



***Città di Portogruaro***  
*Provincia di Venezia*

**REGOLAMENTO COMUNALE  
DEL SERVIZIO DI  
ASSISTENZA DOMICILIARE**

**Approvato con deliberazione del C.C. n. 115 del 4.9.2000**

## **INDICE**

### **TITOLO I - DISPOSIZIONI GENERALI**

#### **Capo I - Norme generali**

- Art.1 - Premessa
- Art.2 - Finalità
- Art.3 - Destinatari

#### **Capo II - Caratteristiche del servizio**

- Art.4 - Organizzazione del servizio
- Art.5 - Carattere delle prestazioni
- Art.6 - Rapporti con i servizi socio sanitari
- Art.7 - Rapporti con il volontariato ed il vicinato

### **TITOLO II - IL SERVIZIO**

#### **Capo I - Procedure e modalità di ammissione al servizio**

- Art.8 - Domande e segnalazioni
- Art.9 - Avvio del procedimento
- Art.10 - Indicatori per la valutazione
- Art.11 - Ammissione al servizio
- Art.12 - Archiviazione domande
- Art.13 - Graduatoria - priorità

#### **Capo II - Modalità organizzative del servizio**

- Art.14 - Organizzazione del servizio/modalità di attuazione
- Art.15 - Modalità operative
- Art.16 - Operatori

#### **Capo III - Costi del servizio**

- Art.17 - Partecipazione dell'utenza alle spese del servizio
- Art.18 - Importi quote di contribuzione
- Art.19 - Riscossione quote

### **TITOLO III - NORME FINALI**

- Art.20 - Cessazione, sospensione o riduzione del servizio
- Art.21 - Forme di garanzia per gli utenti

# **TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI**

## **CAPO I NORME GENERALI**

### Art. 1 PREMESSA

Il presente Regolamento del Servizio di Assistenza Domiciliare disciplina gli interventi di assistenza domiciliare nell'ambito del territorio comunale per quanto di competenza dell'Amministrazione Comunale a sensi della legislazione nazionale e regionale in materia di sicurezza sociale.

### Art. 2 FINALITÀ

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (di seguito indicato come S.A.D.) è un servizio sociale strutturato ed organizzato in modo tale da consentire al cittadino di conservare la propria autonomia di vita, nella propria abitazione e nel relativo ambiente familiare e sociale, nei casi in cui venga a trovarsi nell'impossibilità di bastare completamente a se stesso senza poter contare sul sufficiente aiuto dei parenti, o venga comunque a trovarsi in uno stato di necessità tale da compromettere la continuazione normale della propria vita familiare.

Il SAD si pone quindi come obiettivo quello di:

- favorire la permanenza delle persone in stato di bisogno nel proprio ambiente familiare e sociale assicurando un'esistenza sicura e libera anche se parzialmente protetta;
- prevenire o comunque ritardare ove possibile il ricovero in struttura;
- favorire l'autonomia delle persone dal punto di vista psicofisico e relazionale agendo sulle capacità e risorse personali, sulla rete familiare, amicale e di volontariato del contesto territoriale;
- evitare e ridurre i rischi di isolamento sociale ed emarginazione dell'utente sostenendolo psicologicamente e stimolandolo alla vita di relazione;
- collaborare con l'organizzazione sanitaria al fine di perseguire l'obiettivo di un'assistenza domiciliare integrata .

### Art. 3 DESTINATARI

Sono destinatari del SAD i cittadini residenti nel Comune di Portogruaro, individui e nuclei familiari, che si trovino in situazione di disagio e quindi risultino esposti a rischi di natura sociale, sanitaria, ed economica.

In particolare:

- ⇒ le persone ultra sessantenni con ridotta autonomia psico-fisica e socio-relazionale
- ⇒ le persone inabili in età lavorativa (invalidi civili al 100%, ciechi civili, sordomuti ecc.), e/o coloro cui non è stato riconosciuto lo stato di "portatore di handicap" di cui alla Legge 104/92
- ⇒ le persone che vivono in situazione di grave marginalità ed isolamento sociale;
- ⇒ le famiglie con minori in situazione di disagio sociale.

In casi di particolare gravità ed emergenza, possono usufruire del servizio anche le persone ed i nuclei familiari non residenti nel Comune.

