



ENTE CAPOFILA SAN GIORGIO DEL SANNIO
UFFICIO DI PIANO VIA MAZZINI 1, 82018 San Giorgio del Sannio BN
Tel. 0824/58214 fax 082458214/0824337270 e-mail ambitoterritorialeb2@libero.it

REGOLAMENTO SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIALE PER ANZIANI AUTOSUFFICIENTI E NON AUTOSUFFICIENTI

Approvato con deliberazione del C.I. n.8 del 28/03/2014
MODIFICA ALL'ART. 13 con deliberazione del C.I. n. 21 del 08/07/2014
MODIFICA ALL'ART. 13 con deliberazione del C.I. n. 8 del 28/04/2016

REGOLAMENTO SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIALE PER ANZIANI AUTOSUFFICIENTI E NON AUTOSUFFICIENTI

Art.1 . Oggetto

Il presente Regolamento individua gli obiettivi e disciplina i criteri, le modalità di accesso nonché di fruizione del Servizio di Assistenza Domiciliare (in sigla S.A.D.) agli anziani gestito in forma associata dai 19 Comuni che costituiscono l'Ambito Territoriale B2.

Tale Regolamento, al fine di garantire unitarietà ed uniformità nella gestione degli interventi, deve essere applicato e reso valido in tutti i Comuni dell'Ambito.

Art. 2.Obiettivi generali

Relativamente alla gestione associata del Servizio S.A.D., il Coordinamento Istituzionale dell'Ambito Territoriale B2 si propone di perseguire i seguenti obiettivi generali:

- Garantire unitarietà ed uniformità nella erogazione delle prestazioni;
- Potenziare e rafforzare il Servizio incrementando il livello qualitativo e quantitativo delle prestazioni, applicando più qualificate e capillari forme di attuazione sul territorio;
- Ottimizzare le risorse attraverso un accordo dettagliato con i soggetti del Terzo Settore che dovranno gestire il Servizio.

Art. 3. Finalità

Per assistenza domiciliare sociale si intende un complesso di interventi e prestazioni di carattere socio-assistenziale, anche temporanei, erogati prevalentemente presso l'abitazione dell'utente e rivolti ad anziani con limitata autonomia, che vivono da soli e/o con famiglie che non sono in grado di assicurare un buon livello di assistenza per la cura e l'igiene della persona e della casa e per il mantenimento delle condizioni di autonomia. La finalità del servizio è quella di favorire la permanenza dell'anziano nel suo ambiente abitativo e sociale e di accrescere la sua capacità di autodeterminazione, sia attraverso attività socializzanti, che limitino il rischio di emarginazione sociale, sia attraverso prestazioni assistenziali, finalizzate a prevenire malattie cronico-degenerative.

In particolare, gli obiettivi del servizio sono:

- favorire la permanenza dell'anziano nell'ambiente familiare e sociale di appartenenza, riducendo il ricorso all'ospedalizzazione impropria ed evitando, per quanto possibile, il ricovero presso strutture residenziali;
- garantire la cura della persona e dell'ambiente domestico;
- promuovere la conservazione ed il recupero dell'autonomia personale e delle relazioni sociali;
- fornire supporto in situazioni di emergenza familiare;
- favorire la prevenzione ed il contrasto dei processi di emarginazione sociale o dei fenomeni di isolamento, di solitudine e di bisogno, oltre a favorire il miglioramento della qualità della vita in generale.

Art. 4 .Destinatari

Possono fruire del Servizio S.A.D. tutti gli anziani residenti nei Comuni aderenti all'Ambito Territoriale B2, in particolare chi sia autosufficiente e chi non sia autosufficiente ; pertanto con il termine "non autosufficiente" ci si riferisce ad anziani ultra sessantacinquenni che subiscono una perdita permanente, totale o parziale delle abilità

fisiche, psichiche, sensoriali, cognitive e relazionali a seguito di patologie congenite o acquisite o di disabilità con conseguente incapacità di compiere gli atti essenziali della vita quotidiana, e/o a seguito di condizioni ambientali e reddituali.

