

**REGIONE VENETO
REJON VENETO**



**PROVINCIA DI BELLUNO
PROVINZIA DE BELUN**

**COMUNE DI CORTINA D'AMPEZZO
COMUN DE ANPEZO**

CAP 32043 – Corso Italia, 33 – Tel. 0436 4291 Fax 0436 868445 C.F. - P.IVA 00087640256

**REGOLAMENTO COMUNALE PER IL SERVIZIO
DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 98 del 29/11/2011

REGOLAMENTO SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILARE

Art.1

Principi

1. Il S.A.D., potenzialmente rivolto a tutti i cittadini in stato di bisogno, come servizio alla persona si ispira ai principi di universalità, uguaglianza ed imparzialità, garantendo:

- il rispetto della dignità e della libertà della persona assistita;
- il diritto della persona assistita di autodeterminarsi, a prescindere dalla sua condizione personale e sociale;
- l'equità intesa come divieto di ogni discriminazione;
- la realizzazione di un programma assistenziale personalizzato condiviso con il destinatario e la sua famiglia

2. Tutti i cittadini dell'ambito territoriale del Comune di Cortina d'Ampezzo, a parità di condizioni, godono di uguale trattamento per l'accesso al Servizio e per la fruizione degli interventi e prestazioni.

Art. 2

Definizione e Finalità

1. Il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.), è un servizio a carattere istituzionale e di interesse pubblico, costituito da un complesso di interventi e prestazioni socio-assistenziali, fra loro coordinati ed integrati, erogati al domicilio di soggetti di cui al successivo art. 4 per la gestione della propria persona e per il governo della casa.

2. Il servizio è finalizzato a:

- consentire la permanenza nel proprio ambiente di vita, mantenendo il ruolo e l'autonomia di singoli o nuclei familiari che, per esigenze permanenti o temporanee, hanno necessità di aiuto a domicilio per il soddisfacimento dei bisogni essenziali relativi al governo della casa, alla cura della persona e alla vita di relazione;
- evitare il ricorso all'istituzionalizzazione impropria;
- ridurre gli stati di emarginazione fisica e psicologica, esclusione sociale e isolamento.

Art. 3

Gestione

1. Il servizio è istituito nel Comune di Cortina d'Ampezzo e viene gestito direttamente sia con personale proprio che tramite affidamento a Cooperative Sociali di tipo a "A", di cui all'art.1.c. 1, lett. a) della legge n. 381/1991. L'attività relativa è attribuita in capo al responsabile dei Servizi Sociali del Comune.

2. Il servizio, a carattere individuale e/o familiare, viene svolto a domicilio o presso luoghi di socializzazione ove si realizzano attività specifiche o integrate e, comunque, mirate alla tipologia di utenza in carico.

Art. 4

Destinatari

1. I destinatari del Servizio sono persone residenti nel Comune di Cortina d'Ampezzo che versano in condizioni di disagio e a rischio sociale e di emarginazione. Possono essere anche persone adulte, disabili e minori che si trovano in condizioni di bisogno socio-assistenziale. Tutte le persone domiciliate nel Comune di Cortina d'Ampezzo, in presenza di motivi di necessità e di urgenza, hanno diritto agli interventi socio-assistenziali previa valutazione sociale ed al costo orario previsto per lo scaglione di reddito più alto.

Art. 5

Capacità ricettiva

1. La capacità ricettiva del servizio è subordinata alla pianificazione delle risorse di bilancio del Comune.

2. Compatibilmente con le risorse disponibili, per ogni fascia di utenti viene assegnato un quantitativo ottimale di assistenza, quantificato in ore settimanali, dando priorità di intervento alla categoria di utenti più gravi, che richiedono più ore, procedendo poi verso livelli di gravità inferiori fino ad esaurimento delle risorse e disponibilità esistenti. I criteri di valutazione della "condizione personale" dell'utente, risultano dettagliatamente indicati al successivo art. 12.

