

# **REGOLAMENTO SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE AGLI ANZIANI**

## **ART.1 ISTITUZIONE DEL SERVIZIO**

Il Comune di Costa Serina con delibera consiliare in conformità alla L.R. n.1/86 e L. 328/2000 successive integrazioni e modificazioni, istituisce il Servizio di Assistenza domiciliare (S.A.D) a favore della popolazione anziana.

Il S.A.D. è costituito dal complesso delle prestazioni di natura socio-assistenziale e sanitaria prestate al domicilio degli anziani e nuclei familiari comprendenti soggetti a rischio di emarginazione, al fine di consentirne la permanenza nel normale ambiente di vita e ridurre le esigenze di ricorso a strutture residenziali.

Le prestazioni socio-assistenziali consistono in attività di aiuto domestico e, più in generale, in ogni attività diretta al sostegno della persona e della famiglia.

Le prestazioni socio-assistenziali dal competente assessorato dei servizi sociali del Comune. Le modalità di intervento in questo settore sono specificatamente dettate da leggi e piani attuativi della Regione.

## **ART.2 PRINCIPI**

Il servizio è potenzialmente rivolto a tutti i cittadini in stato di bisogno e si avvale della partecipazione economica dell'utente.

Il S.A.D. si ispira ai principi di rispetto della dignità della persona ed al diritto della stessa ad autodeterminarsi qualunque sia la sua condizione personale e sociale.

A tutti i cittadini utenti del servizio domiciliare è garantito a parità di condizioni uguale trattamento per l'accesso al servizio e per la fruizione delle prestazioni.

La valutazione delle condizioni di bisogno è effettuata con interventi tesi ad evidenziare la complessità della situazione secondo il metodo di approccio globale coinvolgendo, ove necessario, anche le competenti risorse ASL

L'organizzazione del servizio, curata dal Comune, deve rispondere a criteri di corretta gestione per il conseguimento del maggior grado di efficienza delle prestazioni.

E' favorito il coinvolgimento dei cittadini, al fine di conoscere l'evoluzione dei bisogni e di adeguare il servizio alle reali esigenze della popolazione.

## **ART.3 FINALITA' ED OBIETTIVI**

Il servizio si pone la finalità di aiutare ogni cittadino, temporaneamente o permanentemente in condizioni di insufficienza o di non autonomia perché possa continuare a vivere al proprio domicilio, concorrendo a rendere effettivo il diritto di tutti al pieno sviluppo e mantenimento della personalità nell'ambito dei rapporti familiari e sociali.

## **ART.4 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

L'organizzazione del servizio è di competenza dell'Amministrazione Comunale; si articola e si sviluppa attraverso i suoi uffici e si avvale di personale:

- amministrativo per lo svolgimento delle procedure burocratiche
- ausiliario e sociale in dipendenza di specifici accordi convenzionali, per lo svolgimento delle specifiche mansioni di assistenza domiciliare e valutazione sociale
- operatori del Servizio Civile Volontario e volontari del territorio per quanto di competenza
- Qualora ne risultasse l'esigenza, su richiesta specifica potrà essere utilizzato personale infermieristico.

## **ART.5 PROGRAMMAZIONE**

Con la programmazione generale del S.A.D. si intende realizzare la rispondenza tra le prestazioni offerte ed i bisogni dei cittadini.

A tal fine, la programmazione deve contenere l'analisi dell'utenza potenziale e di quella servita, la definizione degli obiettivi e delle modalità tecnico-organizzative del servizio, tenuto conto delle risorse complessivamente disponibili.

Alla verifica della validità della programmazione del servizio provvede l'Assessorato ai Servizi Sociali ed in collaborazione con i referenti degli operatori coinvolti.

Sarà infine compito dell'Assessorato programmare almeno in incontro generale per promuovere e divulgare presso la cittadinanza ed ai gruppi di volontariato e non, le attività e gli obiettivi dell'Assistenza Domiciliare.

## **ART.6 DESTINATARI**

Destinatari del servizio di Assistenza Domiciliare residenti nel Comune di Costa Serina **sono principalmente:**

- **Anziani e invalidi civili ultrasessantacinquenni;**
- **Disabili;**
- i nuclei familiari in cui sono presenti persone con ridotto grado di autosufficienza fisica, con scarsa capacità organizzativa nel governo della casa in situazioni di solitudine e di isolamento psicologico che hanno difficoltà a mantenere rapporti con il mondo esterno;

L'individuazione degli utenti dell'Assistenza Domiciliare spetta al Comune, e dovrà essere effettuata tenendo presenti, in via prioritaria, le fasce di popolazione a più alto rischio di istituzionalizzazione o di ricovero ospedaliero improprio.

