

ALLEGATO 14**Criteri, requisiti ed evidenze specifiche del servizio di sollievo al domicilio per caregiver familiari**

PREMESSA
Il servizio di sollievo al domicilio è rivolto ai caregiver familiari che si prendono cura, in ambito domiciliare, di un proprio caro con non autosufficienza o con disabilità, con necessità di ausilio di lunga durata. Il servizio tiene conto anche dei bisogni dell'assistente familiare (quando presente) e delle altre persone del contesto familiare e sociale dell'assistito che partecipano e condividono il lavoro di cura con il caregiver familiare.
DEFINIZIONE
Il servizio consiste nella sostituzione del caregiver familiare per il periodo di tempo concordato con i servizi invianti, il caregiver e l'assistito, finalizzata a consentire al caregiver una pausa dall'assistenza. Al fine di rafforzare l'efficacia dell'intervento di sollievo, è possibile associare momenti di affiancamento/supporto per l'empowerment del caregiver al fine di condividere un piano personalizzato di conciliazione che individui attività specifiche per il benessere del caregiver coerenti coi suoi interessi e le sue esigenze, da promuovere anche in collaborazione con gli enti del terzo settore.
FINALITÀ
Consentire al caregiver di conciliare vita e cura recuperando tempi e spazi di autonomia rispetto a chi assiste, sulla base di un rapporto costruito su affidabilità flessibilità, fiducia e competenze. Il servizio è personalizzato sulla base delle esigenze del caregiver, dell'assistito e della programmazione locale, con la possibilità di prevedere interventi settimanali o bisettimanali di almeno alcune ore (di norma non inferiori a 4-6 ore), giornate, weekend e settimane di sollievo. Il servizio è garantito da personale qualificato, al domicilio della persona assistita.
UTENZA – CRITERI DI ELEGIBILITÀ
Caregiver familiari di persone anziane con non autosufficienza e di persone con disabilità valutate dall'UVM. L'individuazione dei beneficiari del servizio avviene a cura dei servizi territoriali, sulla base di criteri oggettivi di carico di cura, anche in collaborazione con i soggetti gestori. Gli interventi di sollievo tengono conto della rilevazione dello stress del caregiver effettuata con appositi strumenti validati e dell'esigenza di prevenire il burn-out, supportando il caregiver nell'aver cura della propria salute.

1° Criterio - Attuazione di un sistema di gestione delle strutture sociosanitarie “Fornisce garanzia di buona qualità dell’assistenza sociosanitaria, una gestione della organizzazione che governi le dimensioni più fortemente collegate alle attività di cura e assistenza in una ottica di miglioramento continuo”	
REQUISITI	EVIDENZE
1.1 Modalità di pianificazione, programmazione e organizzazione delle attività di assistenza e di supporto	1.1.1 Il soggetto gestore garantisce, nell'ambito degli accordi contrattuali con la committenza, opportunità di sollievo programmato assicurando un'efficace risposta alle necessità dell'utente e dei suoi familiari.
	1.1.2 Gli interventi proposti devono avere una struttura flessibile (in termini di orari, giorni, tipologia ecc.) in grado di adattarsi il più possibile alle esigenze dell'utente e dei suoi familiari, compatibilmente con le disponibilità organizzative del soggetto gestore.
	1.1.3 Il soggetto gestore assicura, sulla base delle indicazioni contenute nella programmazione territoriale e dei servizi invianti relativamente a questa tipologia di intervento, nell'ambito del progetto personalizzato elaborato dall'UVM, l'adattamento delle scelte gestionali ed organizzative, al fine di rispondere in modo flessibile e personalizzato ai bisogni degli utenti, dei caregiver familiari, degli eventuali assistenti familiari, gestendo tutte le relazioni e i raccordi necessari per garantire la continuità assistenziale alla persona assistita e l'efficacia dell'intervento di sollievo nei confronti del caregiver.
	1.1.4 Deve essere garantito, sin dall'avvio del servizio, un accordo con i servizi territoriali in merito alle finalità, alla durata e al contenuto dell'intervento di sollievo, con il coinvolgimento dell'utente e dei familiari/caregiver.
	1.1.5 Deve essere data evidenza del fatto che, nella predisposizione del piano personalizzato sono tenuti in considerazione sia i bisogni dell'utente che i bisogni dei caregiver familiari e dell'assistente familiare se presente.
	1.1.6 Prima dell'attivazione del servizio, di norma, deve essere effettuata una visita preliminare al domicilio, al fine di approfondire la conoscenza con la persona assistita e il caregiver familiare promuovendone la collaborazione, anche con il coinvolgimento del tutor.
	1.1.7 Deve essere assicurata la valutazione e la conoscenza delle abilità, delle relazioni e delle abitudini dell'utente e del caregiver per favorire un adeguato inserimento dell'operatore fin dal primo accesso.
	1.1.8 Deve essere data evidenza che la procedura di attivazione dell'intervento di sollievo preveda un colloquio di reciproca conoscenza e approfondimento fra referente/operatore del servizio e utente/caregiver/familiari nell'ambito del quale devono essere forniti al caregiver e ai familiari dell'utente i riferimenti dell'operatore cui fare riferimento per informazioni e supporto.
	1.1.9 Il soggetto gestore garantisce che le qualifiche e/o la formazione e le capacità professionali degli operatori individuati siano adeguate al bisogno prevalente e assicura la qualificazione necessaria dell'operatore impegnato in base alla capacità di svolgere i compiti prestazionali che svolge il caregiver (competenze alimentate dall'esperienza). Pertanto, operatori sociosanitari, educatori e assistenti familiari formati, vengono coinvolti in relazione ai bisogni effettivi.