## CAPO II CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

### Art. 4 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

**L'Assistente Sociale** del Comune, responsabile del servizio, cura il coordinamento e l'organizzazione generale del servizio stesso. In particolare esplica le seguenti funzioni:

- istruttoria delle richieste/segnalazioni pervenute
- analisi e valutazione dei bisogni
- predisposizione dei piani di intervento, definizione e verifica obiettivi
- verifica delle risposdenze delle prestazioni ai bisogni rilevati e della permanenza dello stato di bisogno
- coordinamento degli interventi del personale addetto alle prestazione domiciliari
- cura dei rapporti con i familiari dell'utente , vicini e volontari
- rapporto con gli altri servizi sociosanitari territoriali
- consulenza psico-sociale, segretariato sociale
- promozione e coordinamento di forme di volontariato sociale
- promozione di indagini sociali, finalizzate anche alla rilevazione del grado di soddisfacimento e della trasformazione dei bisogni dell'utenza

**Il personale amministrativo** collabora con l'Assistente Sociale nell'organizzazione del servizio e cura in particolare i seguenti aspetti:

- ricevimento istanze e segnalazioni
- segretariato sociale
- gestione banca dati utenti
- controllo contabile - emissione bollette

**Gli obiettori di coscienza**, eventualmente assegnati al Comune per l'espletamento del servizio sostitutivo civile, possono coadiuvare il personale domiciliare nell'erogazione di alcune delle prestazioni di seguito indicate, secondo le indicazioni dell'Assistente Sociale e in conformità a quanto stabilito nel piano di impiego di ciascun obiettore.

**Gli operatori domiciliari** (addetti all'assistenza) erogano le prestazioni di assistenza domiciliare, rivolte alla persona e all'ambiente, di cui al Regolamento Reg.le n° 8/1984, ed in particolare:

#### *Segretariato Sociale*

Attività di informazione sulle risorse pubbliche, private e miste a disposizione degli utenti ed espletamento di pratiche burocratiche (pagamento bollette, ritiro documentazione varia, ecc.).

#### *Prestazioni educative e di animazione*

Attività per l'inserimento dell'utente nel contesto familiare, scolastico e sociale e per la promozione, in genere, del cambiamento degli stili relazionali ed organizzativi dell'utente e della famiglia. Le attività ludiche possono qui essere considerate solo se volte a raggiungere tali finalità.

#### *Aiuti domestici*

Attività finalizzate al decoroso permanere dell'utente nella propria abitazione, assicurandogli nel contempo il soddisfacimento delle esigenze abitative. Si esplicano generalmente in:

- preparazione dei pasti a domicilio
- pulizia a riordino alloggio
- lavaggio e stiratura della biancheria
- spesa e rifornimenti

### *Cura della persona*

Attività finalizzate al soddisfacimento dei bisogni primari. Si esplicano essenzialmente in:

- cura dell'igiene personale
- alzare e coricare dal letto l'utente non autosufficiente
- aiuto per la vestizione
- aiuto per l'assunzione dei pasti
- aiuto per la deambulazione in genere
- sostegno psicologico e relazionale
- interventi di emergenza
- attività igienico sanitarie di facile attuazione
- misurazione della temperatura e della pressione
- somministrazione dei farmaci prescritti dal medico

### *Fornitura pasti*

Trattasi della consegna a domicilio dell'utente di pasti caldi già preparati da ditta convenzionata.

### *Trasporti*

Interventi per l'accompagnamento dell'utente per esigenze diverse quali, ad esempio:

- visite mediche
- ricoveri ospedalieri
- terapie varie
- spese ed acquisti
- visite a parenti
- accesso ai vari servizi

## Art. 5 CARATTERE DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni del Servizio di Assistenza Domiciliare sono caratterizzate dalla temporaneità, sussidiarietà e dalla complementarietà operativa

### Temporaneità

Le prestazioni devono essere erogate per il tempo, nel tipo e nella misura in cui il beneficiario e/o suoi familiari - parenti non siano in grado di soddisfare autonomamente i bisogni relativi, salvo i casi in cui si evidenziano bisogni che richiedono interventi prolungati nel tempo e le prestazioni assumono quindi carattere di stabilità.

### Sussidiarietà

Il Servizio di Assistenza Domiciliare deve integrare le attività delle persone assistite e/o dei familiari. Non deve mai porsi nell'ottica della "sostituzione", ma tutte le attività vanno collocate in un prospettiva di stimolo e di sollecitazione delle capacità residue dell'utente. Quindi vanno attuati i necessari accorgimenti affinché il servizio non venga a costituirsi nei confronti dell'utente e/o della famiglia come elemento di deresponsabilizzazione o come fonte di atteggiamenti passivi.