L'ammissione al servizio è quindi determinata, oltre che dalle condizioni socio – economiche, da una valutazione complessiva dello stato di bisogno dei cittadini richiedenti (stato di salute, presenza di gravi handicap psicofisici, assenza di parenti prossimi, condizione di solitudine, ecc.).

Possono usufruire del servizio coloro che si trovino in particolari condizioni di bisogno temporaneo, tali da richiedere inserimenti presso comunità alloggio o case albergo con il quali l'Amministrazione Comunale può stipulare convenzioni o accordi.

Nel caso di interventi urgenti a favore di cittadini non residenti verrà richiesto ai familiari o al Comune di residenza il rimborso delle spese sostenute.

## **ART.7                    PRESTAZIONI**

Le prestazioni del servizio di assistenza domiciliare vengono descritte in modo specifico nel mansionario che si allega al presente regolamento come parte integrante dello stesso.

Possono essere previste forme di prestazioni complementari a quelle del servizio domiciliare, anche in collaborazione con altri servizi e/o strutture quali:

- servizio di lavanderia e stireria;
- somministrazione pasti caldi;
- pedicure, manicure e parrucchiere;
- pronto intervento (a supporto ed integrazione con altri Enti e tutela di utenti a grave rischio sociale privi di sostegno familiare);
- accompagnamento e trasporto per esigenze diverse;
- altre prestazioni alla persona non menzionate valutate caso per caso.

Il mansionario dell'infermiere prevede l'erogazione di prestazioni a favore degli utenti indicate dalle leggi che disciplinano questo particolare Albo professionale.

Le prestazioni di assistenza domiciliare e infermieristiche possono essere erogate esclusivamente da personale qualificato.

## **ART.8                    TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI**

Le prestazioni del servizio domiciliare devono essere caratterizzate dalla temporaneità, complementarietà e specificità.

L'intervento inteso come tipologia delle prestazioni, durata delle stesse e frequenza, dovrà soddisfare le necessità del richiedente per il tempo indispensabile a superare le condizioni che hanno determinato lo stato di bisogno.

L'intervento è previsto anche nel caso di presenza di familiari, parenti e/o collaboratori privati al fine di concorrere al raggiungimento di un grado soddisfacente di autonomia della persona.

L'esercizio delle attività assistenziali deve tendere alla massima attivazione delle capacità potenziali residue della persona assistita o del nucleo, evitando che le prestazioni si sostituiscano ad attività che gli interessati, sia pure con un certo sforzo, siano in grado di svolgere direttamente o con l'aiuto dei familiari.

## **ART.9                    DURATA DELLE PRESTAZIONI**

La durata delle prestazioni è definita dal coordinamento del servizio nel programma di intervento individualizzato, in rapporto ai bisogni specifici della persona. Pertanto gli interventi del SAD sono soggetti a revisione periodica mirata a verificare la permanenza delle condizioni stabilite per l'erogazione del servizio.

Superate le condizioni di disagio accertate dal coordinamento del servizio l'intervento deve essere sospeso, anche per evitare il rischio di provocare forme di dipendenza e per favorire processi di autonomia e di responsabilizzazione.

Solo nel caso di assistenza a persone anziane, inabili e handicappate si potrebbero presentare situazioni di bisogno richiedenti interventi molto prolungati nel tempo.

## **ART.10 COORDINAMENTO DEL SERVIZIO**

Il coordinamento del servizio è affidato al personale dell'Ufficio Servizi alla Persona oggetto di convenzione tra i Comuni che hanno istituito il S.A.D. con qualifica di assistente sociale, con le seguenti finalità:

- valutare l'entità del bisogno, definire gli obiettivi ed il progetto, ottimizzare l'impiego delle risorse, studiare le modalità organizzative e attuare verifiche periodiche sui diversi aspetti del servizio;
- garantire agli utenti, a parità di condizioni, trattamento omogeneo, qualitativamente e quantitativamente adeguati ai loro bisogni;
- proporre l'aggiornamento del personale e/o del volontariato;
- promuovere il collegamento del servizio con alte strutture sanitarie e sociali del territorio;
- favorire iniziative per attivare e qualificare la collaborazione con il volontariato;
- stabilire e mantenere rapporti con le organizzazioni degli anziani presenti sul territorio, collaborare ad eventuali iniziative di approfondimento sui bisogni e sulle potenzialità della terza età;
- provvedere alla definizione dei progetti individualizzati d'intervento, previa valutazione dei bisogni dei singoli utenti e determinazione di tempi, modalità e tipologia delle prestazioni da erogare;
- indirizzare l'operato del personale ausiliario per l'attuazione del progetto di intervento concordato con particolare attenzione alla relazione con l'utente;
- curare l'integrazione del Servizio Assistenza Domiciliare con gli altri servizi del territorio e con le eventuali offerte di lavoro volontario;
- istituire uno schedario delle persone fisiche che hanno presentato domanda e/o a cui sono stati erogati i servizi.

## **ART.11 ACCESSO AL SERVIZIO – PRIORITA'**

Il procedimento di ammissione al servizio è subordinato alla presentazione di apposita domanda dell'interessato o dei familiari, oppure è avviato d'ufficio su segnalazione del medico di base, enti, associazioni di volontariato sociale o privati cittadini.

La domanda deve essere presentata presso il Comune di residenza del richiedente.

Alla domanda, compilata su apposito modulo, l'interessato deve allegare:

- a) l'attestazione I.S.E.E. rilasciata ai sensi del D.Lgs n.109/1998 e successive integrazioni o modificazioni dal Comune di residenza, dal CAF o dall'INPS;
- b) tesserino di disoccupazione, solo per i soggetti in età lavorativa e disoccupati;
- c) eventuali altri documenti comprovanti lo stato di bisogno socio – economico;
- d) certificato medico attestante le condizioni di salute.
- e) Eventuale copia del certificato di invalidità.

L'istruttoria della domanda è svolta dal coordinamento del servizio competente e dagli uffici competenti, con le sottoindicate modalità:

- esame preliminare della documentazione prodotta per l'apertura del caso, al fine di accertare l'ammissibilità della richiesta;
- accertamento diretto della situazione di bisogno attraverso visita domiciliare;

- accertamento indiretto della situazione economica da parte degli uffici competenti.

L'istruttoria della domanda viene svolta in un massimo di 30 giorni.

L'esito della domanda sarà comunicato per iscritto all'interessato: in caso di risposta negativa, questa dovrà essere adeguatamente motivata.

#### Procedure per l'accesso al servizio.

L'Amministrazione comunale predispone ed aggiorna l'elenco nominativo delle istanze tese ad ottenere il servizio domiciliare sulla base dell'ordine cronologico di presentazione.

L'erogazione delle prestazioni deve avvenire nel rispetto della graduatoria formata come sopra indicato.

Eventuali deroghe alla graduatoria possono essere possibili solo sulla base di gravi ed urgenti circostanze, da valutarsi in base ad idonea documentazione.

Nei casi di ammissione l'erogazione del servizio avviene sulla base di un programma commisurato agli specifici bisogni dell'utente e concordato con gli operatori del S.A.D, i familiari ed eventualmente personale volontario.

A tale fine viene compilata anche la scheda di assistenza domiciliare, comprendente tutti i dati in possesso del Servizio Sociale del Comune di residenza.

Il servizio è erogato per il periodo massimo di un anno, prorogabile di anno in anno, previa verifica della permanenza dei requisiti e della effettiva necessità di assistenza.

Risulta quindi indispensabile una revisione annuale del programma di intervento, onde verificare la permanenza delle condizioni stabilite per l'erogazione del servizio. Ove risultino superate le condizioni di bisogno che avevano determinato l'ammissione al servizio, si procede alla sospensione delle prestazioni assistenziali.

A parità di condizioni di bisogno socio-economico sono accettate in via prioritaria domande presentate da:

- persone anziane od invalide che vivono sole e che non ricevono aiuto da familiari volontari vicini che non percepiscono assegno di accompagnamento;
- anziani od invalidi in gravi condizioni di salute;
- soggetti appartenenti a nuclei familiari multiproblematici.

Sempre ai fini della determinazione della priorità nell'accesso al servizio, l'Amministrazione si riserva la facoltà di verificare l'osservanza dell'obbligo di cui all'art. 433 e segg. del Codice Civile.

