

## Regolamento disciplinante

il servizio di assistenza  
domiciliare erogato dalla  
Comunita' montana

Approvato con provvedimento del  
Consiglio dei Sindaci n. 57 del 24  
novembre 2014.



## **Art. 1 Definizione**

1. L' Assistenza Domiciliare è un servizio sociale e sanitario di base costituito da un insieme di interventi e prestazioni di carattere socio assistenziale e sanitario, anche temporanei, erogati prevalentemente presso il domicilio dell'utente.
2. Gli interventi e le prestazioni possono assumere forme diverse a seconda delle esigenze delle persone richiedenti e delle loro famiglie.
3. Il presente regolamento disciplina, nel rispetto delle normative vigenti, l'erogazione del servizio di assistenza domiciliare.

## **Art. 2 Finalità**

1. La finalità dell'assistenza domiciliare nelle sue diverse forme è quella di prevenire e rimuovere le situazioni di bisogno e di disagio, favorire l'integrazione familiare e sociale, evitare l'allontanamento dell'utente dal proprio ambiente di vita e sostenerlo in relazione alle difficoltà insite nella sua condizione.
2. Il Servizio persegue le finalità di assicurare all'assistito una serie di prestazioni che ne favoriscano la permanenza a domicilio, prevenendo, per quanto possibile, quelle situazioni che causano l'istituzionalizzazione e l'ospedalizzazione.

## **Art. 3 Ammissione ed erogazione del servizio**

1. L'ammissione al servizio è disposta su richiesta scritta dell'interessato o, nel caso in cui egli non ne sia in grado, dei familiari, di chi ne abbia la tutela o dell'Assistente Sociale competente per il territorio che a sua volta la inoltrerà all'Ente gestore dei servizi.
2. L'Ente gestore e l'assistente sociale coordinatrice dei servizi per anziani collaborano al fine di offrire una risposta adeguata ai bisogni degli utenti, garantendo un'ottimale gestione delle risorse a disposizione.
3. L'Ente gestore al fine di garantire una sollecita risposta ai bisogni degli utenti, dopo aver ricevuto direttamente dall'assistente sociale le richieste di attivazione dei servizi, attiva l'erogazione del servizio stesso.
4. I tempi di attivazione dei servizi variano in base alle risorse disponibili e alla consegna di tutta la documentazione necessaria da parte dei richiedenti e, di norma, sono compresi tra un minimo di 7 e un massimo di 20 giorni.

## **Art. 4 Destinatari del servizio**

1. Possono usufruire del servizio di assistenza domiciliare tutti i cittadini residenti in un Comune della Comunità montana/Unité des Communes Grand Combin.
2. Sono destinatari i cittadini di cui sopra che vivano soli oppure in famiglia, quando quest'ultima non sia in grado, anche temporaneamente, di garantire da sola l'aiuto



necessario.

3. Possono usufruire del servizio di assistenza domiciliare anche cittadini non residenti sul territorio della Comunità montana/Unité, ma domiciliati presso famiglie residenti con le quali abbiano un grado di parentela pari al primo (genitori e figli) e che si trovino in stato di bisogno certificato dai servizi sociali, anche temporaneo, tale da compromettere la possibilità di permanenza nell'ambito della propria famiglia e contesto sociale.

4. L'utente non residente è tenuto al pagamento del costo intero del servizio, dedotta l'eventuale quota capitaria riconosciuta dalla Regione.

5. Lo stato di bisogno cui il servizio deve far fronte deriva da molteplici cause:

- dalla mancanza o parziale autosufficienza fisica e psichica della persona;
- dalla mancanza o parziale autosufficienza nella cura della propria persona e/o dell'igiene ambientale.

6. L'utenza del servizio è pertanto complessivamente caratterizzata da:

- persone non autosufficienti che dispongono di un supporto familiare adeguato ma non sufficiente;
- persone con limitata autonomia psico-fisica, anche transitoria, e assenza o carenza di risorse familiari;
- persone parzialmente autosufficienti;
- persone prive di risorse familiari che, indipendentemente dall'età versino in effettivo stato di bisogno;
- persone con risorse personali insufficienti a soddisfare i propri bisogni.

## Art. 5 Interventi erogati

1. **Interventi di tipo assistenziale:**

- **Aiuto nelle attività di cura della persona e nelle attività giornaliere:** igiene personale, preparazione e/o somministrazione pasti caldi, lavanderia, effettuazione spesa e consegna a domicilio, movimentazione, vestizione, alimentazione.ecc.;
- **Controllo** nell'assunzione dei farmaci prescritti da medici di base o specialisti e aiuto/controllo per interventi igienico sanitari di semplice attuazione.

