



**MESSINA
SOCIAL CITY**

Una risorsa per la comunità

CARTA DEI SERVIZI

ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E FAMIGLIE MULTIPROBLEMATICHE



Art.1

FINALITA'

Il servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e Famiglie Multiproblematiche è previsto in favore dei cittadini residenti nel Comune di Messina che si trovino in condizioni di parziale o totale non autosufficienza e/o senza supporto familiare, garantendo loro interventi di cura ed assistenza finalizzati a prevenire o rimuovere situazioni di emarginazione e di disagio sociale.

Art. 2

OBIETTIVI

Il servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e Famiglie Multiproblematiche ha i seguenti obiettivi:

- Garantire il miglioramento della qualità di vita della persona anziana;
- Evitare forme di istituzionalizzazione improprie;
- Promuovere il mantenimento e potenziamento delle capacità residue della persona anziana;
- Permettere alle persone di mantenere i propri ruoli all'interno del loro contesto socio-familiare

Art. 3

DESTINATARI

I destinatari del servizio sono:

- Persone anziane che abbiano compiuto i 55 anni se donne e 60 anni se uomini, residenti nel Comune di Messina che, a causa delle loro condizioni di vulnerabilità permanente o temporanea, non siano in grado di gestirsi autonomamente e necessitino quindi di prestazioni integrative a quelle familiari;
- Famiglie Multiproblematiche, esclusivamente su segnalazione del Servizio Sociale Professionale

ART. 4

MODALITÀ DI ACCESSO

Si accede al servizio mediante presentazione dell'Istanza di Accesso. Il modulo per la richiesta di attivazione si può scaricare sul sito www.messinasocialcity.it, oppure si può ritirare presso gli uffici aziendali siti in via Felice Bisazza n.60 e deve essere corredato dai seguenti documenti: fotocopia documento di riconoscimento del richiedente e/o del potenziale fruitore del servizio, dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà carichi pendenti e Attestazione ISEE completa di DSU (Dichiarazione Sostitutiva Unica);

L'Istanza si può presentare secondo le seguenti modalità:

- In formato cartaceo presso la sede dell'Azienda Speciale Messina Social City;
- In formato telematico tramite PEC all'indirizzo messinasocialcity@pec.it;
- In formato telematico tramite mail all'indirizzo amministrazione@messinasocialcity.it;

Il beneficiario è tenuto alla comunicazione immediata in caso di eventuali variazioni intervenute rispetto a quanto dichiarato nella succitata documentazione.

Art.5

MODALITÀ DI INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di assistenza domiciliare anziani e famiglie multiproblematiche può cessare in caso di:

- richiesta dell'utente;
- Il superamento delle condizioni che hanno consentito l'attivazione del servizio;
- L'assenza ingiustificata e reiterata, per almeno 3 volte, dell'utente dal proprio domicilio nelle ore concordate per l'erogazione del servizio;
- In caso di assenze prolungate dell'utente (un mese o più, escluso i ricoveri) senza preavviso;
- Qualora venga meno il rispetto dell'utente nei confronti dell'operatore (molestie, aggressioni, anche verbali, minacce, richiesta di denaro per eventuali acquisti, etc. in forma ripetitiva);
- Nel caso in cui l'utente richieda all'operatore prestazioni inappropriate che non rientrano nelle mansioni specifiche come da Carta dei Servizi o lo trattenga al di fuori dell'orario di lavoro;
- Qualora sussista una connivenza tra utente ed operatore su false presenze in servizio;

Art.6

COMPARTECIPAZIONE A CARICO DELL'UTENTE

L'accesso al servizio è gratuito solo per i soggetti la cui situazione economica non superi la fascia esente oltre la quale è prevista la compartecipazione al costo del servizio.

La compartecipazione al costo del servizio si applica per condizioni economiche eccedenti i limiti di reddito riferiti alla soglia di esenzione (calcolata in base al numero dei componenti del nucleo familiare ISEE), nella misura del 5% per ogni 516.46 euro superiori al limite, giusta deliberazione del Consiglio Comunale n. 110 del 26/06/2019 (art. 2, paragrafo 2.2).

Il costo del servizio è calcolato per ogni mensilità in relazione a:

- costo sostenuto dall'ente;
- tipologia e numero delle prestazioni effettivamente erogate ad ogni singolo beneficiario e verificate dalla scheda riscontro utente.

Si rappresenta che la mancata presentazione dell'attestazione ISEE comporta una quota di compartecipazione calcolata nel suo massimo ammontare.

I beneficiari hanno l'obbligo di presentare puntualmente l'aggiornamento dell'ISEE entro e non oltre il 31 marzo di ogni anno, in caso di mancata presentazione sarà applicata la quota massima di compartecipazione al costo del servizio.

Art. 7 FORME DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare anziani e famiglie multiproblematiche si svolge presso il domicilio dell'utente dalle ore dalle 7.30 alle 19.30, nei giorni feriali, dal lunedì al sabato.

Sarà a cura del Servizio Sociale Aziendale valutare la sussistenza dei requisiti di accesso al servizio e provvedere, con la collaborazione del beneficiario e/o del suo nucleo familiare e dell'operatore, alla stesura del progetto personalizzato e alla sua corretta attuazione.

Art. 8 PRESTAZIONI

Le prestazioni che tale servizio garantisce sono:

- Aiuto domestico ordinario degli ambienti vissuti dalla persona beneficiaria e coinvolgimento della stessa, ove possibile
- Preparazione dei pasti ed eventuale supporto nella somministrazione dei pasti;
- Igiene e Cura della persona;
- Svolgimento di piccole commissioni esterne ed in prossimità dell'abitazione (acquisto farmaci o generi alimentari di prima necessità ecc..)
- Consegna dei pasti caldi giornalieri, previo piano di assistenza individualizzato (PAI) su segnalazione ed in sinergia con il Servizio Sociale Professionale
- Prestazioni infermieristiche;
- Prestazioni di segretariato sociale, attraverso l'informazione sui diritti, pratiche e servizi presenti sul territorio favorendone la fruizione;
- Trasporto personalizzato su richiesta.

Art. 9 MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

L'Azienda Speciale esercita il controllo sulla qualità delle prestazioni, sull'adempimento dei programmi di intervento individualizzati e sull'osservanza delle clausole contrattuali.

L'Azienda Speciale svolge accertamenti a campione sulla veridicità delle dichiarazioni rese dai beneficiari del servizio.

Resta salva la facoltà dell'Azienda di condurre accertamenti su segnalazione o a campione.

Art.10

PERSONALE

L'équipe del Servizio è composta da:

- Assistente Sociale Coordinatrice
- Assistenti Sociali
- Assistenti domiciliari e Operatori Socio Assistenziali
- Infermieri
- Addetti al Segretariato Sociale

Art. 11

CONTATTI

Email: assistenzadomiciliare@messinasocialcity.it

Telefono: 3384901477 - 0909488007

Art. 12

NORME FINALI

Dalla data di entrare in vigore della presente Carta dei Servizi si ritiene abrogata ogni altra norma con essa in contrasto o precedente alla stessa.