### Complementarietà operativa

Il servizio va coordinato ed integrato con gli altri servizi sociali in generale (minimo vitale, attività socio culturali e ricreative, telesoccorso ecc.) e può avvalersi di strutture sociosanitarie di appoggio quali Centro Diurno, Casa di Riposo, Centri Sociali, possibilmente pubbliche che possano fornire ulteriori servizi integrativi (ad es. mensa, lavanderia, locali per la vita di relazione ecc.).

## Art. 6 RAPPORTI CON I SERVIZI SOCIO SANITARI

Le prestazioni sanitarie sia ambulatoriali che domiciliari medico-specialistiche, infermieristiche e riabilitative di cui abbisognano gli utenti sono di competenza dell'Azienda U.L.S.S. che le eroga attraverso i presidi sanitari e l'organizzazione distrettuale dei servizi.

Le prestazioni integrate, ossia di tipo socio-assistenziale e sanitario, sono garantite attraverso il servizio di A.D.I. (Assistenza Domiciliare Integrata), erogate dal Comune e dall'Azienda ULSS, secondo un apposito piano di intervento concordato in sede di U.O.D. (Unità Operativa Distrettuale), e sulla base di quanto stabilito dal relativo regolamento approvato con delibera della Conferenza dei Sindaci dell'U.L.S.S. n° 10 del 16.11.98.

Qualora l'utente sia seguito anche da altri servizi (Consultorio Familiare, Servizio Psichiatrico, SER.T. ecc.) l'Assistente Sociale del Comune formula un piano di lavoro comune che contenga gli obiettivi dell'intervento stesso, fermo restando le diverse funzioni e diverse responsabilità, attivando e mantenendo gli opportuni contatti con gli altri servizi.

#### Art. 7 RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO ED IL VICINATO

Il coinvolgimento del volontariato e del vicinato costituisce supporto importante alla completa realizzazione del servizio.

Il volontariato non si pone in alternativa all'intervento pubblico ma lo integra in quegli spazi che appartengono ad un impegno civile di solidarietà sociale.

## **TITOLO II IL SERVIZIO**

### **CAPO I PROCEDURE E MODALITÀ DI AMMISSIONE AL SERVIZIO**

#### Art. 8 DOMANDE E SEGNALAZIONI

La necessità di interventi di assistenza domiciliare può essere segnalata al Comune da qualsiasi persona che abbia una qualche conoscenza del caso.

In caso di segnalazioni provenienti dai servizi socio-sanitari sarà cura degli stessi inviare apposita relazione al Comune.

Le segnalazioni costituiscono oggetto di verifica da parte del Servizio Sociale, ai fini dell'attivazione o meno del servizio.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare può essere attivato solo su espressa richiesta dell'interessato o di una persona munita di apposita delega.

In casi di particolare gravità ed emergenza, quando i soggetti non siano in grado di provvedere alla cura dei propri interessi e non abbiano chi vi provveda per loro, il Comune avvia e svolge d'ufficio il procedimento per l'erogazione del servizio.

#### Art. 9 AVVIO DEL PROCEDIMENTO

L'avvio del procedimento per beneficiare del S.A.D., salvo quanto disposto all'ultimo comma dell'articolo precedente, è subordinato a:

A) presentazione di una domanda indirizzata al Sindaco, con allegata la seguente documentazione:

- idonea autocertificazione atta a rilevare la situazione reddituale e patrimoniale dei componenti il nucleo familiare, secondo il D. Lgs. 31.3.98 n° 109 ed il D.P.C.M. 7.5.99 n° 221 e successive modifiche;
- certificato del medico di base e/o del medico specialista
- eventuale fotocopia certificazione invalidità civile

Il nucleo familiare è composto dal richiedente la prestazione, dai componenti la famiglia anagrafica ai sensi dell'art. 4 del D.P.R. 30.5.89 n° 223 e dai soggetti considerati a suo carico ai fini IRPEF salvo diversa disposizione di legge in materia di criteri unificati per la valutazione della situazione economica dei soggetti che richiedono prestazioni sociali agevolate;

#### Art. 10 INDICATORI PER LA VALUTAZIONE

L'Assistente Sociale redige una relazione tecnica ed elabora il piano di intervento personalizzato contenente le indicazioni relative ai servizi/interventi da attivare e del numero e frequenza degli accessi domiciliari.

