità fasce orarie); successivamente in équipe o in colloquio con l'A.S. raccoglie le informazioni, la prima ipotesi di intervento e riceve la relazione sociale e la certificazione sanitaria. Per garantire uno stile di lavoro condiviso da tutta l'équipe e il mantenimento di un corretto rapporto professionale con gli utenti, si prevede l'abbinamento di più operatori ASA con il medesimo utente. Sempre in équipe avverrà la definizione di obiettivi, mansioni, n° accessi, n° ore e fascia oraria. L'A.S. accompagnerà l'ASA a conoscere l'utente e la sua famiglia, anche in caso di ASA sostituto.
- **Gestione del servizio (Fase 2)**. L'ASA esegue l'intervento come previsto nel PAI, osserva la situazione familiare e raccoglie tutte le informazioni utili al suo servizio; verifica l'adeguatezza dell'ambiente in cui lavora, verifica sul campo la praticabilità degli obiettivi del SAD con le esigenze portate dal nucleo familiare, riferisce in équipe per l'eventuale adeguamento del PAI da parte dell'A.S. Comunale.

Ogni settimana in **équipe** il Coordinatore e le ASA c/o il Comune o altre sedi territoriali definiscono il piano di lavoro settimanale e affrontano i problemi legati alla gestione ordinaria del SAD.

Il Coordinatore, oralmente o per scritto, **informerà l'A.S.** in merito ad eventuali cambiamenti che richiedono decisioni nell'immediato, vita quotidiana dell'interessato, relazioni interne ed esterne, problemi di salute, interruzioni o modifiche sostanziale SAD.

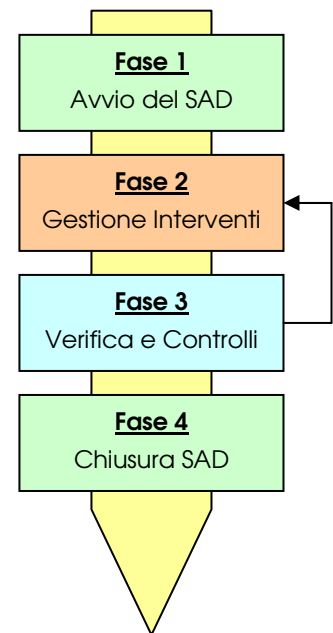
Possono inoltre essere programmate alcune équipe dedicate ad incontri di **supervisione** con la Psicologa che al bisogno potrà effettuare anche incontri di supervisione con i singoli operatori.

Durante la settimana il Coordinatore e/o l'Operatore dell'Accoglienza **ricevono informazioni** per l'adeguamento del programma settimanale dai Referenti Comunali, dai Familiari e dai nostri ASA e **telefonano ai familiari / utenti** per comunicare le modifiche del programma settimanale. Inoltre il Coordinatore si raccorda con altri servizi in merito al PAI-SAD in atto.

Dopo 3 o 4 settimane dall'attivazione del SAD l'A.S. Comunale ed il Coordinatore effettuano una **visita domiciliare** con il destinatario del servizio e i parenti più prossimi per una prima valutazione della funzionalità del servizio stesso (conferma degli obiettivi del PAI, verifica delle mansioni svolte dall'ASA, orari e numero di accessi settimanali). In tale occasione si presenteranno anche il Servizio Accoglienza e la funzione di Coordinamento assicurati dalla Cooperativa

E' inoltre prevista una **équipe mensile** alla quale partecipa anche l'A.S. che si svolge c/o il Comune per l'aggiornamento delle situazioni in carico, la ridefinizione PAI-SAD e la disamina delle situazioni più complesse. Inoltre l'A.S. fornirà informazioni in merito a nuove risorse e presenterà nuovi casi. L'équipe mensile potrà raggruppare tutti gli operatori della zona interessata.

Ad alcune équipe parteciperà la **Psicologa** della Cooperativa per una supervisione.



- **Assenze improvvise** : in caso di assenza imprevista del proprio personale, la Cooperativa provvederà alla sostituzione **entro un massimo di 48 ore**; il Coordinatore a questo scopo si avvale del supporto degli incaricati della Selezione.



Sistema di Valutazione : per garantire il **monitoraggio e la valutazione** PAI-SAD l’A.S. e il Coordinatore insieme al destinatario del SAD ed ai suoi parenti di riferimento effettuano una verifica in ufficio o presso il domicilio, di norma una volta l’anno (**Fase 3** – verifiche e controlli).

Inoltre nel triennio sarà **effettuata una rilevazione strutturata della “soddisfazione”** degli anziani e dei familiari care-giver attraverso un apposita strumentazione (es. questionario, intervista).

Per quanto riguarda il monitoraggio dello sviluppo della **dimensione collaborativa con le Amministrazioni Comunali** si prevedono incontri con i Responsabili dei singoli Comuni – anche aggregati per zona territoriale – per la verifica e la riprogettazione del servizio nel suo complesso.



