

IV.4. AREA PERSONE ANZIANE

IV.4.1. Analisi dei problemi e definizione degli obiettivi (max 30 righe)

Problemi e fabbisogni dell'Ambito Costa sud 2 nell'area "Anziani":

- ⇒ Aumento del numero di anziani non autosufficienti, di anziani soli e affetti da malattie degenerative;
- ⇒ Presenza di una lunga lista di attesa per i servizi domiciliari;
- ⇒ Crescente bisogno di supporto a domicilio delle famiglie con gravi carichi assistenziali;
- ⇒ Necessità del servizio di trasporto e accompagnamento presso i centri sanitari per visite mediche, analisi e attività riabilitative, assicurate nel precedente Piano di zona con il Servizio di Assistenza Personale Anziani (SAPA) e col contributo finanziario anche delle risorse del PLNA;
- ⇒ Limitate opportunità di socializzazione;
- ⇒ Difficoltà per gli anziani residenti fuori Roseto di raggiungere il Centro diurno.

Obiettivi del Piano di zona dell'Ambito Costa sud 2 dell'area "Anziani":

- 1.** Confermare gli standard del sistema dei servizi domiciliari per gli anziani ottenuti nella precedente programmazione, attraverso la migliore organizzazione intersettoriale, la messa a regime di servizi complementari di sostegno psico-sociale e la copertura con le risorse del PdZ anche delle prestazioni precedentemente assicurate con il Piano Locale per la Non Autosufficienza;
- 2.** Incrementare il servizio di tele-assistenza e delle altre forme di assistenza telefonica;
- 3.** Migliorare l'accessibilità del Centro diurno agli anziani dell'Ambito e promuovere nelle frazioni eventi ed occasioni di incontro e socializzazione;
- 4.** Promuovere i principi dell'invecchiamento attivo, attraverso azioni informative mirate per il miglioramento degli stili di vita e promuovere la cultura della salute e della prevenzione.

IV.4.2

AREA ANZIANI	
Num.	Scheda
1	Assistenza Domiciliare Sociale per Anziani – LIVEAS
Obiettivo	Confermare gli standard del sistema dei servizi domiciliari per gli anziani ottenuti nella precedente programmazione, per favorire il mantenimento nel proprio nucleo familiare e contesto sociale delle persone anziane, al fine di contrastare i processi di istituzionalizzazioni e di esclusione sociale.

TITOLO AZIONE	Assistenza Domiciliare Sociale per Anziani
OBIETTIVI	Gli obiettivi del Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani (SAD) sono: <ul style="list-style-type: none">⇒ Favorire il mantenimento nel proprio nucleo familiare e contesto sociale delle persone anziane per contrastare i processi di istituzionalizzazioni e di esclusione sociale;⇒ Considerare le esigenze dei familiari della persona anziana disabile per ridurne il disagio e le difficoltà e prefigurare momenti di sollievo;

	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Promuovere stili di vita per l'invecchiamento in buona salute e per la prevenzione della perdita delle autonomie; ⇒ Favorire l'integrazione sociale della persona anziana nella comunità di vita locale, attraverso il consolidamento delle procedure e degli strumenti di accompagnamento e presa in carico personalizzata degli utenti.
STRATEGIA	<p>La strategia complessiva del servizio consiste nel favorire la permanenza della persona anziana nel proprio ambiente di vita, attraverso il supporto nello svolgimento delle attività materiali, nella organizzazione e nella gestione di tutti gli aspetti della vita quotidiana, nel supporto e nella motivazione per lo svolgimento di attività socializzanti e ricreative anche fuori dell'ambiente domestico.</p>
ATTIVITA' PREVISTE	<p>Per Assistenza Domiciliare agli Anziani si intende un complesso di interventi e prestazioni di carattere socio-assistenziale, anche temporanei, erogati prevalentemente presso l'abitazione dell'utente. L'assistenza domiciliare agli anziani fornisce cura della casa e della persona, cerca di relazionarsi e stimolare gli anziani ad affrontare i propri bisogni con maggior autosufficienza. Aiuta ad avere contatti con l'esterno, sostiene nelle circostanze di malattia, tiene i contatti con i parenti, segnala eventuali problemi sanitari, tiene le relazioni con i medici di base, educa all'assunzione dei farmaci, aiuta all'approvvigionamento degli alimenti, controlla le scadenze sia dei farmaci che degli alimenti, controlla la funzionalità degli elettrodomestici utilizzati dagli anziani (se lasciano gas aperto, elettricità non funzionante, etc.).</p> <p>Gli operatori dell'assistenza domiciliare curano molto l'aspetto relazionale ed emotivo degli anziani, cercano di coinvolgerli nelle attività ludico-ricreative effettuate all'interno del Centro Sociale e, laddove necessario, fungono da intermediari al fine di ripristinare eventuali rapporti degli anziani con i propri parenti più prossimi.</p> <p>Nello specifico, il servizio di assistenza domiciliare si compone di una serie di prestazioni ed interventi così individuati:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ aiuto domestico consistente nella pulizia ed igiene della persona e dell'ambiente, preparazione e somministrazione dei pasti, lavaggio di biancheria; ⇒ aiuto di carattere socio-assistenziale con disbrigo ed espletamento di pratiche e commissioni varie esterne soprattutto a favore di anziani inabili; ⇒ aiuto e sostegno psico-sociale attraverso momenti e stimoli di socializzazione finalizzati al superamento di situazioni e condizioni di isolamento, solitudine, emarginazione; ⇒ conservazione e recupero dell'autonomia personale e dello svolgimento delle funzioni e delle relazioni sociali ed il miglioramento della vita di relazione. <p>Al servizio accedono gli anziani over 70, con priorità per quelli non autosufficienti o disabili (per i quali il limite minimo di età</p>