Il potenziamento del Servizio di Assistenza Domiciliare per non autosufficienti è finalizzato a favorire la permanenza dell'anziano nel proprio ambito familiare e sociale migliorando la sua qualità di vita nonché quella della sua famiglia di appartenenza. In particolare è volto a supportare il lavoro di cura della famiglia in presenza di anziani affetti da demenza senile (Alzheimer e patologie similari).

L'intervento è finalizzato altresì ad evitare rischi di ricoveri impropri in strutture sanitarie o in case di Riposo e Residenze Protette. Inoltre assicura all'utente, attraverso l'adozione di adeguati strumenti di valutazione del bisogno, interventi che gli consentano di conservare la routine quotidiana, di mantenere relazioni affettive familiari e sociali indispensabili per vivere in maniera autonoma.

Promuove iniziative sul piano culturale sollecitando il cittadino e la collettività sui temi della solidarietà, con funzione di prevenzione e supporto ai servizi sociali mirando alla crescita delle organizzazioni di volontariato.

Può richiedere il servizio chi:

- si trova in condizioni di bisogno e di non autosufficienza e, pertanto, necessita di aiuto da parte di altre persone, per un periodo più o meno lungo;
- non può fare affidamento sul supporto di una sufficiente rete familiare;
- si trova in condizioni di bisogno temporaneo tali da richiedere altrimenti il ricovero presso case di riposo o strutture di tipo residenziale;
- non percepisce indennità di accompagnamento;
- non beneficia di altre agevolazioni e/o contributi economici erogati dall'Ambito B2.

A parità di esigenze ha la precedenza il richiedente con un reddito inferiore.

Art. 5 . Modalità di presentazione della domanda

I cittadini interessati al Servizio devono presentare richiesta di accesso al servizio utilizzando il modello unico di domanda in allegato al presente regolamento e disponibile sia sul sito web del Comune Capofila, sia presso l'Ufficio Politiche Sociali del Comune di residenza, corredata dalla seguente documentazione:

1. per gli anziani non autosufficienti documentazione che attesti la non autosufficienza sociale tramite certificato del medico curante (salvo definizioni di nuove procedure operative di integrazione socio-sanitaria o tramite UVI);
2. documenti necessari a definire la situazione economica (ISEE) del nucleo familiare del richiedente;
3. fotocopia di un documento di identità del richiedente in corso di validità;
4. fotocopia del Codice Fiscale del richiedente.

Art. 6 . Prestazioni

Gli interventi previsti dal Servizio di Assistenza Domiciliare, distinti per tipologie corrispondenti a specifiche aree di bisogno, sono i seguenti:

A) Igiene Personale:

- pulizia e cura personale, incluso prestazioni di podologia (cura e igiene del piede);
- aiuto ad alzarsi dal letto;
- vestizione.

B) Aiuto e Cura nell'organizzazione e Gestione della Casa:

- aiuto per il governo dell'alloggio e per le attività domestiche;
- cura delle condizioni igieniche dell'alloggio, con particolare riferimento a quelle destinate a funzioni primarie (camera da letto, cucina, bagno);

- cambio e lavaggio della biancheria

Dalle prestazioni di igiene ambientale sono da escludere:

- lavori di pulizia e riordino di locali non abitati dalla persona assistita;
- qualsiasi intervento, sia diretto che indiretto, a favore di familiari della persona assistita che non usufruiscono del SAD;
- lavori di pulizia e riordino di soffitte, cantine, spazi quali scale o pianerottoli in uso comune con altri inquilini;
- qualsiasi tipo di intervento di pulizia e riordino di locali all'interno dell'alloggio della persona assistita dati in affitto anche temporaneo;
- lavori di pulizia e riordino di cortili e/o giardini, anche se di uso esclusivo della persona assistita.