Chiusura/sospensione del progetto PAI-SAD (Fase 4). La chiusura o sospensione del SAD di norma è richiesta dall’utente o segnalata dall’A.S. Comunale. In casi eccezionali, il Coordinatore può proporre e motivare la sospensione a mezzo comunicazione scritta all’A.S..



Modalità di conoscenza tra utenti ed ASA : di norma la conoscenza avviene **con una visita domiciliare con l’A.S. Comunale**; nel caso in cui ciò non sia possibile e solo per utenti già in carico l’“ASA jolly” può dedicare un tempo ad hoc per visite di conoscenza con l’ASA titolare, oppure, se la situazione lo richiede (utenti psichiatrici, demenza, utilizzo di ausili particolari), può affiancare l’ASA titolare durante il normale servizio. Questo tempo – storicamente richiesto dagli utenti – può far parte del budget ordinario che ogni Comune assegna al SAD, anche se la nostra cooperativa investirà 280 ore per l’intero Ambito Territoriale.

Prima di attuare la conoscenza degli utenti seguiti solo da personale dipendente comunale, è necessario programmare anche un incontro tra l’A.S. Comunale, il Coordinatore e le ASA della cooperativa per la preventiva presentazione / informazione sugli utenti da prendere in carico (fornendo anche elenchi e materiale informativo cartaceo).



Modalità organizzative per sostituzioni ASA dipendenti Comunali ed “ore aggiuntive” così da garantire la continuità di un servizio qualitativamente valido:

- per **ferie**: per garantire un “bilanciamento” tra le esigenze personali e quelle organizzative si richiede che **ogni Assistente Sociale presenti**, per iscritto su moduli predisposti, **il piano ferie dei propri operatori** entro le seguenti date: 31.03 per le ferie estive; 30.10 per le ferie invernali; 31.01 per le ferie pasquali. Sulla base delle richieste pervenute lo staff di coordinamento della cooperativa elaborerà un piano ferie globale, riservandosi anche di chiedere eventuali spostamenti in casi di sovrapposizione, necessari per garantire la continuità dei servizi. Resta inteso che per ogni Comune si può assentare un operatore “titolare” per volta, per evitare un eccessivo disagio agli utenti e per una reale sostenibilità organizzativa.

- per **malattia**: di norma il Coordinatore provvede alla sostituzione **entro sette giorni**.
- ogni **progetto di “integrazione ore”** andrà **concordato** nei tempi di attivazione e nella durata



Tempo di attivazione del Servizio in favore di un nuovo utente ; di norma il Coordinatore ha a disposizione **una settimana** (da équipe ad équipe) per raccogliere tutte le informazioni e attivare il primo servizio, durante questo periodo si può utilmente organizzare la visita domiciliare di conoscenza da parte dell’A.S. Comunale di presentazione delle ASA.



Pacchetti di lavoro il regolamento del servizio prevede l'estensione dell'orario dalle 7.00 alle 20.00; ad oggi lo stesso viene attuato prevalentemente nella fascia oraria 8.00–12.00. Le richieste pervenute saranno da organizzarsi in modo da garantire all'ASA "pacchetti" di lavoro di tre/quattro ore consecutive per la mattina e non inferiori alle due ore consecutive per il pomeriggio/sera ed i festivi da considerarsi per zona territoriale, al fine di conciliare le esigenze degli utenti con la sostenibilità organizzativa e personale degli operatori stessi.



Programma settimanale : viene definito durante l'équipe settimanale e può essere modificato da una settimana all'altra, salvaguardando il monte ore programmato. A fronte di assenze non programmate degli utenti, non si attuerà quindi una riduzione dell'orario degli ASA, l'operatore verrà impegnato con compiti alternativi: presenze, colloqui con Coordinatore e A.S. Comunale, documentazione, orario aggiuntivo per utenti già in carico, lavoro sul territorio, promozione, e comunque attività preventivamente concordate con il Coordinatore e autorizzate dall'A.S..

Qualora ciò risultasse non efficacemente attuabile (ad esempio per fascia oraria nella quale non sia possibile inserire altri utenti) da una valutazione congiunta Assistente Sociale – Coordinatrice, le ore suddette potranno confluire in un monte ore da utilizzare, entro l'anno, in interventi assistenziali concordati con il Servizio Sociale stesso.

Anche nel caso in cui si delineasse un budget orario Comunale inferiore del 20% rispetto a quanto stabilito nel contratto con la singola Amministrazione, tali ore **confluiranno in un monte ore annuale** che potrà essere compensato da eventuali variazioni in aumento (periodi in cui si lavora il 20% in più).

ULTIMA PAGINA DEL DOCUMENTO