	1.1.10 Gli operatori del servizio supportano l'utente e i familiari nell'organizzazione dell'ambiente domestico e garantiscono, nell'ambito del servizio/intervento attivato, le attività assistenziali previste al fine del miglioramento e/o il mantenimento delle abilità, delle relazioni e delle abitudini di vita della persona assistita, promuovendone il benessere, in un contesto di fiducia e collaborazione con il caregiver.
	1.1.11 Il soggetto gestore deve garantire che gli interventi siano accuratamente personalizzati per rispondere in modo efficace e adeguato alle specifiche esigenze di ogni utente e dei suoi familiari e caregiver, valorizzando le conoscenze e le competenze specifiche del caregiver in relazione alla peculiarità della situazione e delle esigenze dell'utente.
	1.2.1 Deve esser data evidenza di procedure concordate con i servizi territoriali per il tempestivo passaggio delle informazioni relative alle condizioni dell'utente ed ai bisogni dei caregiver familiari al fine di contribuire a garantire la continuità del percorso assistenziale sia al momento dell'attivazione che al termine dell'intervento di sollievo al domicilio.
1.2 Modalità per integrazione e coordinamento dei servizi sanitari, sociosanitari e sociali per continuità assistenziale con l'esterno	1.2.2 Nell'ambito del progetto personalizzato possono essere integrate attività a cura di professionisti sanitari delle cure domiciliari e dei servizi sanitari territoriali (per esempio, medici specialisti, fisioterapisti, infermieri delle cure territoriali, terapisti occupazionali, psicologi, ecc.) concordate con il MMG e con l'Ausl, con riferimento ai bisogni di salute della persona assistita e del caregiver. Il soggetto gestore garantisce la collaborazione per favorire l'integrazione degli interventi.
	1.2.3 Al termine dell'intervento di sollievo al domicilio, deve essere assicurata in forma scritta la verifica dell'attuazione del piano di assistenza individuale relativamente agli obiettivi specifici concordati per e con l'utente e il caregiver.
2° Criterio - Prestazioni e servizi "L'organizzazione descrive la tipologia e le caratteristiche dei servizi erogati e individua i metodi di lavoro sui quali fondare azioni successive di valutazione dei risultati e della comunicazione con gli utenti e i cittadini"	
2.3 Continuità assistenziale	2.3.1 Per quanto attiene alla programmazione degli interventi di sollievo con carattere di periodicità che prevedono più accessi, deve essere data evidenza delle strategie attuate per garantire la continuità dell'operatore individuato (operatore che conosce utente, caregiver familiari e necessità di entrambi), favorendo il rapporto di fiducia tramite la conoscenza reciproca e il mantenimento delle relazioni, tenendo conto al contempo della necessaria flessibilità in coerenza con il cambiamento dei bisogni.

4° Criterio - Competenze del personale “L’organizzazione deve curare che il personale possieda/acquisisca e mantenga le conoscenze e le abilità necessarie alla realizzazione in qualità e sicurezza delle specifiche attività”	
4.1 programmazione e verifica della formazione necessaria e specifica	4.1.1 Il soggetto gestore deve assicurare che, per gli interventi di sollievo al domicilio, siano impiegati operatori opportunamente formati e adeguati rispetto alle diverse necessità dell'utente (OSS, educatori, assistenti familiari, personale specializzato ecc.) garantendo formazione aggiuntiva e specifica relativamente a: • la capacità di decodificare la domanda dell’assistito, in ottica di sostituzione del caregiver; • le strategie di comportamento per gestire il rapporto con il caregiver; • le modalità per affrontare eventuali emergenze; • la capacità di osservare, rilevare e riferire elementi rilevanti inerenti alla salute e al benessere dell’assistito e del caregiver; • la capacità di fare un resoconto al caregiver circa l’attività svolta; • ecc.
5° Criterio - Comunicazione “Una buona comunicazione e relazione fra operatori e utenti garantisce allineamento ai comportamenti attesi, aumento della sicurezza nella cura e assistenza, partecipazione di utenti e familiari/caregiver alle scelte di cura”	
5.3 Modalità e contenuti delle informazioni da fornire a utenti e familiari	5.3.1 Il soggetto gestore deve assicurare, nell’ambito della Carta dei servizi, l’informazione sull’opportunità di sollievo al domicilio, sui servizi offerti e sui diritti delle persone assistite e dei loro caregiver familiari.
7° Criterio - Processi di miglioramento ed innovazione “Il governo delle azioni di miglioramento e l’adozione di innovazioni tecnologiche ed organizzativo-professionali esprimono la capacità della organizzazione di adattarsi a contesti nuovi assumendo comportamenti fondati eticamente, professionalmente adeguati, socialmente accettabili e sostenibili	
7.1 Progetti di miglioramento e iniziative di innovazione	7.1.1 Devono essere assicurate modalità di rilevazione di gradimento rispetto all'intervento di sollievo al domicilio, utilizzando strumenti adeguati alla capacità di comprensione ed espressione degli utenti, e l'eventuale predisposizione di report annuali del gradimento espresso. Deve, inoltre, essere data evidenza dell'acquisizione di suggerimenti da parte di utenti, familiari e caregiver ai fini del miglioramento.