2. **Interventi di supporto sociale:**

- **Trasporti:** accompagnamento dell'utente a visite mediche, presidi socio-sanitari e riabilitativi;
- **Affiancamento**, anche temporaneo, a personale (privato e sanitario) impiegato in attività domiciliare di assistenza e cura;
- **Stimolo alla socializzazione** ed all'inserimento nel contesto sociale di appartenenza;
- **Espletamento pratiche burocratiche.**

3. Interventi specifici, per situazioni particolari, potranno essere definiti e concordati con i servizi sociali e l'Ente gestore.

4. Al fine di integrare le prestazioni erogate dal servizio, l'Ente gestore può utilizzare i



volontari presenti sul territorio con i quali l'Ente gestore ha stipulato apposita convenzione.

#### **Art. 6 Caratteristiche e modalita' di erogazione del servizio**

1. L'orario del servizio deve essere funzionale alle esigenze degli utenti ed è stabilito tra l'utente e l'Ente gestore e, compatibilmente con la concreta possibilità di erogare il servizio, di norma, dovrà essere fornito tutti i giorni non festivi della settimana nella fascia oraria 7,00/22,00.
2. Nei giorni festivi il servizio potrà essere concesso in seguito ad un'attenta analisi da parte dell'assistente sociale e dalla referente del servizio dell'Ente gestore e solo in assenza di risorse familiari adeguate.
3. Di norma il servizio non viene concesso in misura superiore alle due ore giornaliere.
4. Eventuali necessità che superino tale soglia verranno valutate dall'assistente sociale e dal referente del servizio dell'Ente gestore ai fini della concessione di un'eventuale deroga.
5. Gli utenti o familiari sono tenuti a controfirmare giornalmente il prospetto delle ore prestate ed effettivamente fruito. Detto prospetto consentirà all'ufficio amministrativo di provvedere al calcolo delle quote dovute e all'utente stesso di controllare la spesa sostenuta in base alle ore effettivamente usufruite.
6. Il progetto d'intervento può essere modificato, sospeso o concluso su disposizione del referente del servizio dopo la valutazione congiunta con gli operatori e l'assistente sociale e previa verifica diretta con l'utente, in seguito a sopraggiunte variazioni della situazione.

#### **Art. 7 Diritti degli utenti**

1. Gli utenti hanno il diritto di:
  - ricevere le prestazioni loro attribuite in conformità al progetto individualizzato predisposto dall'Ente gestore in collaborazione con i servizi sociali;
  - ricevere al momento dell'avvio del servizio, e successivamente in ogni occasione di variazione, tutte le opportune informazioni circa le caratteristiche delle prestazioni, oltre ad una copia del presente regolamento;
  - ricevere dal personale di servizio un trattamento improntato al massimo rispetto e alla tutela della dignità personale.

#### **Art. 8 Doveri degli utenti**

1. Gli utenti hanno il dovere di:
  - intrattenere rapporti corretti e rispettosi con il personale. Non sono ammessi compensi di nessun genere al personale;



- attenersi al progetto individualizzato dell'Ente gestore;
- comunicare tempestivamente, e comunque entro le 12,00 del giorno precedente la prestazione, eventuali assenze dal domicilio che comportano la non fornitura del pasto caldo e/o il servizio di assistenza domiciliare;
- fornire su richiesta dell'Ente gestore la documentazione relativa ai redditi ed al patrimonio per la determinazione della quota di contribuzione; nel caso di mancata presentazione della documentazione richiesta, l'utente sarà tenuto a pagare l'intero costo del servizio di cui ha usufruito;
- comunicare tempestivamente eventuali redditi percepiti successivamente all'attivazione del servizio;
- corrispondere puntualmente, sulla base di quanto comunicato dagli uffici dall'Ente gestore, la contribuzione dovuta per il servizio;
- comunicare, verbalmente od in forma scritta, all'Ente gestore l'insorgenza di eventuali problematiche legate al servizio.

