

COMUNE DI ANCONA

REGOLAMENTO SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO-ASSISTENZIALE

(approvato dal Consiglio comunale con deliberazione n. 246 del 27/4/1998 (CO.RE.CO. prot. n. 2487 del 13/5/1998), modificato con deliberazioni consiliari n. 226 del 17/6/1999 (CO.RE.CO. prot. n. 3037 del 3/8/1999) e n.324 del 26/7/1999 (CO.RE.CO. prot. n. 3759 del 3/8/1999).

REGOLAMENTO SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO-ASSISTENZIALE

TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1

Definizione

1. Il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.), a carattere istituzionale e di interesse pubblico, è 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. 5 per la gestione della propria persona e per il governo della casa.

Art. 2

Finalità

1. 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.

Art. 3

Collocazione funzionale e gestione

1. Il servizio è istituito dal Comune e l'attività relativa è attribuita al Servizio Servizi Sociali ed Educativi.
2. Il servizio è gestito direttamente anche mediante convenzioni o contratti di appalto o concessione a terzi.

Art. 4

Sede

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

Art. 5
Destinatari

1. Usufruiscono del servizio di assistenza domiciliare nuclei familiari e/o singoli, privi o carenti di risorse di autonomia ed in particolare le seguenti fasce di popolazione più deboli:

- soggetti con ridotta capacità organizzativa rispetto alla gestione della casa;
- soggetti con compromissione delle funzioni necessarie al soddisfacimento dei bisogni personali e/o della vita di relazione;
- nuclei familiari con minori o con soggetti a rischio di emarginazione, in condizioni di difficoltà nell'assolvere gli impegni connessi alla vita quotidiana;
- nuclei in situazioni di abbandono, di solitudine e di isolamento psico-fisico.

Art. 6
Capacità ricettiva

1. La ricettività è stabilita annualmente dall'Amministrazione nel rispetto della domanda - bisogno consolidata con uno standard di assistenza come da successivo art. 9.

Art. 7
Durata

1. Il servizio viene offerto nei giorni feriali dell'anno solare ed eccezionalmente nei giorni festivi, secondo un programma rispondente alle esigenze dell'utenza.
2. La continuità del servizio viene assicurata dalla reperibilità telefonica di un operatore nelle ore al di fuori delle prestazioni a domicilio.

Art. 8
Principi fondamentali di erogazione del servizio

1. Il servizio è erogato in conformità alle disposizioni statali e/o regionali dettate in materia di servizi pubblici.
2. In caso di affidamento della gestione a terzi, il Comune assicura il rispetto dei predetti principi mediante l'inserimento di apposite clausole nell'atto di convenzionamento.

TITOLO II
ORGANIZZAZIONE

Art. 9
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 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:

- a) assistenza domestica - familiare (operazioni di pulizia, lavanderia, stireria, preparazione pasti, ecc.);
- b) assistenza alla persona (operazioni di igiene non a rilievo sanitario, accompagnamento, servizio di barbieria e parrucchieria, ecc.);
- c) trasporto sociale;
- d) telecontrollo/pronto intervento;
- e) animazione sociale.

3. 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.

4. Il monte ore settimanale delle prestazioni viene stabilito in rapporto alla "condizione personale" del soggetto bisognoso di assistenza e indicativamente varia da un minimo di 6 ore settimanali ad un massimo di 9 ore, salvo la protezione continua erogata con carattere di eccezionalità, urgenza e temporaneità. Le condizioni personali risultano dettagliatamente indicate al successivo art. 14.

Art. 10

Integrazione S.A.D. - A.D.I.

1. Le prestazioni del servizio assistenza domiciliare (S.A.D.) vengono rese anche in relazione alla intesa intercorsa con la A.S.L. 7 in materia di assistenza domiciliare integrata (A.D.I.) secondo gli oneri e le competenze ivi stabiliti.

Art. 11

Funzionamento

1. Il servizio è:

- organizzato dal servizio sociale centrale "Area Anziani";
- gestito dal servizio sociale di Distretto.