La suddetta relazione esprimerà la valutazione complessiva della situazione del richiedente, sulla base delle informazioni e documenti acquisiti e dei seguenti elementi:

- condizioni psicofisiche e di autonomia del richiedente
- situazione familiare: esistenza o meno nel nucleo familiare di stabile convivenza di persone in grado di fornire l'assistenza necessaria, in rapporto al grado di autonomia, all'età e stato di salute;
- reti di solidarietà: presenza o meno di appoggi parentali, di vicinato, volontariato ecc.;
- situazione economica e reddituale;
- situazione abitativa ed ambientale in genere.

#### Art. 11 AMMISSIONE AL SERVIZIO

Effettuata l'istruttoria e conclusi gli accertamenti l'ammissione o la non ammissione al S.A.D. viene comunicata entro il termine massimo di 45 giorni dalla data di presentazione della domanda.

#### Art. 12 ARCHIVIAZIONE DOMANDE

La mancata presentazione della documentazione di cui all'art. 9, anche a seguito di successiva richiesta di integrazione della stessa, comporta il non accoglimento della domanda e la sua archiviazione.

#### Art. 13 GRADUATORIA - PRIORITÀ

L'ammissione alle prestazioni del S.A.D. è stabilita dal Servizio Sociale tenendo conto:

- delle prestazioni richieste dall'utente
- del suo accesso ad altri servizi
- delle sue condizioni e bisogni
- della disponibilità operativa del servizio

In caso di richieste superiori alla disponibilità operativa del servizio andrà stilata apposita lista di attesa sulla base sia dell'ordine cronologico della presentazione delle domande, sia della gravità delle situazioni evidenziate.

## **CAPO II MODALITÀ ORGANIZZATIVE DEL SERVIZIO**

#### Art. 14 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO/MODALITÀ DI ATTUAZIONE

L'Assistente Sociale effettua una prima visita domiciliare per verificare la situazione e rilevare i bisogni della persona.

In caso di accoglimento della richiesta di ammissione al S.A.D. l'Assistente Sociale effettua una seconda visita domiciliare con l'addetto all'assistenza domiciliare e redige il programma di intervento specifico che viene sottoscritto dall'utente o da un suo familiare.

Il S.A.D. è strutturato in modo tale che le prestazioni non siano rese all'utente sempre dal medesimo operatore al fine di consentire:

- una programmazione e verifica degli interventi più articolata e approfondita;
- che l'utente individui in più operatori il servizio, facilitandone le sostituzioni (ferie, malattia ecc.);
- che siano ridotti i rischi di "familiarizzazione" e dipendenza dell'utente nei confronti dell'operatore;
- un metodo di lavoro di gruppo partecipato.

In alcuni casi (non autosufficienti, persone allettate ecc.) e per determinate prestazioni (cura ed igiene personale, "bagno assistito", mobilitazione ecc.) è prevista la presenza di n° 2 addetti all'assistenza domiciliare per ogni utente.

In linea generale gli interventi del S.A.D. sono rivolti alle sole necessità dell'utente, salvo il caso di estensione del servizio all'intero nucleo familiare.

Va precisato inoltre che nel caso di non autosufficienza grave e totale il servizio si configura come supporto all'assistenza che il nucleo familiare o chi per esso già presta in quanto è necessario che la persona abbia un referente (familiare, parente, vicino ecc..) per l'intero arco della giornata.

#### Art. 15 MODALITÀ OPERATIVE

La metodologia di lavoro deve essere adeguatamente supportata da sistematici momenti di confronto. Gli operatori sono tenuti a partecipare in orario di servizio alle riunioni settimanali di programmazione e verifica degli interventi, che prevedono:

- lo scambio di informazioni e conoscenze tra operatori, sia sui singoli casi che nell'insieme dell'attività del servizio;
- la definizione delle modalità tecniche degli interventi;
- la verifica del lavoro svolto relativo all'efficacia degli interventi e alla eventuale riduzione o ampliamento delle prestazioni;
- la formulazione del piano di lavoro settimanale.

Gli operatori sono tenuti altresì alla partecipazione in orario di servizio ad eventuali corsi di aggiornamento.

Spetta altresì agli operatori la compilazione dei fogli di lavoro settimanali e mensili che riassumono le prestazioni fornite, le ore prestate per ciascun utente (che sarà chiamato a controfirmare i suddetti prospetti).