	<p>per l'accesso è di 60 anni). La domanda di intervento è inoltrata dalla persona interessata o da chi per essa con il suo consenso informato (familiare, assistente sociale, medico curante, soggetto civilmente obbligato, tutore in caso di interdizione, servizi sociali). L'accesso alle prestazioni di rilievo sociale erogate dall'Ambito è subordinato al possesso dei requisiti previsti dal regolamento di accesso ai servizi che sarà approvato dai Comuni dell'Ambito e all'eventuale compartecipazione alla spesa in base alle fasce di reddito secondo l'indicatore ISEE. Tali requisiti vengono verificati dall'Ufficio di Piano che ne cura l'istruttoria.</p>
<p>TEMPISTICA</p>	<p>Il servizio avrà durata triennale, per tutta la vigenza del Piano di Zona 2011-2013.</p>
<p>STRUTTURE ORGANIZZATIVE ED OPERATIVE PREVISTE</p>	<p>Risorse umane:</p> <p>⇒ <u>Assistente sociale:</u> Il compito dell'Assistente Sociale, individuato nel Servizio sociale professionale, è quello di presiedere alla determinazione della rete possibile e compatibile di relazioni attivabili per mantenere l'utente nelle condizioni di miglior sicurezza richieste senza ricorrere al lavoro dell'aiuto domiciliare, alla gestione e supervisione dell'erogazione di tutti i servizi a valenza sociale e socio-assistenziale, alla collaborazione alla stesura del progetto personalizzato per le prestazioni di rilievo sociale.</p> <p>⇒ <u>L'Operatore domiciliare</u> dell'affidatario del servizio svolge un'attività indirizzata a soddisfare i bisogni primari della persona, con particolare riferimento alla persona non autosufficiente, nell'ambito delle proprie aree di competenza in un contesto sociale. All'operatore è richiesta capacità empatica e forte propensione alle relazioni umani e sociali sia con il disabile che con la sua famiglia. In tal senso collabora con gli operatori delle équipes professionalmente preposte rispettivamente all'assistenza sanitaria e sociale; in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ concorre alla pianificazione, gestione e valutazione del piano personalizzato di assistenza; ○ osserva e collabora alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni rischio/danno, per porre in essere i relativi interventi assistenziali, ed in particolare collabora con l'utente e la famiglia: <ul style="list-style-type: none"> ▪ nel governo della casa e dell'ambiente di vita; ▪ provvede alla sanificazione e sanitizzazione ambientale; ▪ provvede all'igiene ed al cambio della biancheria; ▪ assiste la persona, in particolare non auto-sufficiente o allettata, nelle attività quotidiane e di igiene personale, mettendo in atto una relazione-comunicazione di aiuto con l'utente e la famiglia finalizzata all'integrazione sociale e al mantenimento recupero dell'identità personale; ▪ provvede al trasporto di utenti anche allettati in carrozzella;

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ provvede o collabora alla preparazione e/o assunzione di pasti, controllando anche l'osservazione di particolari diete che l'anziano deve seguire ▪ osserva, riconosce e riferisce al medico ed ai familiari alcuni dei più comuni sintomi di allarme che l'utente può presentare (pallore, sudorazione ecc.); ▪ utilizza specifici protocolli per mantenere la sicurezza dell'utente riducendo al massimo il rischio; ▪ gestisce piccole somme di denaro con rendicontazione, quando necessario provvede ad acquisti da consegnare al domicilio dell'anziano; ▪ collabora ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psicofisiche residue, alla rieducazione, riattivazione, recupero funzionale, animazione, socializzazione di singoli gruppi attraverso la valorizzazione delle reti di relazione dell'utente, coinvolge vicini e parenti, si rapporta con le strutture sociali e sanitarie, ricreative e del volontariato del territorio. Per tali attività si rapporta, in particolare, con l'assistente sociale del Servizio Sociale Professionale. <p>Strutture, attrezzature e strumenti operativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Progetto generale del servizio; ⇒ Progetto di assistenza individualizzato (PAI) per ciascun anziano, sulla base di un apposito modello; il progetto deve essere redatto dall'affidatario del servizio d'intesa con il Servizio sociale professionale; ⇒ Predisposizione di un registro degli utenti; ⇒ Registro delle prestazioni giornaliere. 																
<p>RISORSE FINANZIARIE – COSTO AZIONE</p>	<table border="1" data-bbox="497 1496 1457 1832"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Costi diretti</td> <td>€ 70.000,00 *</td> <td>€ 130.000,00 *</td> <td>€ 130.000,00 *</td> </tr> <tr> <td></td> <td>di cui € 19.520,00 da interventi special</td> <td>di cui € 38.366,40 da interventi speciali</td> <td>di cui € 38.366,40 da interventi speciali</td> </tr> <tr> <td>Totale</td> <td>€ 70.000,00</td> <td>€ 130.000,00</td> <td>€ 130.000,00</td> </tr> </tbody> </table> <p>Il Piano Sociale Regionale ha inserito il SAD tra i servizi a compartecipazione finanziaria dell'utenza. L'Ambito, pertanto, definirà la propria regolamentazione di accesso, determinando l'entità di compartecipazione ai costi del servizio.</p>		2011	2012	2013	Costi diretti	€ 70.000,00 *	€ 130.000,00 *	€ 130.000,00 *		di cui € 19.520,00 da interventi special	di cui € 38.366,40 da interventi speciali	di cui € 38.366,40 da interventi speciali	Totale	€ 70.000,00	€ 130.000,00	€ 130.000,00
	2011	2012	2013														
Costi diretti	€ 70.000,00 *	€ 130.000,00 *	€ 130.000,00 *														
	di cui € 19.520,00 da interventi special	di cui € 38.366,40 da interventi speciali	di cui € 38.366,40 da interventi speciali														
Totale	€ 70.000,00	€ 130.000,00	€ 130.000,00														
<p>ANALISI DEI COSTI</p>	<p>Il costo dell'azione viene ripartito tra i 3 Comuni dell'Ambito, in</p>																

	<p>base alle percentuali di compartecipazione spettante a ciascuno, come da Accordo di Programma.</p> <p>Sui costi diretti imputati alle azioni a vario titolo (beni, servizi e personale), si calcolano le spese indirette del personale e le spese generali del complessivo costo annuale di € 180.000,00 ripartite tra tutte le voci di spese, escluse le spese per la Comunità di tipo residenziale per minori, Asilo Nido e le rette per l'ospitalità di anziani in strutture residenziali.</p>
<p>STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE ATTIVA, COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE</p>	<p>L'Ambito attribuisce assoluta rilevanza alla garanzia del diritto all'informazione dei cittadini e alla comunicazione sociale, in quanto strumenti principali per migliorare l'accessibilità dei singoli servizi e per assicurare il miglioramento continuo del sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Carta per la cittadinanza sociale, come strumento di informazione contenente la mappa dei servizi, con la specifica delle modalità di accesso e funzionamento; la Carta sarà distribuita alla cittadinanza, anche attraverso la rete locale di collaborazione; ⇒ Sito internet dei 3 Comuni dell'Ambito sociale, che forniranno i seguenti standard minimi di informazione: (i) generalità organico uffici; (ii) gare bandi, avvisi, selezione, concorsi; (iii) elenco soggetti gestori; (iv) carta dei servizi; (v) statistiche customer; (vi) statistiche reclami; (vii) forum cittadinanza; ⇒ Carta dei servizi, da parte dell'ente gestore del servizio, con le specifiche del servizio e le modalità di erogazione delle prestazioni offerte; ⇒ Predisposizione di una procedura standardizzata di reclamo da parte dell'utenza di tutti i servizi dell'Ambito, coordinata e gestita dall'Ufficio di Piano; ⇒ Questionari annuali di feed-back sulla soddisfazione degli utenti dei servizi, da somministrare all'utenza di tutti i servizi dell'Ambito.
<p>AZIONI SUSSIDIARIE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Realizzazione di azioni informative verso la popolazione anziana per migliorare gli <i>stili di vita</i> e promuovere la cultura dell'educazione alla salute e della prevenzione.
<p>METODOLOGIE DI VALUTAZIONE</p>	<p>Il monitoraggio e la valutazione delle attività e dei risultati dell'azione sono di responsabilità dell'Ufficio di Piano.</p> <p>Il disegno di valutazione dell'azione segue i criteri generali della valutazione del Piano di zona, e si basa sui seguenti principi generali:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Efficienza dell'azione: valutato sulla base del rapporto tra i risultati, le risorse impiegate e le risorse previste; ⇒ Efficacia interna dell'azione: valutato sulla base del grado di raggiungimento degli obiettivi dichiarati per l'azione; ⇒ Qualità dell'azione: valutato sulla base dei feed-back da