## **ART. 12 CESSAZIONE O RIDUZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio domiciliare può cessare o essere ridotto in caso di:

- a) richiesta scritta dell'utente o tutore;
- b) decesso o ricovero definitivo presso istituti, qualora i familiari restanti non necessitino ulteriormente del servizio stesso;
- c) qualora vengano meno i requisiti di ammissione allo stesso (modifica del nucleo familiare, ecc.);
- d) qualora venga meno il rispetto nei confronti del personale di servizio (molestie, aggressioni anche verbali, minacce ecc.) in forma ripetuta;
- e) qualora l'utente si assenti più volte nell'orario di servizio senza avere preventivamente avvertito l'assistente domiciliare;
- f) qualora l'utente non corrisponda il pagamento della quota oraria a suo carico, dopo un primo sollecito scritto;
- g) in caso di assenza prolungata senza preavviso dell'utente (oltre un mese) esclusi i ricoveri ospedalieri.

## **ART. 13 PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI AI COSTI DEL SERVIZIO**

Gli utenti del servizio di assistenza domiciliare sono tenuti a concorrere al costo delle prestazioni effettivamente erogate, in relazione alle condizioni economiche del nucleo familiare di appartenenza, tenuto conto della sua composizione.

La partecipazione economica degli utenti al costo del servizio è fondamentalmente motivata dalle ragioni sotto elencate:

- per equità rispetto agli utenti di altri servizi erogati a titolo oneroso;
- perché, a parità di condizioni, è giusto privilegiare coloro che godono di un reddito inferiore;
- per favorire il coinvolgimento degli utenti e stimolarli alla partecipazione nell'organizzazione del servizio;
- per ridurre i costi a carico del Comune, con conseguente possibilità di ulteriore ampliamento del servizio.

La partecipazione economica degli utenti al costo del servizio è stabilita in base al reddito I.S.E.E determinato in base alle disposizioni Decreto Legislativo n.109 del 31.03.98 e del D.P.C.M n.222 del 07.05.99 che tiene conto del reddito, del patrimonio e della composizione del nucleo familiare.

Ai fini della determinazione del reddito familiare degli utenti del servizio, si precisa:

- per reddito del nucleo familiare si intende il complesso dei redditi percepiti da tutti i componenti della famiglia anagrafica (redditi da lavoro dipendente e da lavoro autonomo, pensioni, indennità, rendite diverse, assegni alimentari ecc.);
- gli assegni di indennità percepiti per il soddisfacimento di specifiche esigenze della persona – quali l'indennità di accompagnamento – non si computano ai fini della determinazione del reddito familiare.

Le valutazioni induttive del reddito, basate su elementi obiettivi comunque raccolti, prevalgono in caso di contrasto sulle risultanze dell'istruttoria basata sulla documentazione fiscale.

## **ART.14 TARIFFE**

La tariffa oraria a carico dell'utente del S.A.D è approvata annualmente mediante specifica delibera della Giunta Comunale. La tariffa è determinata in base alla percentuale stabilita per la fascia di appartenenza del proprio reddito I.S.E.E applicata al costo orario del servizio di cui si è usufruito.

## **ART.15 PERSONALE**

Il servizio di Assistenza Domiciliare è organizzato ed espletato dalle seguenti figure professionali, secondo i criteri del lavoro d'equipe:

- assistente sociale
- ausiliario socio assistenziale (A.S.A.)
- infermiere professionale qualificato;
- operatore sociale di coordinamento.

L'A.S.A. qualificato secondo la normativa regionale fornisce all'utente le prestazioni di cui ai punti 1-2-3-4 del mansionario, attuando il programma di intervento definito dal coordinamento del servizio.

## **ART.16 COMPITI DEL PERSONALE**

L'assistente domiciliare dovrà attenersi a quanto segue:

- a) tenere con cura i fogli presenza, compilarli e farli firmare di volta in volta dall'utente;
- b) avvertire l'amministrazione comunale dell'assenza dell'utente per adeguare prontamente il calendario giornaliero di lavoro;
- c) non apportare modifiche né all'orario di lavoro né al calendario assegnato. Variazioni di calendario saranno possibili in situazioni di emergenza che verranno comunicate tempestivamente all'amministrazione comunale;
- d) non fornire agli utenti recapiti privati;
- e) mantenere il segreto d'ufficio nonché quello professionale
- f) partecipare alle riunioni di servizio per la programmazione e la verifica del lavoro svolto

L'infermiere professionale deve attenersi a quanto indicato nei punti b), c), d), e) ed f) del primo comma del presente articolo; deve inoltre provvedere alla compilazione e cura della cartella clinica dell'utente con le indicazioni del medico di base.