Art. 6

Organizzazione del servizio

1. L'Assistente Sociale, referente del Servizio, è disponibile nella sede del S.A.D., dal lunedì al venerdì.

2. Il Servizio ordinario è prestato dagli Operatori Socio-Sanitari presso il domicilio della persona assistita e viene garantito nei soli giorni feriali. Precisamente dal lunedì al venerdì dalle ore 07:00 alle 20:00 ed al sabato dalle 07:00 alle 14:00.

3. Al di fuori di tali orari e nei giorni festivi, previa valutazione dell'Assistente sociale e compatibilmente con le risorse disponibili, potranno essere attivati servizi per situazioni considerate di particolare gravità ed urgenza.

4. All'interno del P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale) viene definita la durata dell'intervento e le modalità di revisione e rimodulazione del programma socio-assistenziale.

Art. 7

Standard di personale dedicato al servizio

1. Il rapporto assistente sociale referente SAD/popolazione di riferimento viene garantito con almeno 1 ogni 6000 abitanti. Per la figura professionale dell'Operatore socio-sanitario invece il rapporto dovrà essere di almeno 1 ogni 3.000 abitanti.

Art. 8
Caratteristiche

1. Il servizio opera nel rispetto del ruolo primario della famiglia, la sostiene e agevola nello svolgimento delle funzioni e dei compiti che le sono propri, promuovendo la responsabilizzazione e stimolando la collaborazione di tutti i suoi membri, senza sostituirsi ad essa.
2. Il servizio risponde ai bisogni essenziali di autonomia e autosufficienza di singoli o di nuclei familiari, integrando le funzioni primarie della famiglia nei compiti di governo della casa e di cura della persona, nella vita di relazione, attraverso attività di:
 - assistenza domestica alla persona (aiuto nel governo dell'alloggio, da svolgersi limitatamente ai locali abitualmente usati dall'utente per le funzioni primarie);
 - contributi economici a sostegno del reddito familiare (disciplinati da apposito regolamento);
 - assistenza alla persona (operazioni di igiene e cura della persona con esclusione di prestazioni aventi carattere sanitario);
3. Il servizio prevede inoltre, laddove programmato, l'attivazione di interventi ulteriori ad integrazione dei servizi assistenziali essenziali consistenti in:
 - trasporto sociale/accompagnamento;
 - animazione sociale;
 - Consegna pasti a domicilio;
4. Le attività di cui ai precedenti punti sono rese in rapporto alle possibilità di autonomia del soggetto riferite alle seguenti variabili:
 - disabilità;
 - contesto familiare;
 - situazione economica;
 - situazione abitativa;
 - situazione assistenziale.

Art. 9
Integrazione S.A.D. - A.D.I.

1. Le prestazioni del Servizio Assistenza Domiciliare (S.A.D.) vengono rese anche in relazione alle intese intercorse con la ASL n. 1 "Belluno" in materia di Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) sia rispetto agli oneri e le competenze ivi stabilite, sia rispetto alla necessità di integrazione dei due servizi.

Art. 10
Processi di Erogazione

1. I processi di erogazione del servizio sono i seguenti:

Segnalazione per l'accesso al servizio, tramite:

- segnalazione del Medico di Medicina Generale;
- segnalazione di altro Servizio;
- osservazione diretta del servizio SAD;
- segnalazione della comunità;
- segnalazione del servizio ADI;
- richiesta del cittadino o della sua famiglia;

2. Funzioni del servizio sociale professionale comunale:

- Tramite colloquio vengono forniti elementi informativi e di orientamento in relazione al servizio;
- Tramite ulteriore colloquio, acquisisce tutta la documentazione necessaria, valuta la presenza dei requisiti e conseguentemente accoglie o rifiuta la domanda;
- Apre una cartella/utente, tale cartella viene aperta anche in caso di reiezione della domanda;
- Nel caso di accoglimento della domanda, svolge l'indagine sociale tramite visita domiciliare;
- L'Assistente Sociale prende in carico l'utente e predispone il P.A.I.;
- Viene predisposta la determina di Assegnazione da parte del responsabile del Servizio. La determina rappresenta l'atto finale dell'assegnazione dell'erogazione del servizio o della reiezione del servizio stesso, che viene valutato e definito dal servizio sociale professionale comunale;
- In caso di accoglimento della domanda il P.A.I. viene siglato e condiviso con l'Assistente Domiciliare, l'utente e/o suoi familiari;
- Inizio dell'erogazione delle prestazioni;
- Periodicamente, secondo quanto previsto dal P.A.I., vengono attuate le opportune verifiche.