	<p>parte dell'utenza dei servizi, dei reclami pervenuti e delle relazioni di servizio.</p> <p>Indicatori principali:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ numero degli anziani seguiti in SAD; ⇒ numero e tipologia delle prestazioni domiciliari di SAD; ⇒ costo orario degli interventi di SAD; ⇒ grado di soddisfazione del servizio da parte delle famiglie in SAD e degli anziani stessi. <p>Strumenti di monitoraggio dell'azione:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Relazioni mensili da parte dell'ente gestore del servizio (con il foglio presenze del personale impiegato), da produrre sulla base del format fornito dall'EAS, entro il 15 del mese successivo a quello di riferimento; ⇒ Relazione annuale sui risultati dell'azione da parte dell'ente gestore del servizio, da produrre sulla base del format fornito dall'EAS, entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento. 				
<p>RISCHI E CRITICITA'</p>	<p>I rischi connessi con l'attuazione delle azioni sono identificati nella seguente tabella:</p> <table border="1" data-bbox="512 1435 1442 1585"> <thead> <tr> <th>Rischi</th> <th>Risposte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cronicizzazione dell'intervento con rischio di perdita autonomia</td> <td>Previsione di strumenti di verifica e di fasi limitate nel tempo</td> </tr> </tbody> </table>	Rischi	Risposte	Cronicizzazione dell'intervento con rischio di perdita autonomia	Previsione di strumenti di verifica e di fasi limitate nel tempo
Rischi	Risposte				
Cronicizzazione dell'intervento con rischio di perdita autonomia	Previsione di strumenti di verifica e di fasi limitate nel tempo				
<p>MODALITA' DI GESTIONE DELL'AZIONE</p>	<p>Il servizio sarà attuato secondo la seguente modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Gestione diretta a cura del Servizio Sociale Professionale, per la fase ammissione al servizio e per l'elaborazione e la valutazione del Progetto Assistenziale Individualizzato. ⇒ Gestione Indiretta per l'organizzazione e l'erogazione del servizio. 				
<p>COSTO ORARIO DEL SERVIZIO (in caso di esternalizzazione)</p>	<p>Costo orario medio del servizio: € 17,44. N.B. il costo orario medio del servizio è calcolato sulla base del rapporto tra il costo delle diverse figure professionali impiegate e il numero di ore di servizio erogate nel 2009.</p>				

<u>AREA ANZIANI</u>	
Num.	Scheda
2	Assistenza Domiciliare Integrata per Anziani – (ADI) LIVEAS
Obiettivo	Favorire il mantenimento nel proprio nucleo familiare e contesto sociale delle persone anziane non autosufficienti e/o di recente dimissione ospedaliera, con l'erogazione a domicilio di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie.

TITOLO AZIONE	Assistenza Domiciliare Integrata per Anziani
OBIETTIVI	<p>Gli obiettivi del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata per Anziani (ADI) sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Favorire il mantenimento nel proprio nucleo familiare e contesto sociale delle persone anziane, per contrastare i processi di istituzionalizzazioni e di esclusione sociale; ⇒ Evitare i ricoveri ospedalieri impropri e le lungo-degenze nei casi trattabili anche con cure mediche ed infermieristiche domiciliari; ⇒ Offrire alla famiglia uno strumento di assistenza professionale integrata per accompagnare la fase di dimissioni dal ricovero ospedaliero delle persone anziane non-autosufficienti; ⇒ Considerare le esigenze dei familiari della persona anziana disabile per ridurne il disagio e le difficoltà e prefigurare momenti di sollievo; ⇒ Promuovere stili di vita per l'invecchiamento in buona salute e per la prevenzione della perdita delle autonomie; ⇒ Favorire l'integrazione sociale della persona anziana nella comunità di vita locale, attraverso il consolidamento delle procedure e degli strumenti di accompagnamento e presa in carico personalizzata degli utenti.
STRATEGIA	La strategia complessiva del servizio consiste nel favorire la permanenza della persona anziana non auto-sufficiente nel proprio ambiente di vita, attraverso un progetto integrato di presa in carico, basato sull'integrazione delle prestazioni sanitarie ed infermieristiche a domicilio a cura della ASL, con interventi di assistenza ed inclusione sociale per lo svolgimento delle attività materiali, nella organizzazione e nella gestione di tutti gli aspetti della vita quotidiana, nel supporto e nella motivazione per lo svolgimento di attività socializzanti e ricreative anche fuori dell'ambiente domestico.
ATTIVITA' PREVISTE	L'ADI prevede una serie di prestazioni di carattere sanitario e socio-assistenziale, che andranno poi definite ed individualizzate in base ai fabbisogni dei singoli utenti e alle valutazioni dell'UVM. Le tipologie di prestazioni dell'ADI sono:

	<p><u>Principali prestazioni minime di carattere sanitario:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Assistenza infermieristica domiciliare; ⇒ Assistenza medico-generica e geriatrica di base; ⇒ Assistenza medico-specialistica; ⇒ Assistenza riabilitativa domiciliare. <p><u>Prestazioni minime di carattere socio-assistenziale:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Prestazioni professionali di carattere sociale, psicologico, educativo; ⇒ Visite programmate dell'assistente sociale e degli operatori del servizio; ⇒ Attività di cura delle persone e della loro abitazione in caso di ridotta o totale non autosufficienza, permanente o temporanea, quale che ne sia la causa; ⇒ Supporto e accompagnamento per il disbrigo di attività burocratiche ed amministrative (certificazioni, denuncia dei redditi, domande di pensione, etc); ⇒ Accompagnamento dal domicilio a servizi sociali, sanitari, formativi; ⇒ Organizzazione dei servizi di trasporto verso servizi, scuola, luoghi di lavoro; ⇒ Pasti a domicilio. <p><u>Accesso al servizio:</u></p> <p>La domanda di intervento è inoltrata al Punto Unico di Accesso (PUA) dal medico di medicina generale, su segnalazione della persona interessata, della sua famiglia, dei servizi sociali territoriali, dei servizi residenziali od ospedalieri.</p> <p>L'accesso alle prestazioni dell'ADI è subordinato alla valutazione dell'Unità Valutativa Multidimensionale (UVM) costituita presso il Distretto Sanitario di Base, che svolge i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Valutazione dell'autosufficienza dei pazienti da ammettere all'ADI; ⇒ Valutazione Multidimensionale dei bisogni assistenziali dei pazienti e dei loro nuclei familiari (il piano assistenziale deve essere condiviso con il paziente e con il nucleo familiare e da essi sottoscritto); ⇒ Ammissioni e dimissioni relative all'ADI; ⇒ Definizione del percorso assistenziale del paziente nel sistema residenziale; ⇒ Elaborazione del Piano Assistenziale Individuale Personalizzato.
TEMPISTICA	Il servizio avrà durata triennale, per tutta la vigenza del Piano di Zona 2011-2013.