2. Il servizio sociale centrale "Area Anziani":

- progetta le attività, definisce le prestazioni, i contenuti e le modalità delle stesse, effettua controllo di qualità sui processi assistenziali e sullo svolgimento complessivo del servizio;
- partecipa al gruppo di coordinamento "Assistenza Domiciliare Integrata" (A.D.I.) per la programmazione socio-sanitaria unitaria, la verifica delle intese interistituzionali e il rispetto delle competenze.

3. Il servizio sociale di Distretto:

- gestisce la domanda socio-assistenziale e dispone l'accesso al servizio;
- garantisce gli adempimenti previsti dall'intesa con l'A.S.L. 7 in materia A.D.I. di cui al precedente art. 10.

TITOLO III UTENZA

Art. 12

Requisiti di accesso

1. Il servizio è rivolto ai residenti nel Comune di Ancona che si trovano nella condizione di bisogno di cui al precedente art. 5

Art. 13

Domanda di ammissione

1. La domanda deve essere presentata dall'interessato al distretto sociale territorialmente competente compilando apposito modulo corredato della documentazione attestante:

- la sua situazione reddituale e quella dei parenti tenuti agli alimenti;
- le condizioni sanitarie personali/familiari, ove necessario.

Art. 14

Criteri di ammissione e priorità

1. L'assistente sociale competente territorialmente provvede:

- all'esame e alla valutazione della situazione sociale del soggetto e dell'ambito parentale per l'ammissibilità o meno al servizio secondo quanto previsto al precedente art. 13;
- alla compilazione di apposita scheda tecnica di accesso;
- all'accertamento della situazione economica diretta a verificare l'esistenza di presupposti che determinano l'eventuale riduzione del costo sociale del servizio o la gratuità dello stesso.

2. L'ammissibilità al servizio è subordinata alla classificazione del soggetto/famiglia nell'ambito di una delle seguenti "condizioni":

- a) grande anziano o anziano/inabile solo (*) non autosufficiente parziale;
- b) anziano/inabile solo (*) non autosufficiente totale;
- c) anziano/inabile solo (*) non autosufficiente totale con gravità (servizio urgente e temporaneo);
- d) anziano/inabile non autosufficiente totale con risorse parentali insufficienti;
- e) famiglia in difficoltà con minori o soggetti a rischio di emarginazione;
- f) portatori di handicap studenti, tirocinanti e lavoratori.

3. Qualora all'interno della stessa condizione si verifichi una lista di attesa, precede nell'accesso il soggetto/famiglia che possiede reddito inferiore previsto dalla vigente normativa socio-assistenziale.

(*) solo

- soggetto senza ascendenti/discendenti tenuti agli alimenti e senza conviventi;
- soggetto con ascendenti/discendenti/conviventi totalmente incapaci o impossibilitati.

Art. 15
Modalità di ammissione

1. L'ammissione è disposta dal Distretto Sociale con comunicazione scritta all'interessato/famiglia a firma del Dirigente Servizio Servizi Sociali ed Educativi.

Art. 16
Assenze

1. Il beneficiario o chi per lui è tenuto a comunicare all'assistente sociale del distretto 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.
3. Le assenze superiori ad una settimana, non comunicate dai beneficiari, comportano l'interruzione del servizio.

Art. 17
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 passaggio ad altra "condizione" di cui al precedente art. 14 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.

Art. 18
Costo sociale

1. Il costo sociale del servizio corrisponde al costo stabilito dall'Amministrazione Comunale per le prestazioni socio-assistenziali di base di cui al successivo art. 23.
2. Il costo sociale è soggetto a riduzione per i fruitori non abbienti e a totale gratuità per gli indigenti.
3. La percentuale di contribuzione è definita nella "normativa socio-assistenziale".
4. Le prestazioni socio-assistenziali integrative di cui al successivo art. 24 sono gratuite.

Art. 19
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 domiciliare referente;
 - di fare uso della propria auto privata per trasportare gli utenti;
 - di accettare mance, compensi, regali di ogni genere da parte dei fruitori del servizio e loro familiari.