Funzioni del soggetto affidatario della gestione del servizio:

- Partecipa, tramite l'operatore assegnato, alla progettazione dell'intervento di assistenza domiciliare;
- Eroga le prestazioni di assistenza previste e predispone il calendario degli interventi;
- Garantisce gli adempimenti previsti dalle necessità di integrazione con il servizio erogato dall'ASL n. 1 Belluno;
- Garantisce la partecipazione del Coordinatore del servizio agli incontri programmati di supervisione;
- Partecipa, tramite l'operatore assegnato, alle riunioni di verifica e valutazione del servizio e dei singoli interventi.

Art. 11
Requisiti di accesso

1. Il servizio è rivolto ai residenti e domiciliati nel territorio del Comune di Cortina d'Ampezzo;
2. Il servizio è rivolto a soggetti di età non inferiore ai 65 anni appartenenti ad una delle seguenti categorie:
 - anziano/inabile non autosufficiente parziale o totale, solo o con risorse parentali insufficienti;
 - disabile, solo o con risorse parentali insufficienti.
3. Il servizio è rivolto a soggetti di età inferiore ai 65 anni in possesso di:
 - certificato di invalidità al 100%;
 - certificazione 104/92;
4. Altri Soggetti non rispondenti ai punti 2 e 3, per i quali sussiste una progettazione integrata e condivisa con i servizi territoriali preposti (ASL, Tribunale per i minorenni, Tribunale giudiziario...);
5. Le situazioni di particolare gravità, a carattere d'urgenza, seguiranno un iter specifico di valutazione e accesso, salva successiva applicazione dei criteri di cui all'art 12.

Art. 12
Criteri per la valutazione della “condizione personale”

1. L'Assistente Sociale, facendo riferimento alla relazione sociale desunta dalla visita domiciliare, definisce i punteggi di ciascun soggetto utilizzando gli indicatori di valutazione, espressi dalla tabella esplicativa, per l'accesso al Servizio:

Nucleo familiare	Valutazione massima riferita a persona anziana/inabile sola; minima riferita alla presenza nel nucleo familiare di conviventi —validi“.	Punteggio da 1 a 3
Rete parentale	Valutazione massima riferita all'assenza di una rete di supporto, anche economica; minima riferita alla presenza di significative risorse familiari, anche economiche.	Punteggio da 1 a 3
Situazione abitativa	Valutazione massima riferita ad un'abitazione che risulta completamente inadatta per le condizioni dell'utente, minima riferita ad un'abitazione che complessivamente è idonea per la persona	Punteggio da 1 a 3

Situazione economica personale	E Valutazione massima riferita all'assenza di qualsiasi reddito, minima riferita alla presenza di un reddito relativo ad una pensione discreta o pensione minima con indennità di accompagnamento	Punteggio da 1 a 3
Autosufficienza personale	Valutazione massima riferita alla completa non autosufficienza, minima riferita ad una parziale autosufficienza	Punteggio da 1 a 3
Prestazioni richieste dall'utente	Valutazione massima riferita all'assistenza igienico-sanitaria, minima riferita alla socializzazione	Punteggio da 1 a 3
Altri servizi utilizzati	massima riferita all'utilizzo di nessun altra prestazione socio-sanitaria, minima riferita al beneficio di due o più servizi socio-sanitari di Assistenza Tutelare	Punteggio da 1 a 3
Assistenza integrativa personale	Valutazione massima riferita all'assenza di una figura di assistente alla persona, minima riferita alla presenza fissa e continua di una Assistente Familiare	Punteggio da 1 a 3
Riconoscimento disabilità in base alla 104/92	Valutazione massima riferita a Soggetto riconosciuto ai sensi della legge 104/92 in situazione di handicap in condizione di gravità con carattere di permanenza minima riferita ad un Soggetto riconosciuto in situazione di handicap temporaneo	Punteggio da 1 a 3