STRUTTURE
ORGANIZZATIVE ED
OPERATIVE
PREVISTE

Risorse umane

Professionalità funzionalmente previste per l'operatività del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata Anziani per le prestazioni di carattere sociale.

- ⇒ **Assistente sociale:** Il compito dell'Assistente Sociale, individuata nel Servizio sociale professionale, è quello di presiedere alla determinazione della rete possibile e compatibile di relazioni attivabili per mantenere l'utente nelle condizioni di miglior sicurezza richieste senza ricorrere al lavoro dell'aiuto domiciliare, alla gestione e supervisione dell'erogazione di tutti i servizi a valenza sociale e socio-assistenziale, alla collaborazione alla stesura del progetto personalizzato per le prestazioni di rilievo sociale.
- ⇒ **Operatore domiciliare** dell'affidatario del servizio svolge un'attività indirizzata a soddisfare i bisogni primari della persona, con particolare riferimento alla persona non autosufficiente, nell'ambito delle proprie aree di competenza in un contesto sociale. All'operatore è richiesta capacità empatica e forte propensione alle relazioni umani e sociali sia con il disabile che con la sua famiglia. In tal senso collabora con gli operatori delle équipes professionalmente preposte rispettivamente all'assistenza sanitaria e sociale, in particolare:
- concorre alla pianificazione, gestione e valutazione del piano personalizzato di assistenza;
 - osserva e collabora alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni rischio/danno per porre in essere i relativi interventi assistenziali ed in particolare collabora con l'utente e la famiglia:
 - nel governo della casa e dell'ambiente di vita;
 - provvede alla sanificazione e sanitizzazione ambientale;
 - provvede all'igiene ed al cambio della biancheria;
 - assiste la persona, in particolare non auto-sufficiente o allettata, nelle attività quotidiane e di igiene personale, mettendo in atto una relazione-comunicazione di aiuto con l'utente e la famiglia finalizzata all'integrazione sociale e al mantenimento recupero dell'identità personale;
 - provvede al trasporto di utenti anche allettati in carrozzella;
 - provvede o collabora alla preparazione e/o assunzione di pasti, controllando anche l'osservazione di particolari diete che l'anziano deve seguire
 - osserva, riconosce e riferisce al medico ed ai familiari alcuni dei più comuni sintomi di allarme che l'utente può presentare (pallore, sudorazione ecc.);
 - utilizza specifici protocolli per mantenere la sicurezza dell'utente riducendo al massimo il rischio;
 - gestisce piccole somme di denaro con rendicontazione,

	<p>quando necessario provvede ad acquisti da consegnare al domicilio dell'anziano;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ collabora ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psicofisiche residue, alla rieducazione, riattivazione, recupero funzionale, animazione, socializzazione di singoli gruppi attraverso la valorizzazione delle reti di relazione dell'utente, coinvolge vicini e parenti, si rapporta con le strutture sociali e sanitarie, ricreative e del volontariato del territorio. Per tali attività si rapporta, in particolare, con l'assistente sociale del Servizio Sociale Professionale. <p>Le prestazioni sanitarie sono erogate dall'ASL di competenza.</p> <p>Strutture, attrezzature e strumenti operativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Progetto di assistenza individualizzato (PAI) per ciascun anziano, sulla base di un apposito modello; il progetto deve essere redatto dall'affidatario del servizio d'intesa con il Servizio sociale professionale; ⇒ Predisposizione di un registro degli utenti; ⇒ Registro delle prestazioni giornaliere. 																
<p>RISORSE FINANZIARIE – COSTO AZIONE</p>	<table border="1" data-bbox="497 1153 1455 1458"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Costi diretti</td> <td>€ 9.402,98 *</td> <td>€ 35.000,00*</td> <td>€ 35.000,00*</td> </tr> <tr> <td></td> <td>di cui € 5.000,00 da interventi speciali</td> <td>di cui € 15.000,00 da interventi speciali</td> <td>di cui € 15.000,00 da interventi speciali</td> </tr> <tr> <td>Totale</td> <td>€ 9.402,98</td> <td>€ 35.000,00</td> <td>€ 35.000,00</td> </tr> </tbody> </table> <p>Il Piano Sociale Regionale ha inserito l'ADI tra i servizi a compartecipazione finanziaria dell'utenza. L'Ambito, pertanto, definirà la propria regolamentazione di accesso, determinando l'entità di compartecipazione ai costi del servizio.</p>		2011	2012	2013	Costi diretti	€ 9.402,98 *	€ 35.000,00*	€ 35.000,00*		di cui € 5.000,00 da interventi speciali	di cui € 15.000,00 da interventi speciali	di cui € 15.000,00 da interventi speciali	Totale	€ 9.402,98	€ 35.000,00	€ 35.000,00
	2011	2012	2013														
Costi diretti	€ 9.402,98 *	€ 35.000,00*	€ 35.000,00*														
	di cui € 5.000,00 da interventi speciali	di cui € 15.000,00 da interventi speciali	di cui € 15.000,00 da interventi speciali														
Totale	€ 9.402,98	€ 35.000,00	€ 35.000,00														
<p>ANALISI DEI COSTI</p>	<p>Il costo dell'azione viene ripartito tra i 3 Comuni dell'Ambito, in base alle percentuali di compartecipazione spettante a ciascuno, come da Accordo di Programma.</p> <p>Sui costi diretti imputati alle azioni a vario titolo (beni, servizi e personale), si calcolano le spese indirette del personale e le spese generali del complessivo costo annuale di € 180.000,00 ripartite tra tutte le voci di spese, escluse le spese per la Comunità di tipo residenziale per minori, Asilo Nido e le rette per l'ospitalità di anziani in strutture residenziali.</p>																
<p>STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE ATTIVA,</p>	<p>L'Ambito attribuisce assoluta rilevanza alla garanzia del diritto all'informazione dei cittadini e alla comunicazione sociale, in quanto strumenti principali per migliorare l'accessibilità dei</p>																

