



Sportello territoriale

BEST PRACTICE VERSO UN NUOVO VELFARE



Sportello territoriale

ASSISTENZA DOMICILIARE - LA SITUAZIONE ATTUALE

- ▶ Si rivolge a **persone anziane** che hanno compiuto 65 anni che presentino patologie assimilabili all'età senile.
- ▶ Il servizio di assistenza domiciliare dell'Asp Città di Bologna ha lo scopo di rimanere al proprio domicilio. Il servizio assicura l'aiuto necessario per la **cura e l'igiene della persona**, per la cura **dell'alloggio** e la **gestione del ménage quotidiano**, per **l'integrazione sociale**,
- ▶ **Per accedere** a questo servizio è necessario rivolgersi allo Sportello sociale territoriale del proprio Quartiere, onde ricevere tutte le informazioni del caso ed ottenere eventualmente un appuntamento con l'Assistente sociale per la valutazione delle condizioni di bisogno congiuntamente all'infermiere (in sede di Unità di Valutazione multidimensionale UVM semplificata).
- ▶ Una volta avvenuta l'ammissione da parte del Servizio Sociale Territoriale, l'attivazione degli interventi specifici di assistenza domiciliare è realizzata dall'ASP Città di Bologna mediante gli **operatori del Nucleo per la domiciliarità**
- ▶ I fruitori di prestazioni **possono detrarre o dedurre le spese di assistenza** specifica e di assistenza medica generica definite dalle normative vigenti in materia fiscale e sui servizi socio-sanitari. Per potere detrarre o dedurre tali somme è necessario che l'Ente al quale l'utente paga la retta emetta una apposita certificazione per la quota di retta che è deducibile o detraibile fiscalmente.



Sportello territoriale

LO SPORTELLO TERRITORIALE

- ▶ Si presenta come “**porta unitaria territoriale di accesso**” alle informazione ed alla eventuale presa in carico da parte dei servizi sociali.
- ▶ Presso gli sportelli si possono richiedere informazioni sulle necessità relative ad anziani, adulti in situazione di disagio sociale, disabili, immigrati, famiglie con minori relativamente a servizi ed interventi: di carattere informativo, di assistenza al domicilio, residenziali e semiresidenziali, di sostegno economico, per “accessibilità/trasporti”, per emergenze di carattere sociosanitario ed altro che riguardi l'ambito socio-assistenziale e socio-sanitario.

CRITICITÀ ESPRESSE DAI CITTADINI

- ▶ Tempi di attesa lunghi
- ▶ Liste di attesa
- ▶ Risposta al cittadino non in linea con l'aspettativa



Sportello territoriale

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE: SITUAZIONE ATTUALE





Sportello territoriale

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE: IPOTESI DI SPERIMENTAZIONE





Sportello territoriale

POTENZIALI ELEMENTI POSITIVI DEL PROGETTO SPERIMENTALE



L'utenza



che si rivolge allo sportello territoriale potrebbe ottenere:

- ▶ Un appuntamento con A.S. per la valutazione delle condizioni del bisogno in relazione all'attribuzione di un sostegno economico e/o supporto assistenziale.
- ▶ L'orientamento al servizio erogato da un soggetto accreditato ai fini di una **risposta tempestiva e qualificata al bisogno** secondo un piano tariffario concordato.
- ▶ La garanzia che in caso di ammissione al servizio pubblico venga riconosciuto il percorso già svolto e venga assicurata la **continuità del personale assistenziale** in caso di prosecuzione dell'intervento
- ▶ Un servizio di cura personalizzato in cui le risorse messe a disposizione dal sistema pubblico, dalla spesa *out of pocket*, dalle forme integrative e previdenziali (mutue, assicurazioni, welfare aziendale) vengano ricomposte attraverso un **unico progetto di sostegno e protezione per la famiglia**
- ▶ **Essere soggetto attivo nella predisposizione e personalizzazione del suo intervento**



Sportello territoriale

POTENZIALI ELEMENTI POSITIVI DEL PROGETTO SPERIMENTALE



La committenza

esercitando l'azione di regia globale avrebbe la possibilità:

- ▶ Di prendere in carico utenti scoraggiati dal sistema che si rivolgono al mercato irregolare e non convenzionale
- ▶ Di offrire una risposta qualificata a chi, pur manifestando un bisogno, non possiede i requisiti per una risposta a copertura pubblica
- ▶ Di esercitare un'azione di verifica e controllo di efficacia sugli interventi messi in campo dal soggetto accreditato
- ▶ Di garantire la continuità della presa in carico anche in presenza di forme non qualificate di intervento: assistenti familiari e aiuti domestici
- ▶ Di **indirizzare le risorse nella libera disponibilità dei cittadini** verso risposte utili a prevenire l'ingresso in servizi istituzionali maggiormente onerosi in termini di contribuzione pubblica



Sportello territoriale

POTENZIALI ELEMENTI POSITIVI DEL PROGETTO SPERIMENTALE



Il gestore accreditato



attraverso questo percorso ha la possibilità di:

- ▶ Ottenere il riconoscimento dell'attività esercitata fuori dagli attuali confini istituzionali
- ▶ Valorizzare l'esperienza pluriennale delle proprie Raa in termini di presa in carico continuando ad investire sul processo di riconversione delle competenze
- ▶ Assicurare la continuità di una rete capillare di operatori professionali imprescindibile per un reale controllo del territorio