TITOLO IV PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI AL SERVIZIO

Art. 20

Strumenti di partecipazione

1. L'Amministrazione Comunale 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;
 - rende partecipe l'utenza degli obiettivi prefissati;
 - organizza l'acquisizione periodica delle valutazioni dell'utenza.

Art. 21

Rimborso

1. L'Amministrazione Comunale, con provvedimento di Giunta, individua forme e modalità di rimborso di quote del costo delle prestazioni, nei casi in cui venga accertato che il servizio reso è inferiore per qualità agli standard individuati e resi noti ai sensi del precedente art. 20.

TITOLO V PRESTAZIONI

Art. 22

Prestazioni socio-assistenziali

1. Il servizio garantisce le seguenti prestazioni socio-assistenziali:
 - di base:
 - a) assistenza domestica;
 - b) assistenza all'igiene e cura della persona;
 - c) accompagnamento per mobilità esterna e gestione pratiche burocratiche;

 - integrative:
 - d) telecontrollo/pronto intervento;
 - e) trasporto sociale;
 - f) animazione sociale.

Art. 23

Prestazioni socio-assistenziali di base

1. a) Assistenza domestica

Le prestazioni sono rivolte al governo dell'alloggio e alle attività domestiche ed in particolare consistono in:

- cura delle condizioni igieniche dell'alloggio con particolare riferimento agli ambienti destinati a funzioni primarie (camera, cucina, bagno);
- cambio della biancheria;
- lavanderia e guardaroba;
- indicazioni sulle corrette norme igieniche e sanitarie;
- acquisto generi alimentari, medicinali, materiali igienico-sanitari, ecc.;
- preparazione dei pasti.

b) Assistenza all'igiene e cura della persona

Le prestazioni consistono in:

- aiuto nell'attività della persona rivolta a se stessa;
- alzarsi dal letto;
- pulizia personale;
- bagno;
- vestizione;
- mobilitazione se costretta a letto;
- indicazioni sulle corrette norme igieniche;
- aiuto volto alla tutela igienico-sanitaria:
- rilevamento della temperatura;
- assistenza per la corretta somministrazione delle prescrizioni farmacologiche;
- opportuna segnalazione di sintomi e malattie agli operatori sanitari;
- aiuto al mantenimento di abilità (uso del telefono, dell'autobus, ecc.);
- segnalazione agli operatori sanitari e sociali di anomalie evidenziate nel corso dell'attività e di problemi che comportino interventi immediati o specifici.

c) Accompagno per mobilità esterna e svolgimento piccole commissioni

Le prestazioni consistono in:

- accompagnamento per uscite (visite mediche, prelievi, controlli o attività ricreative e culturali, mantenimento rapporti parentali, amicali);
- svolgimento piccole commissioni.

Art. 24

Prestazioni socio-assistenziali integrative

1. a) Telecontrollo/Pronto intervento

Il servizio è offerto, al di fuori dell'orario delle prestazioni a domicilio, ai soggetti che si trovano in situazioni di particolare solitudine o in precarie condizioni di salute e potrebbero necessitare di interventi urgenti o semplice controllo.

E' svolto da un volontario esperto in tecniche di comunicazione interpersonale addetto al centralino telefonico, di norma per 10 ore al giorno comprese tra le 8.30 e le 20.00 di tutti i giorni feriali e festivi dell'anno.

L'attività consiste in:

- informazioni sul volontariato socio-sanitario e collegamento con lo stesso;
- prestazioni di telefonia sociale (colloqui di compagnia e sostegno);
- segreteria per smistamento richieste di interventi urgenti a domicilio in assenza o in caso di irreperibilità di familiari o altri.

b) Trasporto sociale

Il servizio è assicurato, con mezzi collettivi pubblici o privati convenzionati, per il trasporto dal proprio domicilio a luoghi di attività socio-ricreative-culturali o presso abitazioni di terzi per il mantenimento dei rapporti parentali e amicali.

c) Animazione sociale

L'attività è rivolta a favorire:

- la frequenza di luoghi di socializzazione, già strutturati o all'uopo reperiti e organizzati (vacanze), 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.