<p>COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE</p>	<p>singoli servizi e per assicurare il miglioramento continuo del sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Carta per la cittadinanza sociale, come strumento di informazione contenente la mappa dei servizi, con la specifica delle modalità di accesso e funzionamento; la Carta sarà distribuita alla cittadinanza, anche attraverso la rete locale di collaborazione; ⇒ Carta dei servizi, da parte dell'ente gestore del servizio, con le specifiche del servizio e le modalità di erogazione delle prestazioni offerte; ⇒ Sito internet dei 3 Comuni dell'Ambito sociale, che forniranno i seguenti standard minimi di informazione: (i) generalità organico uffici; (ii) gare bandi, avvisi, selezione, concorsi; (iii) elenco soggetti gestori; (iv) carta dei servizi; (v) statistiche customer; (vi) statistiche reclami; (vii) forum cittadinanza; ⇒ Predisposizione di una procedura standardizzata di reclamo da parte dell'utenza di tutti i servizi dell'Ambito, coordinata e gestita dall'Ufficio di Piano; ⇒ Questionari annuali di feed-back sulla soddisfazione degli utenti dei servizi, da somministrare all'utenza di tutti i servizi dell'Ambito.
<p>AZIONI SUSSIDIARIE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Realizzazione di azioni informative verso la popolazione anziana per migliorare gli <i>stili di vita</i> e promuovere la cultura dell'educazione alla salute e della prevenzione.
<p>METODOLOGIE DI VALUTAZIONE</p>	<p>Il monitoraggio e la valutazione delle attività e dei risultati dell'azione sono di responsabilità dell'Ufficio di Piano. Il disegno di valutazione dell'azione segue i criteri generali della valutazione del Piano di zona, e si basa sui seguenti principi generali:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Efficienza dell'azione: valutato sulla base del rapporto tra i risultati, le risorse impiegate e le risorse previste; ⇒ Efficacia interna dell'azione: valutato sulla base del grado di raggiungimento degli obiettivi dichiarati per l'azione; ⇒ Qualità dell'azione: valutato sulla base dei feed-back da parte dell'utenza dei servizi, dei reclami pervenuti e delle relazioni di servizio. <p>Indicatori principali:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ numero degli anziani seguiti in ADI; ⇒ numero e tipologia delle prestazioni domiciliari di ADI; ⇒ costo orario degli interventi di ADI; ⇒ grado di soddisfazione del servizio da parte delle famiglie in ADI e degli anziani stessi.

	<p>Strumenti di monitoraggio dell'azione:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Relazioni mensili da parte dell'ente gestore del servizio (con il foglio presenze del personale impiegato), da produrre sulla base del format fornito dall'EAS, entro il 15 del mese successivo a quello di riferimento; ⇒ Relazione annuale sui risultati dell'azione da parte dell'ente gestore del servizio, da produrre sulla base del format fornito dall'EAS, entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento. 						
RISCHI E CRITICITA'	<p>I rischi connessi con l'attuazione delle azioni sono identificati nella seguente tabella:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rischi</th> <th>Risposte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cronicizzazione dell'intervento con rischio di perdita autonomia</td> <td>Previsione di strumenti di verifica e di fasi limitate nel tempo</td> </tr> <tr> <td>Rischio di non integrazione fra i servizi sociali e sanitari</td> <td>Protocolli operativi e convenzioni di servizio</td> </tr> </tbody> </table>	Rischi	Risposte	Cronicizzazione dell'intervento con rischio di perdita autonomia	Previsione di strumenti di verifica e di fasi limitate nel tempo	Rischio di non integrazione fra i servizi sociali e sanitari	Protocolli operativi e convenzioni di servizio
Rischi	Risposte						
Cronicizzazione dell'intervento con rischio di perdita autonomia	Previsione di strumenti di verifica e di fasi limitate nel tempo						
Rischio di non integrazione fra i servizi sociali e sanitari	Protocolli operativi e convenzioni di servizio						
MODALITA' DI GESTIONE DELL'AZIONE	<p>Il servizio sarà attuato secondo la seguente modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Gestione diretta a cura del Servizio Sociale Professionale, per la fase ammissione al servizio e per l'elaborazione e la valutazione del Progetto Assistenziale Individualizzato. ⇒ Gestione indiretta per l'organizzazione e l'erogazione del servizio. 						
COSTO ORARIO DEL SERVIZIO (in caso di esternalizzazione)	<p>Costo orario medio del servizio: € 17,44. N.B. il costo orario medio del servizio è calcolato sulla base del rapporto tra il costo delle diverse figure professionali impiegate e il numero di ore di servizio erogate nel 2009</p>						

<u>AREA ANZIANI</u>	
Num.	Scheda
3	Centro diurno per anziani – LIVEAS
Obiettivo	Garantire alle persone anziane un servizio integrato e qualificato per valorizzare le risorse e le opportunità di invecchiamento attivo, di socializzazione e di partecipazione sociale.

TITOLO AZIONE	Centro diurno per anziani
OBIETTIVI	<p>Il Centro diurno per anziani persegue i seguenti obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ valorizzare le risorse degli anziani; ⇒ facilitare la socializzazione in modo da garantire la loro permanenza nel contesto socio-culturale di provenienza; ⇒ promuovere stili di vita per l'invecchiamento in buona salute e per la prevenzione della perdita delle autonomie;

	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ prevenire l'isolamento e l'emarginazione; ⇒ promuovere la cittadinanza attiva degli anziani, attraverso la condivisione delle responsabilità nelle soluzioni, valorizzando l'auto-organizzazione e l'associazionismo delle persone anziane; ⇒ valorizzare la cultura positiva dell'età anziana, incentivando azioni volte a favorire il ruolo attivo delle persone anziane e il rapporto di reciprocità fra generazioni, basato su una solidarietà che sappia valorizzare il potenziale di ciascuna età della vita; ⇒ facilitare l'espressione delle domande delle persone anziane e delle famiglie, così da meglio rappresentarle a livello istituzionale e sociale.
STRATEGIA	<p>Il Centro diurno per anziani persegue una strategia di sostegno alla persona anziana, in grado di valorizzare:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ la socializzazione nel gruppo e nel tessuto sociale, ⇒ le abilità personali in vista di un inserimento socio-lavorativo, ⇒ la formazione e l'acquisizione di nuovi apprendimenti che possano agevolare l'autonomia delle funzioni di vita quotidiane, ⇒ l'inserimento nel contesto territoriale e relazionale di vita ed abitudini. <p>A tal fine l'attività del Centro Anziani si raccorda con le OO.SS. e le articolazioni dei pensionati, con le Associazioni di anziani, con l'Università della Terza Età.</p>
ATTIVITA' PREVISTE	<p>Le attività del Centro diurno sono generalmente le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Laboratori per favorire la socializzazione e le relazioni interpersonali quali: <ul style="list-style-type: none"> ○ Laboratorio di pittura su stoffa; ○ Laboratorio di intaglio e pittura vetro; ○ Organizzazione di tornei per vari giochi di società; ○ Ballo; ○ Laboratorio teatrale; ○ Spazio della memoria (dedicato a storie e racconti di anziani con immagini e fotografie storiche). ⇒ Organizzazioni di visite culturali e gite turistiche; ⇒ Feste per ricorrenze stagionali; ⇒ Seminari medici; ⇒ Attività motoria e ginnastica sociale (sia all'interno del centro, che al mare d'estate);