C) Cura dell'alimentazione, preparazione o fornitura del pasto:

- acquisto di generi alimentari qualora la persona non sia in grado di procurarseli autonomamente,
- oppure quando sia necessario contenere e/o supportare la persona anziana nell'organizzazione degli acquisti (quantità/qualità);
- preparazione o fornitura del pasto qualora non sia possibile coinvolgere l'utente, oppure nei casi in cui la cucina non sia idonea.

D) Attività tendenti a favorire la vita di relazione:

- interventi finalizzati a favorire la promozione, il sostegno e l'integrazione sociale a livello familiare ed extra familiare;
- stimolo alla comunicatività ed alla socializzazione;
- coinvolgimento di parenti, amici, vicini;
- rapporti con strutture ricreative e culturali del territorio;
- interventi tesi a ridurre la situazione di solitudine e di emarginazione;
- informazioni circa i servizi presenti sul territorio.

Art. 7. Tempi di erogazione del Servizio

Il servizio si effettuerà nell'arco di 6 giorni settimanali, compresi i prefestivi, dalle ore 7,30 alle ore 20,00. In casi straordinari, il servizio potrà essere effettuato anche nei giorni festivi, previa autorizzazione dell'Ufficio di Piano. I giorni e gli orari effettivi di erogazione del servizio a ciascun utente vengono definiti nel Piano Assistenziale Individualizzato e stabiliti dall'Assistente Sociale di concerto con il Referente Area Anziani in seno all'Ufficio di Piano, nel rispetto del reale bisogno del richiedente.

Art. 8. Modalità di organizzazione e gestione del Servizio

Le Assistenti Sociali del Servizio "*Antenna Sociale*" provvedono alla redazione del Piano di Assistenza Individualizzato (in sigla P.A.I.) ed operano in collaborazione con il Referente Area Anziani dell'Ufficio di Piano dell'Ambito B2 e il Coordinatore della Ditta affidataria.

Nello specifico, le Assistenti Sociali del Servizio "*Antenna Sociale*" svolgeranno le seguenti attività:

- valutazione dello stato di bisogno dell'utente e formulazione del P.A.I.;
- attivazione del Servizio, di concerto con il Coordinatore della Ditta affidataria, presso il domicilio dell'utente;
- attività di monitoraggio, valutazione e verifica delle effettive prestazioni eseguite;
- eventuale aggiornamento e/o rimodulazione del P.A.I.

Le fasi operative attraverso cui si realizza il Servizio di Assistenza Domiciliare sono le seguenti:

1. Richiesta dell'intervento. L'intervento può essere richiesto direttamente dalla persona anziana, dai suoi familiari oppure su segnalazione dei competenti servizi comunali, Enti, Associazioni o cittadini informati sulla particolare condizione di rischio sociale in cui riversa la persona anziana;
2. Individuazione e presa in carico del richiedente. L'individuazione delle persone alle quali assicurare la presa in carico da parte del servizio sociale e l'ammissione delle stesse al servizio S.A.D. è affidata alle Assistenti Sociali del Servizio "Antenna Sociale".

Le Assistenti Sociali programmeranno gli interventi d'intesa con il Referente d'Area in seno all'Ufficio di Piano e con la Ditta affidataria del servizio.

L'Assistente Sociale del Servizio "Antenna Sociale" effettuerà una visita domiciliare c/o l'abitazione del richiedente del Servizio per verificarne i bisogni e stabilire appropriate modalità di intervento.

Successivamente elaborerà una relazione dalla quale si evinca la situazione socio-ambientale ed assistenziale dell'utente, quindi redigerà il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), tenendo conto dei bisogni espressi ed inespressi nonché delle risorse esistenti.

Il PAI dovrà contenere l'indicazione degli obiettivi assistenziali individuati, delle prestazioni e il totale delle ore settimanali per le quali sarà erogato il Servizio.