2. A parità di punteggio verrà data precedenza alla condizione di disagio economico, secondo i parametri ISEE.

Art. 13

Domanda di ammissione

1. Il SAD viene individuato quale prestazione sociale agevolata ai sensi dell'art. 1 del D. Lgs. n. 109/1998 e ss. modifiche ed integrazioni. Il diretto interessato, i suoi familiari, l'amministratore di sostegno, il curatore o il tutore che intendono fruire del servizio, devono presentare richiesta presso l'ufficio del servizio sociale su un apposito modulo di attivazione o rinnovo del SAD. Essendo in via di principio e come criterio operativo, l'accesso ai servizi socio-assistenziali subordinato alla partecipazione da parte dell'utente e/o persone tenute agli alimenti (art. 433 e ss.

Cod. Civ.) alla contribuzione del costo dello stesso, la domanda deve essere corredata dalla seguente documentazione:

- attestazione della situazione economica del richiedente, valutata attraverso la determinazione dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.), in modo da assicurare l'esenzione o il trattamento agevolato; Per il calcolo della compartecipazione dell'utente al costo od esenzione del servizio la dichiarazione ISEE farà riferimento alla sola persona beneficiaria delle prestazioni e non all'intero nucleo familiare. Per il calcolo del patrimonio immobiliare verrà detratto l'intero ammontare dell'imponibile ICI riferito alla casa di prima abitazione. Qualora il cittadino richiedente le prestazioni si rifiuti di presentare la necessaria documentazione ai fini della determinazione della propria situazione economica potrà usufruire dei servizi ma non beneficiare di alcuna riduzione sul costo o esonero dal pagamento degli stessi;
- se in possesso, verbale di invalidità civile e/o valutazione dello stato di handicap ai sensi della L.104/92;
- consenso informato per il trattamento dei dati personali i sensi del D. Lgs. n. 196/2003.

Art. 14

Modalità di ammissione

1. L'ammissione è definita con determina del responsabile del Servizio, a seguito della valutazione del servizio sociale professionale comunale, di cui agli artt. 10 e 12.

Art. 15

Assenze

1. Il beneficiario o chi per lui è tenuto a comunicare all'Assistente Sociale, le eventuali assenze dal proprio domicilio che non consentano l'erogazione delle prestazioni settimanali programmate.

2. In mancanza o in caso di tardiva comunicazione che non consenta di disdire tempestivamente l'intervento programmato, il costo sociale del servizio deve essere ugualmente corrisposto (solamente in regime di compartecipazione).

Art. 16

Variazione o cessazione del servizio

1. I cambiamenti della situazione sociale personale e/o familiare che hanno determinato l'accesso comportano una ridefinizione degli interventi, con conseguente rielaborazione del PAI, nonché variazione delle prestazioni o cessazione delle stesse.

2. La variazione o cessazione può avvenire su richiesta dell'interessato o su decisione degli operatori qualora il servizio non risulti più rispondente alle esigenze.

3. Il servizio può essere inoltre sospeso:

- qualora non vengano più accettate dall'utente e/o da suoi familiari le prestazioni previste nel piano assistenziale concordato, previa motivazione documentata;
- qualora venga meno il rispetto nei confronti del personale del servizio.

Art. 17

Costo sociale del servizio

1. La Giunta Comunale stabilisce annualmente gli scaglioni di reddito, la fascia di esenzione ed il costo orario a carico dell'utente.

Art. 18

Divieti

1. E' fatto divieto agli operatori domiciliari:

- di introdurre nel contesto di lavoro persone estranee e/o prendere iniziative riguardanti l'attività senza preventivo accordo con l'assistente sociale referente;
- di accettare mance, compensi, da parte dei fruitori del servizio e loro familiari;
- di divulgare informazioni relative agli utenti;
- di effettuare prestazioni a pagamento all'utenza del servizio.