	<p>⇒ Consulenza psico-sociale;</p> <p>⇒ Altre attività ricreativo-culturali.</p> <p>Nell'arco del triennio è previsto anche lo svolgimento di attività di animazione per anziani dei tre Comuni, anche in collaborazione e supporto ai circoli per anziani presenti a Morro d'Oro e Notaresco.</p> <p>Al Servizio del Centro Diurno si accede tramite invio del Servizio sociale professionale, che dispone la durata e gli obiettivi del programma di intervento. L'anziano (è ammesso l'anziano con più di 60 anni) può presentare istanza di fruizione del servizio al Servizio sociale professionale, per il tramite del Segretariato sociale. Nel caso in cui l'utente faccia richiesta tramite contatto diretto al Centro, l'istanza viene comunque trasmessa al Segretariato sociale.</p> <p>Gli anziani accedono secondo un ordine di priorità stabilito in base al grado di bisogno e al reddito misurato secondo l'ISEE. Gli anziani possono partecipare alla spesa secondo regolamento.</p> <p><i>Rete di collaborazione:</i> Comuni ambito, AUSL, Università della Terza Età, Associazioni, Cooperative gestori di servizi, Organizzazioni sindacali.</p>
TEMPISTICA	Il servizio avrà durata triennale, per tutta la vigenza del Piano di Zona 2011-2013.
STRUTTURE ORGANIZZATIVE ED OPERATIVE PREVISTE	<p>Risorse umane:</p> <p>L'èquipe è tipicamente così formata:</p> <p>⇒ n. 1 operatore socio-assistenziale per la gestione della mensa;</p> <p>⇒ n. 1 addetta alle attività motoria e laboratorio di teatro (l'attività motoria viene effettuata anche a Morro D'Oro e a Notaresco);</p> <p>⇒ n. 1 operatore animatore addetto ai laboratori;</p> <p>⇒ n.1 amministrativo addetto alla segreteria.</p> <p>La supervisione dell'èquipe e delle sue attività è curata dal Servizio sociale professionale.</p> <p>Strutture, attrezzature e strumenti operativi:</p> <p>⇒ Centro diurno in possesso dell'autorizzazione ai sensi del D.M. 308/2001.</p> <p>⇒ Progetto generale del servizio;</p> <p>⇒ Progetto individualizzato per ciascun anziano, sulla base di un apposito modello, secondo quanto previsto dal D.M. 308/2001; il progetto deve essere redatto d'intesa con il Servizio sociale professionale, e con la partecipazione attiva dell'utente anziano;</p> <p>⇒ Predisposizione di un registro degli utenti;</p> <p>⇒ Predisposizione di un registro delle prestazioni giornaliere.</p>
RISORSE	

FINANZIARIE – COSTO AZIONE		2011	2012	2013
	Costi diretti	€ 21.487,77	€ 38.000,00	€ 38.000,00
	Totale	€ 21.487,77	€ 38.000,00	€ 38.000,00
	<p>Il Piano Sociale Regionale ha inserito il Centro diurno anziani tra i servizi a compartecipazione finanziaria dell'utenza. L'Ambito, pertanto, definirà la propria regolamentazione di accesso, determinando l'entità di compartecipazione ai costi del servizio.</p>			
ANALISI DEI COSTI	<p>Il costo dell'azione viene ripartito tra i 3 Comuni dell'Ambito, in base alle percentuali di compartecipazione spettante a ciascuno, come da Accordo di Programma.</p> <p>Sui costi diretti imputati alle azioni a vario titolo (beni, servizi e personale), si calcolano le spese indirette del personale e le spese generali del complessivo costo annuale di € 180.000,00 ripartite tra tutte le voci di spese, escluse le spese per la Comunità di tipo residenziale per minori, Asilo Nido e le rette per l'ospitalità di anziani in strutture residenziali.</p>			
STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE ATTIVA, COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE	<p>L'Ambito attribuisce assoluta rilevanza alla garanzia del diritto all'informazione dei cittadini e alla comunicazione sociale, in quanto strumenti principali per migliorare l'accessibilità dei singoli servizi e per assicurare il miglioramento continuo del sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Carta per la cittadinanza sociale, come strumento di informazione contenente la mappa dei servizi, con la specifica delle modalità di accesso e funzionamento; la Carta sarà distribuita alla cittadinanza, anche attraverso la rete locale di collaborazione; ⇒ Carta dei servizi, da parte dell'ente gestore del servizio, con le specifiche del servizio e le modalità di erogazione delle prestazioni offerte; ⇒ Sito internet dei 3 Comuni dell'Ambito sociale, che forniranno i seguenti standard minimi di informazione: (i) generalità organico uffici; (ii) gare bandi, avvisi, selezione, concorsi; (iii) elenco soggetti gestori; (iv) carta dei servizi; (v) statistiche customer; (vi) statistiche reclami; (vii) forum cittadinanza; ⇒ Predisposizione di una procedura standardizzata di reclamo da parte dell'utenza di tutti i servizi dell'Ambito, coordinata e gestita dall'Ufficio di Piano; ⇒ Questionari annuali di feed-back sulla soddisfazione degli utenti dei servizi, da somministrare all'utenza di tutti i servizi dell'Ambito. 			
AZIONI SUSSIDIARIE	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Realizzazione di azioni informative verso la popolazione anziana per migliorare gli <i>stili di vita</i> e promuovere la cultura dell'educazione alla salute e della prevenzione. ⇒ Nell'arco del triennio saranno realizzate attività di animazione, socializzazione e intrattenimento per le persone 			