L'Assistente Sociale del Servizio "Antenna Sociale" opererà d'intesa con la persona interessata e con i propri familiari, provvedendo alla compilazione della modulistica necessaria per l'ammissione al Servizio S.A.D., avendo cura di allegare alla stessa tutti i documenti del caso.

Sarà cura del Referente Area Anziani in seno all'Ufficio di Piano predisporre detta modulistica.

La determinazione del numero delle ore settimanali di assistenza è definito in relazione al criterio LIVELLO DI AUTONOMIA, in base alla seguente tabella

LIVELLO DI AUTONOMIA	ORE SETTIMANALE
Nulla	Da 3 a 5
Medio	2
Basso	1

Art. 9 . Cartella e scheda utente

Per ogni utente deve essere predisposta idonea cartella contenente, oltre alla copia del P.A.I., i principali dati personali socio-ambientali, assistenziali e familiari, l'andamento degli interventi ed ogni variazione del piano di lavoro, con aggiornamenti mensili.

La cartella è predisposta dall'Assistente Sociale del Servizio "Antenna Sociale" e dal Responsabile Area Anziani in seno all'Ufficio di Piano e custodita agli atti dall'Ufficio di Piano.

Ogni operatore del Servizio dovrà compilare quotidianamente per ciascun utente una scheda, predisposta dal referente d'Area dell'Ufficio di Piano, per la rilevazione delle prestazioni effettuate e dei relativi orari. Tale scheda, che dovrà essere controfirmata dall'utente o da un suo familiare convivente, costituisce anche il foglio di servizio e va allegata mensilmente alla fattura.

La Ditta affidataria si impegna a trasmettere all'Ufficio di Piano, ogni 30 giorni, una relazione tecnica sull'andamento del Servizio in allegato alla fattura .

Tale relazione, unitamente a quella predisposta dal Responsabile Area Anziani (coordinatore B2 o collaboratore dell' U.di piano da questi delegato) fornirà all'Ufficio di Piano ed al Coordinamento Istituzionale dell'Ambito B2 gli elementi necessari ai fini della valutazione dell'efficacia ed efficienza del Servizio.

Art. 10 . Personale

La Ditta affidataria assicura la gestione e l'organizzazione del Servizio di Assistenza Domiciliare tramite operatori in possesso dei seguenti requisiti:

- maggiore età;
- qualifica di Operatore Socio-Assistenziale, o in alternativa, di diploma di scuola media superiore con esperienza lavorativa di durata almeno semestrale di attività identica o assimilabile a quella oggetto del servizio.

Art. 11 . Diritti e doveri dell'utenza

Ai fini di un corretto svolgimento del servizio, l'utente deve attenersi a quanto segue:

- confermare le prestazioni richieste all'atto della presentazione della domanda;
- informare l'operatore socio-assistenziale (in sigla O.S.A.) a lui assegnato di eventuali assenze dal proprio domicilio sia temporanee che durature. Sarà cura dell'O.S.A. informare, a sua volta, il Coordinatore della Ditta affidataria;
- non richiedere al personale né prestazioni al di fuori dall'orario di lavoro né prestazioni non previste nel piano assistenziale concordato.

L'utente, nel caso in cui non fosse pienamente soddisfatto delle prestazioni erogate, e qualora ritenga che non ci sia stato rispetto di quanto disciplinato nel presente Regolamento, può avanzare segnalazioni riguardo agli aspetti critici ed eventualmente sporgere reclamo.

Segnalazioni e reclami devono essere presentati in forma scritta, direttamente al Referente responsabile dell'Area Anziani il quale, a sua volta, è tenuto a fornire risposta scritta entro trenta giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso .

Art. 12 . Comportamento e doveri degli operatori

Il personale utilizzato deve essere di assoluta fiducia e di provata riservatezza e attenersi scrupolosamente al segreto d'ufficio.