Il personale in servizio rappresenta idealmente, nello svolgimento delle mansioni, l'Amministrazione comunale e, come tale, è vincolato al rispetto delle norme dettate in materia dall'Amministrazione medesima, anche per quanto riguarda i reati contro la pubblica amministrazione, fatto salvo ogni diritto al risarcimento di eventuali danni nonché il diritto di risoluzione contrattuale.

Il personale in servizio in dipendenza di quanto precede dovrà mantenere in ogni occasione un contegno rispettoso ed educato nei confronti degli utenti.

## **ART.17 RAPPORTO TRA IL PERSONALE ED I DESTINATARI DEL SERVIZIO**

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

## **ART.18 DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA**

Per un migliore svolgimento del servizio, l'utente deve attenersi a quanto segue:

- a) confermare le prestazioni che gli vengono erogate, firmando su apposito modulo;
- b) avvertire l'assistente domiciliare nei casi di temporanea assenza dal proprio domicilio;
- c) non chiedere al personale prestazioni fuori orario (anche a pagamento), né prestazioni non previste dal mansionario;
- d) non interpellare privatamente il personale al proprio domicilio;
- e) effettuare il pagamento della retta dovuta mediante versamento alla Tesoreria Comunale.

L'utente nulla deve al servizio ed al personale ad esso preposto.

Eventuali reclami inerenti al servizio ed al personale addetto devono essere presentati per iscritto ed indirizzati al Sindaco.

Nel caso in cui i rapporti tra utente ed assistente domiciliare siano particolarmente difficili potrà essere richiesta la sostituzione dell'operatore.

## **ART.19 VOLONTARIATO**

- Mansioni: collaborare e partecipare alle attività del S.A.D. come definito negli obiettivi dei singoli progetti e promuovere forme di intervento in base anche a specifiche professionalità (es: pedicure, manicure, parrucchiere, lavanderia ecc.)
- Referente: il referente per il volontariato è il coordinamento del S.A.D. a cui potrà partecipare un proprio rappresentante



# **MANSIONARIO AUSILIARIA SOCIO ASSISTENZIALE (A.S.A.)**

## **1. Aiuto per il governo della casa**

- riordino del letto e della stanza;
- pulizia dei servizi e dei vani dell'alloggio ad uso dell'utente e dallo stesso utilizzati, curando l'aerazione e l'illuminazione dell'ambiente;
- cambio biancheria;
- lavaggio e stiratura della biancheria e del vestiario dell'utente ed eventuale utilizzo del servizio di lavanderia, ove previsto;
- piccoli lavori di rammendo e di cucito;
- spesa e rifornimenti (compresa colazione e merenda);
- preparazione dei pasti ed eventuale pulizia delle stoviglie;
- attivazione di risorse per i problemi riguardanti la manutenzione dell'alloggio;

## **2. Aiuto a favorire e/o mantenere l'autosufficienza nell'attività giornaliera**

- alzare l'utente dal letto;
- curare l'igiene della persona (aiuto per il bagno o pulizie personali);
- vestizione;
- nutrizione e/o aiuto nell'assunzione dei pasti;
- aiuto per una corretta deambulazione;
- aiuto nel movimento di arti invalidi e nell'utilizzo di ausili sanitari;
- accorgimenti per una giusta posizione degli arti invalidi in condizioni di riposo;
- aiuto nell'uso di accorgimenti o attrezzi per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, camminare, ecc.;
- mobilitazione delle persone costrette a letto e simili;
- prestazioni infermieristiche svolte da infermiere qualificato professionale.

## **3. Prestazioni igienico - sanitarie di semplice attuazione**

- assistenza per la corretta esecuzione delle prescrizioni farmacologiche prescritte dal medico;
- frizioni e massaggi per la prevenzione delle piaghe da decubito;
- prelievo della temperatura;
- effettuazione di piccole medicazioni su prescrizione medica;
- segnalazione al medico curante di qualsiasi anomalia nelle condizioni dell'utenza.

## **4. Prestazioni di segretariato sociale**

- interventi per l'identificazione dei bisogni familiari e personale;
- informazioni su diritti, pratiche e servizi, e svolgimento di piccole commissioni;
- collegamento e collaborazione con associazioni di volontariato per la creazione di supporti all'anziano (pasti caldi, telesoccorso, ecc.);
- accompagnamento dell'utente per visite mediche o altra necessità quando questi non sia in grado di recarvisi da solo e non vi siano altre risorse (familiari o di volontariato).