Art. 19

Strumenti di partecipazione

1. Il Comune di Cortina d'Ampezzo assicura forme di partecipazione e controllo del servizio da parte degli utenti e a tal fine:

- individua i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- individua standard (obiettivi) di qualità e quantità di cui assicura il rispetto;
- individua gli indici da utilizzare per la misurazione e/o valutazione dei risultati conseguiti;
- rendono partecipe l'utenza degli obiettivi prefissati;
- organizza l'acquisizione periodica delle valutazioni dell'utenza;
- favorisce le segnalazioni di suggerimenti, disservizi e reclami;

Art. 20

Prestazioni socio-assistenziali

1. Il servizio garantisce le seguenti prestazioni socio-assistenziali di base:

- assistenza domestica;
- assistenza all'igiene e cura della persona;

2. Il servizio può prevedere le seguenti prestazioni socio-assistenziali integrative:
accompagnamento per mobilità esterna e gestione pratiche burocratiche integrative;

- animazione sociale.
- Fornitura pasti a domicilio

Art. 21

Prestazioni socio-assistenziali di base

1. Assistenza domestica.

Le prestazioni sono rivolte al governo della casa e alle attività domestiche della persona assistita ed in particolare consistono in:

- cura delle condizioni igieniche dell'alloggio con particolare riferimento agli ambienti destinati a funzioni primarie (camera, cucina, bagno);
- Servizio di sgombero neve per gli accessi all'abitazione (eseguito dagli operai del Servizio Lavori Pubblici);
- cambio della biancheria;

- lavanderia e guardaroba;
- acquisto generi alimentari, medicinali, materiali igienico-sanitari, ecc.;
- aiuto nella preparazione e somministrazione dei pasti;
- supporto disbrigo pratiche;
- svolgimento piccole commissioni;

2. Assistenza all'igiene e cura della persona

Le prestazioni consistono in:

- aiuto nell'attività della persona rivolta a se stessa;
- alzata e coricamento a letto;
- pulizia personale;
- bagno;
- vestizione e nutrimento;
- semplice mobilitazione per le persone allettate;
- indicazioni sulle corrette norme igieniche;
- segnalazione agli operatori sanitari e sociali di anomalie evidenziate nel corso dell'attività e di problemi che comportino interventi immediati o specifici.

Art. 22

Prestazioni socio-assistenziali integrative

1. Accompagno per mobilità esterna e trasporto sociale

Il servizio è assicurato, con mezzi comunali o della ditta affidataria, per il trasporto dal proprio domicilio per uscite (visite mediche, prelievi, controlli o attività ricreative e culturali, mantenimento rapporti parentali, amicali) o piccole commissioni nella sola circoscrizione territoriale del Comune di Cortina d'Ampezzo. Per eventuali visite mediche da effettuarsi al di fuori del territorio comunale, previa valutazione sociale della dimostrata impossibilità e/o assenza di familiare, ci si avvale della collaborazione delle locali Associazioni di Volontariato;

2. Animazione sociale

L'attività svolta di norma dal Servizio Sociale del Comune, con l'eventuale collaborazione delle locali Associazioni di Volontariato, è rivolta a favorire la frequenza di luoghi di socializzazione, già strutturati o all'uopo reperiti e organizzati (vacanze estive, termali, università degli anziani etc.), ove si svolgono attività specifiche o integrate e, comunque, mirate alla tipologia di utenza in carico.

Le prestazioni consistono in:

- uso di tecniche specifiche di sollecitazione e coinvolgimento personale per una condivisione delle esperienze quotidiane e per una valida comunicazione e relazione;
- attività di gruppo per migliorare l'integrazione sociale con particolare riferimento alle seguenti iniziative:
 - ricreazione e svago;
 - promozione culturale;
 - laboratori artigianali e teatrali;
 - laboratori di ginnastica e movimento.

3. Consegna pasti a domicilio;

Il servizio viene assicurato per il solo pranzo e nelle giornate dal lunedì al sabato. Previa valutazione sociale e consegna a domicilio da parte del familiare, persona di riferimento e/o delle associazioni di volontariato potranno essere garantiti anche nelle giornate domenicali e festive. I pasti sono preparati all'interno della locale Casa di Riposo in funzione del menù giornaliero programmato e comprendono: un primo ed un secondo piatto, doppio contorno, pane e frutta di stagione.