La Ditta affidataria si impegna a garantire la riservatezza delle informazioni riguardanti l'utente e la sua famiglia secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di privacy.

I rapporti tra il personale ed i destinatari del Servizio devono essere improntati al reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di un comportamento corretto e svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione.

Gli operatori, coerentemente con quanto disciplinato *nell'art. 11* del presente Regolamento, concernente *"I diritti e i doveri dell'utenza"*, devono attenersi a quanto segue:

- far sottoscrivere agli utenti le schede individuali attestanti il servizio prestato;
- provvedere ad informare il Coordinatore della Ditta affidataria e l'Assistente Sociale del Servizio *"Antenna Sociale"*, rispetto all'eventuale assenza dell'utente dal proprio domicilio, sia essa temporanea che duratura;
- non apportare modifiche né all'orario di lavoro concordato né al calendario assegnato;
- partecipare alle riunioni periodiche di servizio per la programmazione e la verifica del lavoro svolto.

È fatto divieto assoluto al personale dell'affidataria di accettare alcuna forma di compenso, di qualsiasi natura, da parte degli utenti e/o dei loro parenti.

Il Referente d'Area Anziani in seno all'Ufficio di Piano ha la facoltà di chiedere, con specifica motivazione, l'allontanamento di quei lavoratori che arrechino disservizio. Il Coordinatore del S.A.D individuato dalla Ditta affidataria, a seguito di motivata richiesta di allontanamento, si impegnerà a garantire tempestivamente il subentro di un altro operatore.

Art. 13. Compartecipazione degli utenti al costo del Servizio (art. modificato con Delibera di Coordinamento Istituzionale n. 21 del 08/07/2014)

Gli anziani beneficiari del S.A.D. sono tenuti al pagamento di una quota di compartecipazione mensile rapportata al valore ISEE del nucleo familiare dichiarato nell'anno precedente a quello di ammissibilità al Servizio.

In fase di presentazione della domanda, il richiedente verrà informato dall'Assistente Sociale del Servizio "Antenna Sociale" in merito alla procedura per la determinazione della quota di compartecipazione alla spesa e al relativo pagamento, conformemente alla tabella allegata al presente Regolamento.

Il metodo per l'individuazione della quota di compartecipazione consiste nell'individuazione delle tre categorie di individui:

- coloro che non compartecipano al costo perché hanno un ISEE inferiore a euro 15.000,00 (*ISEE min*)
- coloro che pagano l'intero ammontare del costo unitario del servizio perché hanno un ISEE superiore a 30.000,00 euro (*ISEE max*)
- coloro che compartecipano pro-quota al costo unitario del servizio perché hanno un ISEE compreso tra le due soglie precedentemente individuate.

Per gli individui il cui valore dell'ISEE è compreso tra il valore minimo e massimo, il costo che essi dovranno

sostenere è pari alla percentuale del costo intero (tariffa intera) che risulta dal seguente rapporto:

$$\text{Compartecipazione} = \frac{\text{isee richiedente} - \text{isee minimo}}{\text{ISEE max} - \text{ISEE min}} \times \text{CU}$$

compj: compartecipazione

CU: costo unitario della prestazione

La quota di compartecipazione che l'utente deve corrispondere dovrà essere preventivamente comunicata allo stesso e da lui accettata mediante sottoscrizione prima dell'attivazione del Servizio.

Il richiedente, unitamente alla domanda, deve presentare la dichiarazione ISEE del nucleo familiare relativa al reddito dichiarato nell'anno precedente a quello di ammissibilità al Servizio.

Il richiedente, oltre ad esprimere il consenso scritto al trattamento dei dati personali, ai sensi del D. Lgs.196/2003, dichiarerà di essere informato rispetto ad eventuali controlli diretti ad accertare la veridicità delle informazioni rese.

Il versamento della quota di compartecipazione alla spesa dovrà essere effettuato mensilmente mediante bollettino di conto corrente postale intestato al Comune Capofila di San Giorgio del Sannio.