	anziane a rischio di esclusione ed emarginazione, da organizzare nei 3 Comuni dell'Ambito e nelle frazioni, anche con il supporto dei circoli per anziani presenti sul territorio.						
METODOLOGIE DI VALUTAZIONE	<p>Il monitoraggio e la valutazione delle attività e dei risultati dell'azione sono di responsabilità dell'Ufficio di Piano.</p> <p>Il disegno di valutazione dell'azione segue i criteri generali della valutazione del Piano di zona, e si basa sui seguenti principi generali:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Efficienza dell'azione: valutato sulla base del rapporto tra i risultati, le risorse impiegate e le risorse previste; ⇒ Efficacia interna dell'azione: valutato sulla base del grado di raggiungimento degli obiettivi dichiarati per l'azione; ⇒ Qualità dell'azione: valutato sulla base dei feed-back da parte dell'utenza dei servizi, dei reclami pervenuti e delle relazioni di servizio. <p>Indicatori principali:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ numero degli anziani seguiti dal Centro; ⇒ frequenza media del Centro e frequenza per utente; ⇒ numero progetti individuali formulati; ⇒ grado di soddisfazione del servizio da parte degli anziani. <p>Strumenti di monitoraggio dell'azione:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Relazioni mensili da parte dell'ente gestore del servizio (con il foglio presenze del personale impiegato), da produrre sulla base del format fornito dall'EAS, entro il 15 del mese successivo a quello di riferimento; ⇒ Relazione annuale sui risultati dell'azione da parte dell'ente gestore del servizio, da produrre sulla base del format fornito dall'EAS, entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento. 						
RISCHI E CRITICITA'	<p>I rischi connessi con l'attuazione delle azioni sono identificati nella seguente tabella:</p> <table border="1" data-bbox="512 1626 1442 1955"> <thead> <tr> <th>Rischi</th> <th>Risposte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cronicizzazione dell'intervento con rischio di perdita autonomia</td> <td>Previsione di strumenti di verifica e di fasi limitate nel tempo</td> </tr> <tr> <td>Scarsa frequentazione del Centro da parte degli anziani non residenti a Roseto</td> <td>Azioni mirate di informazione e sensibilizzazione verso anziani e famiglie sulle funzioni del Centro e i suoi benefici - Potenziamento del trasporto</td> </tr> </tbody> </table>	Rischi	Risposte	Cronicizzazione dell'intervento con rischio di perdita autonomia	Previsione di strumenti di verifica e di fasi limitate nel tempo	Scarsa frequentazione del Centro da parte degli anziani non residenti a Roseto	Azioni mirate di informazione e sensibilizzazione verso anziani e famiglie sulle funzioni del Centro e i suoi benefici - Potenziamento del trasporto
Rischi	Risposte						
Cronicizzazione dell'intervento con rischio di perdita autonomia	Previsione di strumenti di verifica e di fasi limitate nel tempo						
Scarsa frequentazione del Centro da parte degli anziani non residenti a Roseto	Azioni mirate di informazione e sensibilizzazione verso anziani e famiglie sulle funzioni del Centro e i suoi benefici - Potenziamento del trasporto						
MODALITA' DI GESTIONE DELL'AZIONE	<p>Il servizio sarà attuato secondo la seguente modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Gestione diretta a cura del Servizio Sociale Professionale, per la fase ammissione al servizio e per l'elaborazione e la 						

	<p>valutazione del Progetto Assistenziale Individualizzato.</p> <p>⇒ Gestione Indiretta per l'organizzazione e l'erogazione del servizio.</p>
COSTO ORARIO DEL SERVIZIO (in caso di esternalizzazione)	<p>Costo orario medio del servizio: € 17,44.</p> <p>N.B. il costo orario medio del servizio è calcolato sulla base del rapporto tra il costo delle diverse figure professionali impiegate e il numero di ore di servizio erogate nel 2009.</p>

Num.	Scheda
6	Servizio di Assistenza Personale Anziani – LIVELLO CONCORRENTE
Obiettivo	Garantire alla persona anziana un sistema coordinato di prestazioni complementari ai livelli essenziali di servizio, finalizzati a favorire il benessere personale e prevenire gli stati di disagio, materiale e psico-sociale.

TITOLO AZIONE	Servizio di Assistenza Personale Anziani
OBIETTIVI	<p>Il Servizio si pone i seguenti obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ promuovere il benessere della persona anziana e prevenirne gli stati di disagio, di malattia e di emarginazione, attraverso un servizio di consulenza personalizzata, informazione, soluzione di bisogni personalizzati; ⇒ fornire una risposta personalizzata ai bisogni manifestati dall'anziano e non coperti dagli altri servizi dell'ambito sociale; ⇒ prevenire o arrestare processi involutivi fisici e psichici; ⇒ fornire informazioni e strumenti utili alla risoluzioni di problematiche poste da persone anziane in genere in stato di bisogno.
STRATEGIA	La strategia sociale che persegue il servizio è quella di offrire all'anziano un set di prestazioni di aiuto flessibili e personalizzati, di breve o lunga durata, non erogabili tramite servizi rigidi strutturati (ADI, ad esempio). Nel servizio sono ricomprese prestazioni di accompagnamento e trasporto degli anziani, importanti per garantire l'accessibilità fisica e amministrativa degli altri servizi locali (sanitari, sociali) necessari per la qualità di vita della persona anziana.
ATTIVITA' PREVISTE	<p>Il Servizio Assistenza Personale Anziani (SAPA) dell'Ambito sociale Costa Sud 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Garantisce la conoscenza della domanda attuale e potenziale della popolazione anziana, al fine di favorire la messa a punto di linee di sviluppo dei servizi;

	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Raccorda le funzioni sociali di competenza del Comune con quelle sanitarie di competenza dell'AUSL; ⇒ Persegue la massima diffusione delle informazioni sui servizi esistenti nel territorio sulla loro attività e i loro progetti con l'aiuto di tutti i mezzi di comunicazione, in collaborazione con il Segretariato sociale; ⇒ Fornisce informazioni e accompagnamento per: <ul style="list-style-type: none"> ○ Visite specialistiche e prenotazioni; ○ Orari di servizi sia sanitari che di altro genere; ○ Accompagnamento attraverso una macchina a persone con stati di bisogno particolari; ○ Trasporto per centro diurno, servizi e presidi; ○ Costruzione di "rete" con gli altri servizi pubblici e del privato sociale del territorio; ○ Accoglimento e consulenza per la presentazione di richiesta di alloggio, di cure termali, di inserimento lavorativo, di richiesta di assistenza domiciliare privata; ○ Aiuto nello svolgimento di pratiche pensionistiche in collaborazione con le agenzie del territorio; ○ Disbrigo pratiche per l'assegnazione di pannoloni e ausili sanitari e approvvigionamento degli stessi; ○ Disbrigo pratiche burocratiche di ogni genere; ○ Ogni altra prestazione socio-assistenziale atta a rispondere al bisogno manifestato dall'anziano. <p>Possono accedere al servizio anziani over 70, in mancanza di rete familiare di sostegno. Al Servizio si accede tramite invio del Servizio sociale professionale su richiesta dell'utente, sulla base del regolamento di servizio che sarà approvato dall'EAS.</p>
TEMPISTICA	Il servizio avrà durata triennale, per tutta la vigenza del Piano di Zona 2011-2013.
STRUTTURE ORGANIZZATIVE ED OPERATIVE PREVISTE	<p>Risorse umane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ n. 1 responsabile coordinatore del Servizio; ⇒ n. 1 operatore socio-assistenziale, addetto all'accompagnamento; <p>Strutture, attrezzature e strumenti operativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Il servizio si avvale dell'uso di automezzo in forma diretta o convenzionata, a seconda della soluzione più economica ed efficace. ⇒ Registro degli utenti abituali; ⇒ Registro analitico delle prestazioni giornaliere; ⇒ Registro dei contatti giornalieri e delle richieste al Servizio.