TITOLO VI VARIE

Art. 25

Aggiornamento e supervisione

1. Tutto il personale del servizio è tenuto alla partecipazione a corsi di aggiornamento e supervisione professionale concordati con l'Amministrazione Comunale e organizzati dalla Cooperativa di norma con cadenza annuale.
2. A tali corsi è invitato a partecipare il personale volontario di cui al successivo art. 26.

Art. 26

Volontariato ed obiezione di coscienza

1. Al fine di rafforzare il servizio:
 - all'integrazione sociale in luoghi di aggregazione;
 - alla compagnia e assistenza a domicilio;
 - svolgimento piccole commissioni;

possono essere utilizzati volontari appartenenti ad organizzazioni convenzionate e/o obiettori di coscienza entrambi all'uopo valutati idonei ed opportunamente preparati.

TITOLO VII DOCUMENTAZIONE

Art. 27

Documentazione relativa agli utenti

1. Consiste in:

- cartella personale contenente documentazione amministrativa e tecnica, custodita presso il distretto assicurando la riservatezza e la segretezza delle informazioni ivi contenute;
- libretto di presenza, conservato da ciascuna assistente domiciliare. In esso vengono giornalmente registrate le presenze, con l'indicazione dell'orario effettuato a domicilio, firmate dall'utente e controfirmate dall'assistente sociale del distretto;
- scheda domiciliare, compilata e firmata dagli operatori, controfirmata dall'utente e consegnata mensilmente alla Segreteria dell'Unità Operativa Complessa Anziani.

Art. 28

Documentazione relativa al servizio

1. E' conservata presso gli uffici centrali e 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 suddiviso per distretto.

TITOLO VIII OPPOSIZIONE

Art. 29

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 Dirigente del Servizio Servizi Sociali, entro i successivi 20 giorni, decide per l'accoglimento o il rigetto dell'opposizione.

TITOLO IX
DISPOSIZIONI FINALI

Art. 30
Rinvio

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

INDICE

TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 – Definizione	pag. 1
Art. 2 – Finalità	pag. 1
Art. 3 - Collocazione funzionale e gestione	pag. 1
Art. 4 – Sede	pag. 1
Art. 5 – Destinatari	pag. 2
Art. 6 - Capacità ricettiva	pag. 2
Art. 7 – Durata	pag. 2
Art. 8 - Principi fondamentali di erogazione del servizio	pag. 2

TITOLO II ORGANIZZAZIONE

Art. 9 – Caratteristiche	pag. 2
Art. 10 - Integrazione S.A.D. - A.D.I.	pag. 2
Art. 11 – Funzionamento	pag. 3

TITOLO III UTENZA

Art. 12 - Requisiti di accesso	pag. 4
Art. 13 - Domanda di ammissione	pag. 4
Art. 14 - Criteri di ammissione e priorità	pag. 4
Art. 15 - Modalità di ammissione	pag. 5
Art. 16 – Assenze	pag. 5
Art. 17 - Variazione o cessazione del servizio	pag. 5
Art. 18 - Costo sociale	pag. 5
Art. 19 – Divieti	pag. 5

TITOLO IV PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI AL SERVIZIO

Art. 20 - Strumenti di partecipazione	pag. 6
Art. 21 – Rimborso	pag. 6

TITOLO V PRESTAZIONI

Art. 22 - Prestazioni socio-assistenziali	pag. 6
Art. 23 - Prestazioni socio-assistenziali di base	pag. 7
Art. 24 - Prestazioni socio-assistenziali integrative	pag. 7

**TITOLO VI
VARIE**

Art. 25 - Aggiornamento e supervisione	pag. 8
Art. 26 - Volontariato ed obiezione di coscienza	pag. 8

**TITOLO VII
DOCUMENTAZIONE**

Art. 27 - Documentazione relativa agli utenti	pag. 9
Art. 28 - Documentazione relativa al servizio	pag. 9

**TITOLO VIII
OPPOSIZIONE**

Art. 29 – Opposizione	pag. 9
-----------------------	--------

**TITOLO IX
DISPOSIZIONI FINALI**

Art. 30 – Rinvio	pag. 10
------------------	---------