Art. 23

Aggiornamento, Coordinamento e Supervisione

1. Tutto il personale del servizio è tenuto alla partecipazione ai corsi di aggiornamento, agli incontri di coordinamento e supervisione professionale concordati con il responsabile dei servizi sociali comunale.

Gli incontri di coordinamento sono gestiti dall'Assistente Sociale comunale referente del Servizio congiuntamente al coordinatore della ditta affidataria.

Tali incontri sono, di norma, a cadenza settimanale e la partecipazione è obbligatoria.

2. E' prevista l'attività di coordinamento con i volontari di cui al successivo art. 23, tramite apposita calendarizzazione elaborata ad inizio anno.

Art. 24

Tirocinanti

1. Possono partecipare allo svolgimento delle attività del S.A.D., previo parere favorevole del Responsabile dei Servizi Sociali del Comune e in accordo con l'assistente sociale referente del servizio, i tirocinanti frequentanti i corsi professionali previsti dalla normativa regionale e nazionale, per i quali il tirocinio é obbligatorio e gratuito.

Art. 25

Volontariato

1. Al fine di rafforzare il servizio:

- all'integrazione sociale in luoghi di aggregazione;
- alla compagnia e assistenza a domicilio;
- allo svolgimento di piccole commissioni;
- all'animazione sociale;
- al trasporto sociale;

possono essere utilizzati volontari appartenenti ad organizzazioni convenzionate e/o volontari in servizio civile entrambi all'uopo valutati idonei ed opportunamente preparati.

Art. 26

Documentazione relativa agli utenti

1. La documentazione relativa agli utenti consiste in:

- cartella personale contenente documentazione amministrativa e tecnica, custodita presso l'ufficio Servizi Sociali del Comune assicurando la riservatezza e la segretezza delle informazioni ivi contenute, nello specifico:
 - Modello di richiesta SAD;
 - Modulo visita domiciliare compilato dall'Assistente Sociale
 - Modulo Piano Assistenziale Individualizzato
- foglio di presenza, conservato, presso l'abitazione dell'utente. In esso vengono giornalmente registrate le presenze e le attività svolte, con l'indicazione dell'orario effettuato a domicilio, firmate dall'utente e visionate dal Referente del Servizio di Assistenza Domiciliare.

Art. 27

Documentazione relativa al servizio

1. E' conservata presso i locali del Servizio Servizi Sociali del Comune consiste in:

- archivio per corrispondenza e atti relativi alla gestione e organizzazione del servizio;

- elenco del personale addetto al servizio suddiviso in fisso e sostituto;
- elenco dei soggetti fruitori del servizio.

Art. 28

Opposizione

1. Contro il provvedimento di ammissione al servizio o dimissione dallo stesso, può essere presentata opposizione nel termine di 20 giorni dal ricevimento da parte dell'interessato/famiglia della comunicazione scritta di ammissione o dimissione.
2. Il responsabile del Servizio Servizi Sociali del Comune, entro i successivi 20 giorni, decide per l'accoglimento o il rigetto dell'opposizione.

Art. 29

Rinvio

1. Per quanto non contemplato nel presente Regolamento, valgono in quanto applicabili le norme delle Leggi Nazionali e Regionali vigenti in materia.

Art. 30

Trattamento dei dati personali

1. In base a quanto sancito dal D.Lgs. 196/2003, i dati e le informazioni personali sono soggetti alla riservatezza e al segreto; sono trattenuti e trattati dal servizio secondo le modalità di legge, anche con strumenti informatici, esclusivamente per fini istituzionali.

Art. 31

Norme Finali

1. Il presente regolamento abroga quello attualmente in vigore approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 11 del 26.07.1994, modificato con deliberazioni del Consiglio Comunale n. 28 del 18.6.1996, n. 50 del 31.7.96 e n. 71 del 18.12.2000 e può essere modificato dal Consiglio Comunale sentito il parere della competente Commissione Consiliare o a seguito di emanazione di nuove disposizioni legislative.