La copia della ricevuta di pagamento dovrà essere rilasciata all'operatore domiciliare che, a sua volta, provvederà a consegnarla al Coordinatore del Servizio (per conto della Ditta affidataria) che a sua volta la farà pervenire entro la fine del mese di riferimento al Referente responsabile del Servizio sad anziani (coordinatore e/o collaboratore delegato dell'Ufficio di Piano) .

In caso di mancato pagamento della compartecipazione dell' utente di almeno due mensilità, l'Ufficio di Piano potrà decidere di sospendere il Servizio, così come disposto dall'art. 14 del presente Regolamento.

Art. 14 . Cessazione del Servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare può cessare nei seguenti casi:

- rinuncia dell'utente e/o dei suoi familiari, da far pervenire in forma scritta;
- decesso o ricovero definitivo presso strutture residenziali;
- qualora vengano meno i requisiti e/o i motivi d'ammissione al servizio;
- qualora non vengano più accettate dall'utente e/o da suoi familiari le prestazioni previste nel piano assistenziale individualizzato all'origine concordato;
- qualora venga meno il rispetto nei confronti del personale del Servizio (aggressioni verbali, molestie, minacce, ecc.);
- qualora l'utente risulti ripetutamente assente durante l'orario di servizio concordato con l'Operatore domiciliare senza averlo preventivamente informato;
- qualora l'utente non corrisponda la quota di compartecipazione al costo del servizio per due mensilità successive. In tal caso l'utente riceverà un sollecito scritto e, qualora continui a non versare quanto dovuto, incorrerà nella sospensione del servizio.

Art. 15. Volontariato

L'impiego di operatori volontari da parte della Ditta affidataria viene riconosciuto e stimolato.

La Ditta affidataria dovrà comunicare all'Assistente Sociale del Servizio "Antenna Sociale" l'eventuale utilizzo di personale volontario, indicando il ruolo, l'ambito e le modalità di impiego stesso.

Le prestazioni del volontariato sono in ogni caso aggiuntive ed ulteriori rispetto a quelle contrattualizzate e, in alcun caso, potranno concorrere alla determinazione dei costi del servizio.

Art. 16 .Criteri per la determinazione dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE)

La valutazione della situazione economica del richiedente è determinata con riferimento al nucleo familiare, combinando i redditi ed i patrimoni di tutti i componenti, calcolati nel rispetto della tabella 2 allegata al D. Lgs. 31 marzo 1998 n. 109, così come modificata dal D. Lgs 3 maggio 2000, n. 130 concernente: "*Disposizioni correttive ed integrative del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 109, in materia di criteri unificati di valutazione della situazione economica dei soggetti che richiedono prestazioni sociali agevolate*".

Il richiedente la prestazione presenta un'unica dichiarazione ISEE del nucleo familiare (relativa al reddito dichiarato nell'anno precedente a quello di ammissibilità al Servizio) di validità annuale.

È lasciata allo stesso la facoltà di presentare, prima della scadenza, una nuova dichiarazione qualora intenda far rilevare mutamenti delle condizioni familiari ed economiche ai fini del calcolo ISEE. Il Referente d'Area in seno all'Ufficio di Piano terrà conto della variazione dal mese successivo.

Art. 17. Risorse finanziarie e costo del servizio

La copertura della spesa / costi da sostenere per l'erogazione del servizio S.A.D. sono coperti dal Fondo Unico di Ambito (cui confluiscono le quote di compartecipazione al P.S.Z. dei Comuni e le quote di compartecipazione al costo a carico dell'utente/beneficiario) .

Art. 18 . Norme finali

Il presente Regolamento sarà soggetto a modifiche e/o integrazioni in caso di nuove ed ulteriori disposizioni normative .

Esso entrerà in vigore per tutti i Comuni dell' AMBITO B2 dalla sua pubblicazione sul sito WEB istituzionale del Comune Capofila.