#### **Art. 9 Costo del servizio e criteri di determinazione della quota di partecipazione a carico dell'utenza**

1. Il calcolo della contribuzione degli utenti del servizio di assistenza domiciliare viene effettuato sulla base delle disposizioni adottate dall'Amministrazione regionale e dei provvedimenti assunti dall'Ente gestore.
2. Qualora, sulla base del progetto individualizzato redatto dall'équipe di base o, in mancanza, su segnalazione della referente dei servizi per anziani, il servizio di assistenza domiciliare preveda la compresenza di due o più operatori nello stesso momento, la contribuzione dell'utente è dovuta per ogni ora di servizio ad esso prestato, indipendentemente dalle unità di personale impiegate nel servizio.
3. Per l'assistenza domiciliare integrata "cure palliative" sarà attivato il servizio ma non saranno richieste contribuzioni agli utenti.
4. Il costo del servizio di fornitura pasto caldo sarà stabilito dall'Ente gestore; l'utente contribuirà proporzionalmente al suo IRSEE partendo da una somma minima per pasto stabilita periodicamente con provvedimento della Giunta regionale e massima pari al costo della fornitura del pasto stabilito dall'Ente gestore.
5. Per quanto riguarda il trasporto sociale (accompagnamento a visite mediche, spesa, accompagnamento presso una struttura o presidio socio sanitario), oltre alla contribuzione in base al proprio IRSEE calcolata tenendo conto del tempo complessivo impiegato, si considera anche un importo aggiuntivo forfetario che copra il costo dell'utilizzo dell'automezzo.
6. La quota a carico dell'utente per i servizi domiciliari viene calcolata tenendo conto del tempo direttamente impiegato per le prestazioni effettuate presso il domicilio dell'utente e del tempo medio impiegato dal personale per i trasferimenti, e stabilito in 15 minuti. La quota minima oraria è stabilita periodicamente con provvedimento della Giunta regionale.
7. In caso di assenza dal proprio domicilio, l'utente è tenuto ad avvisare gli uffici della Comunità montana entro le ore 12,00 del giorno precedente la prestazione; in caso

contrario l'Ente addebiterà il costo intero del servizio di cui avrebbe dovuto fruire.

8. Bimestralmente verrà trasmesso all'utente o al familiare individuato un bollettino pre compilato con gli importi per il versamento della quota di contribuzione. L'utente è tenuto al pagamento della quota entro trenta giorni dal ricevimento della richiesta.

9. In caso di mancato pagamento entro i termini di cui sopra, l'Amministrazione potrà sospendere l'erogazione del servizio.

#### **Art. 10 Criteri di gestione delle liste d'attesa**

1. Per l'erogazione degli interventi del SAD, nel caso in cui le richieste siano superiori all'effettiva disponibilità di accoglienza, verrà predisposta un'apposita lista d'attesa secondo i seguenti criteri:

- grado di autonomia e livello di , con precedenza per gli utenti in gravi condizioni fisico-psichico-ambientali che rischiano un processo di cronicizzazione;
- condizioni di solitudine, con precedenza alle persone sole;
- condizioni sociali della persona anziana o disabile.

2. Il reddito non costituisce criterio principale di priorità, ma rappresenta un elemento importante per valutare le possibilità di soluzioni alternative all'intervento pubblico quando siano presenti più richieste, anche di diversa gravità, e non si abbiano le risorse per accoglierle tutte. A parità di condizione viene data la priorità al titolare del reddito più basso.

#### **Art. 11 Aggiornamento Progetto Assistenza Individualizzata**

1. L'Ente provvederà periodicamente all'aggiornamento del progetto di assistenza individualizzata (P.A.I.) in funzione del mutamento delle esigenze di assistenza domiciliare dell'utente e comunque almeno una volta all'anno.

#### **Art. 12 Sospensione del servizio**

1. Il servizio può essere sospeso, previa diffida e segnalazione all'assistente sociale, nei seguenti casi:

- mancato pagamento delle quote di contribuzione previste, trascorsi i 30 gg. dal ricevimento da parte dell'interessato della comunicazione scritta inviata con A/R del relativo sollecito ad adempiere;
- qualora il personale non sia messo in grado fisicamente di svolgere l'intervento causa impedimenti creati dall'utente stesso o dai suoi familiari;
- qualora l'utente sia assente dal domicilio per più di 3 volte nell'orario in cui deve essere effettuata la prestazione, senza avvertire l'ufficio servizi anziani;
- temporaneo ricovero dell'utente in ospedale;
- temporaneo soggiorno da parenti e partecipazione a soggiorni climatici;
- inadempienza ripetuta dei doveri stabiliti dal presente regolamento;



- a seguito di un progetto assistenziale inadeguato;
  - venir meno delle risorse finanziarie e umane necessarie ad assicurare l'espletamento del servizio.
2. Il servizio puo' essere ridotto o ampliato negli accessi in relazione alle variazioni delle necessità dell'utente verificate dall'assistente sociale, dall'ente gestore, dall'UVMD e dalla disponibilità di risorse.

### **Art. 13 Verifiche del servizio**

1. Il servizio sociale della Comunità Montana/Unité, in collaborazione con l'assistente sociale, effettua verifiche e controlli periodici presso il domicilio degli anziani utenti per rilevare il livello di soddisfazione e l'impressione generale degli stessi in merito a:
- erogazione del servizio;
  - professionalità e competenza degli assistenti domiciliari;
  - affidabilità e capacità degli stessi di relazionarsi con l'utenza;
  - organizzazione del servizio.

Per accettazione del richiedente/familiare/tutore

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