RISORSE FINANZIARIE – COSTO AZIONE				
		2011	2012	2013
	Costi diretti	€ 16.912,00 *	€ 19.000,00*	€ 19.000,00*
		* di cui € 7.560,00 da interventi speciali	* di cui € 10.793,60 da interventi speciali	* di cui € 10.793,60 da interventi speciali
	Totale	€ 16.912,00	€ 19.000,00	€ 19.000,00
	L'Ambito definirà la propria regolamentazione di accesso, determinando l'entità dell'eventuale compartecipazione ai costi del servizio.			
ANALISI DEI COSTI	<p>Il costo dell'azione viene ripartito tra i 3 Comuni dell'Ambito, in base alle percentuali di compartecipazione spettante a ciascuno, come da Accordo di Programma.</p> <p>Sui costi diretti imputati alle azioni a vario titolo (beni, servizi e personale), si calcolano le spese indirette del personale e le spese generali del complessivo costo annuale di € 180.000,00 ripartite tra tutte le voci di spese, escluse le spese per la Comunità di tipo residenziale per minori, Asilo Nido e le rette per l'ospitalità di anziani in strutture residenziali.</p>			
STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE ATTIVA, COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE	<p>L'Ambito attribuisce assoluta rilevanza alla garanzia del diritto all'informazione dei cittadini e alla comunicazione sociale, in quanto strumenti principali per migliorare l'accessibilità dei singoli servizi e per assicurare il miglioramento continuo del sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Carta per la cittadinanza sociale, come strumento di informazione contenente la mappa dei servizi, con la specifica delle modalità di accesso e funzionamento; la Carta sarà distribuita alla cittadinanza, anche attraverso la rete locale di collaborazione; ⇒ Carta dei servizi, da parte dell'ente gestore del servizio, con le specifiche del servizio e le modalità di erogazione delle prestazioni offerte; ⇒ Sito internet dei 3 Comuni dell'Ambito sociale, che forniranno i seguenti standard minimi di informazione: (i) generalità organico uffici; (ii) gare bandi, avvisi, selezione, concorsi; (iii) elenco soggetti gestori; (iv) carta dei servizi; (v) statistiche customer; (vi) statistiche reclami; (vii) forum cittadinanza; ⇒ Predisposizione di una procedura standardizzata di reclamo da parte dell'utenza di tutti i servizi dell'Ambito, coordinata e gestita dall'Ufficio di Piano; ⇒ Questionari annuali di feed-back sulla soddisfazione degli utenti dei servizi, da somministrare all'utenza di tutti i servizi dell'Ambito. 			
AZIONI SUSSIDIARIE	_____			

<p>METODOLOGIE DI VALUTAZIONE</p>	<p>Il monitoraggio e la valutazione delle attività e dei risultati dell'azione sono di responsabilità dell'Ufficio di Piano. Il disegno di valutazione dell'azione segue i criteri generali della valutazione del Piano di zona, e si basa sui seguenti principi generali:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Efficienza dell'azione: valutato sulla base del rapporto tra i risultati, le risorse impiegate e le risorse previste; ⇒ Efficacia interna dell'azione: valutato sulla base del grado di raggiungimento degli obiettivi dichiarati per l'azione; ⇒ Qualità dell'azione: valutato sulla base dei feed-back da parte dell'utenza dei servizi, dei reclami pervenuti e delle relazioni di servizio. <p>Indicatori principali:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ numero degli anziani fruitori del servizio; ⇒ numero delle prestazioni mensili erogate per tipologia; ⇒ grado di soddisfazione del servizio da parte degli anziani; ⇒ numero totale dei contatti ricevuti dagli anziani. <p>Strumenti di monitoraggio dell'azione:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Relazioni mensili da parte dell'ente gestore del servizio (con il foglio presenze del personale impiegato), da produrre sulla base del format fornito dall'EAS, entro il 15 del mese successivo a quello di riferimento; ⇒ Relazione annuale sui risultati dell'azione da parte dell'ente gestore del servizio, da produrre sulla base del format fornito dall'EAS, entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento. 						
<p>RISCHI E CRITICITA'</p>	<p>I rischi connessi con l'attuazione delle azioni sono identificati nella seguente tabella:</p> <table border="1" data-bbox="512 1464 1445 1727"> <thead> <tr> <th>Rischi</th> <th>Risposte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Difficoltà ad implementare un sistema di qualità del servizio</td> <td>Monitoraggio ed assistenza tecnica dell'Ufficio di Piano</td> </tr> <tr> <td>Rischio di non integrazione fra i servizi per la presa in carico dell'anziano</td> <td>Responsabilizzazione del Servizio sociale professionale ed intervento del Gruppo di Piano</td> </tr> </tbody> </table>	Rischi	Risposte	Difficoltà ad implementare un sistema di qualità del servizio	Monitoraggio ed assistenza tecnica dell'Ufficio di Piano	Rischio di non integrazione fra i servizi per la presa in carico dell'anziano	Responsabilizzazione del Servizio sociale professionale ed intervento del Gruppo di Piano
Rischi	Risposte						
Difficoltà ad implementare un sistema di qualità del servizio	Monitoraggio ed assistenza tecnica dell'Ufficio di Piano						
Rischio di non integrazione fra i servizi per la presa in carico dell'anziano	Responsabilizzazione del Servizio sociale professionale ed intervento del Gruppo di Piano						
<p>MODALITA' DI GESTIONE DELL'AZIONE</p>	<p>Il servizio sarà attuato secondo la seguente modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Gestione diretta a cura del Servizio Sociale Professionale, per la fase ammissione al servizio. ⇒ Gestione Indiretta per l'organizzazione e l'erogazione del servizio. 						
<p>COSTO ORARIO DEL</p>	<p>Costo orario medio del servizio: € 17,44.</p>						

SERVIZIO (in caso di esternalizzazione)	N.B. il costo orario medio del servizio è calcolato sulla base del rapporto tra il costo delle diverse figure professionali impiegate e il numero di ore di servizio erogate nel 2009.
---	--