#### Art.16 OPERATORI

Per l'erogazione del Servizio di Assistenza Domiciliare il Comune può utilizzare personale dipendente e/o convenzionato. Il servizio viene assicurato mediante il personale di cui all'art. 4. Al fine di garantire un servizio qualificato gli addetti all'assistenza domiciliare dovranno essere in possesso delle necessarie qualifiche professionali, previste dalla normativa vigente.

Per la determinazione del rapporto operatori/utenti si dovrà tener conto della qualità e quantità delle prestazioni per ciascun utente.

In linea di massima il rapporto operatore/utente dovrà consistere in almeno un addetto all'assistenza ogni dieci utenti (vedi Piano Sociale Regionale L.R. n°22/89.)

### **CAPO III COSTI DEL SERVIZIO**

#### **Art. 17 PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA ALLE SPESE DEL SERVIZIO**

Sono previste forme di partecipazione parziale o totale al costo orario del servizio domiciliare e di quello di fornitura pasti a domicilio, calcolate sulla base dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente.

In casi eccezionali, previa accurata valutazione tecnica da parte del Servizio Sociale, il Comune può disporre l'esenzione dell'utente dal pagamento delle previste quote di contribuzione, in deroga a quanto stabilito al comma precedente.

La durata della prestazione di assistenza domiciliare viene quantificata calcolando il tempo che intercorre tra l'arrivo dell'operatore al domicilio dell'utente e la sua partenza dopo aver espletato la prestazione e ciò a prescindere dal numero degli operatori necessari all'erogazione del servizio. Non si tiene conto in ogni caso del tempo impiegato per raggiungere il domicilio dell'assistito.

Il numero complessivo dei pasti caldi consegnati al domicilio del singolo utente, tiene conto anche degli eventuali pasti disdetti non tempestivamente dall'utente e cioè dopo le ore 9.00 del giorno di inizio sospensione.

#### **Art. 18 IMPORTI QUOTE DI CONTRIBUZIONE**

Le soglie per l'accesso agevolato al S.A.D. e l'entità delle quote di contribuzione a carico dell'utente sono stabilite con apposito atto deliberativo della Giunta Comunale e potranno essere periodicamente aggiornate.

#### **Art. 19 RISCOSSIONE QUOTE**

Il Settore Servizi Sociali provvederà mensilmente all'emissione delle bollette di addebito sulla base delle ore di servizio rese e del numero dei pasti erogati, con le precisazioni di cui all'art.17.

### **TITOLO III NORME FINALI**

#### **Art. 20 CESSAZIONE, SOSPENSIONE O RIDUZIONE DEL SERVIZIO**

*Il Servizio di Assistenza Domiciliare cessa in caso di:*

- ◇ richiesta dell'utente;
- ◇ ricovero definitivo in struttura protetta;
- ◇ decesso;
- ◇ trasferimento di residenza in altro Comune;
- ◇ qualora vengono meno i requisiti di ammissione al servizio.

*Il Servizio di Assistenza Domiciliare è sospeso in caso di:*

- ◇ ricovero ospedaliero
- ◇ trasferimento temporaneo in altro Comune;
- ◇ partecipazione a soggiorni climatici;
- ◇ morosità pari o superiore a due mensilità e comunque di importo complessivamente non inferiore a Lit.50.000; il servizio sarà automaticamente ripreso dopo il saldo delle quote arretrate.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare può essere ridotto o ampliato, negli accessi, nel numero delle ore e delle prestazioni, in relazione alle modificate necessità dell'utente, che provvederà a sottoscrivere il nuovo programma d'intervento.

Il Comune potrà altresì ridurre la quantità e la tipologia delle prestazioni del S.A.D. in ragione delle risorse a disposizione e del numero di domande da soddisfare; di ciò sarà data comunicazione scritta all'utente.

#### Art. 21 FORME DI GARANZIA PER GLI UTENTI

Nell'organizzazione del servizio e delle prestazioni si dovranno tener presenti i seguenti elementi:

- salvaguardare la dignità, l'autonomia degli utenti, nonché assicurare loro idonee forme di informazione;
- assicurare il diritto alla riservatezza;
- promuovere idonee forme di partecipazione degli utenti e dei loro familiari.

Copia del presente regolamento sarà consegnata ai nuovi utenti, al momento dell'ammissione al servizio e inviata al domicilio di coloro che risultano utenti alla data di entrata in vigore.