

**Allegato E**

**AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 28 “ORTONESE”  
ENTE DI AMBITO SOCIALE: COMUNE DI ORTONA**

**REGOLAMENTO  
PER L’ASSISTENZA DOMICILIARE AGLI ANZIANI E ALLE PERSONE  
DIVERSAMENTE ABILI  
DELL’AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 28 “ORTONESE”**

## **INDICE**

### **Capo I – NORME GENERALI DEL SERVIZIO**

Art. 1 – Finalità

Art. 2 – Destinatari

Art. 3 – Prestazioni /Attività erogate

Art. 4 – Organizzazione

### **Capo II – IL SISTEMA DEGLI ACCESSI**

Art. 5 – Procedimento per l'accesso

Art. 6 – Autorizzazione all'accesso

### **Capo III – CONTRIBUZIONE ECONOMICA**

Art. 7 - Compartecipazione al costo del servizio

### **Capo IV – DIRITTI E DOVERI DELLE PERSONE**

Art. 8 – Diritti e doveri degli utenti

Art. 9 – Diritti e doveri degli operatori

***Scorrimento graduatorie***

***Verifiche***

***Controlli***

### **Capo V – NORME FINALI**

Art. 10 - Termini di validità

Art. 11 - Norme finali

### **Art. 1 - Finalità**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) è costituito da un complesso di interventi e di prestazioni di carattere socio-assistenziale, con eccezione di quelle di carattere medico sanitario, erogati al domicilio di chiunque si trovi in condizioni di temporanea o permanente necessità di aiuto per la gestione della propria persona, per il governo della casa e per la conservazione dell'autonomia di vita in casa, in famiglia e nel proprio contesto sociale. Il SAD verrà garantito, di norma, per sei giorni alla settimana e per le integrazioni delle proprie prestazioni potrà collegarsi organicamente con l'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) erogata dall'ASL. Lanciano-Vasto-Chieti Il SAD. persegue il fine di:

- 1) prevenire e rimuovere situazioni di bisogno e di disagio, consentendo al cittadino di conservare l'autonomia di vita nella propria abitazione, nel proprio ambiente familiare e sociale, nei casi in cui egli venga a trovarsi nell'impossibilità di provvedere completamente a se stesso, senza poter contare sull'aiuto adeguato di familiari e/o parenti o venga a trovarsi in uno stato di necessità che comprometta la continuazione normale della propria vita familiare;
- 2) favorire le dimissioni da ospedali o istituti;
- 3) evitare ricoveri in istituti o in ospedali, qualora non siano strettamente indispensabili;
- 4) promuovere l'autonomia delle famiglie a rischio di emarginazione e/o in situazioni problematiche;
- 5) favorire l'integrazione e il collegamento fra i servizi socio-sanitari in grado di concorrere all'autonomia della persona;
- 6) favorire il recupero delle potenzialità residue della persona ed il mantenimento dell'unità familiare.

### **Art. 2 - Destinatari**

Possono usufruire il SAD. tutti i cittadini anziani, a partire dai 65 anni, e i diversamente abili residenti nell'Ambito Territoriale Sociale n. 28 "Ortonese", che si trovino nella condizione di cui all'articolo precedente, indipendentemente dalle cause che le hanno determinate ed in particolare le persone che:

- 1) si trovano in stato di malattia o invalidità tale da comportare la necessità di aiuto da parte di altre persone, per un periodo più o meno lungo;
- 2) non dispongono di sufficiente assistenza familiare;
- 3) vivono in famiglia, ma con una forte situazione di disagio;
- 4) si trovano in particolari condizioni di bisogno temporaneo, da richiedere altrimenti inserimenti presso comunità-alloggio, case di riposo, case albergo o strutture varie di tipo residenziale.
- 5) mancano del sostegno del nucleo familiare o lo stesso risulta insufficiente, in rapporto alle esigenze minime vitali, e allorché non vi siano altre persone tenute a provvedere (art. 433 C.C.). In seconda istanza il SAD può essere rivolto anche a persone che, pur non rientrando nei limiti di età sopra previsti, rientrino nelle caratteristiche sopra evidenziate con certificazione medica rilasciata da strutture pubbliche.

### **Art. 3 - Prestazioni/attività erogate**

Il sistema dei servizi domiciliari si caratterizza per gli interventi di seguito indicati:

#### **1) - Aiuto domestico**

Aiuto per il governo e l'igiene dell'alloggio, riordino del letto e della stanza, pulizia ed igiene degli ambienti e dei servizi, aiuto per la preparazione dei pasti, cambio della biancheria, lavaggio e stiratura della biancheria e del vestiario dell'utente ed eventuale utilizzo del servizio di lavanderia, piccoli lavori di ramendo e cucito, spese e rifornimenti, eventuale pulizia delle stoviglie, attivazione di risorse umane e tecniche per i problemi riguardanti la manutenzione dell'alloggio.

#### **2) - Aiuto per l'igiene e cura della persona**

Aiuto per l'igiene e cura della persona, per favorirne l'autosufficienza nelle attività routinarie, nell'alzarsi dal letto, nella pulizia, nella vestizione, nell'assunzione dei pasti, nella deambulazione e nel movimento degli arti invalidi, nella mobilitazione del soggetto allettato, nell'uso di accorgimenti per migliorarne l'autosufficienza.

### **3) - Disbrigo pratiche:**

Disbrigo pratiche tipo: pensioni, autorizzazione richieste mediche, esenzioni ticket su farmaci ed esami clinici, richiesta contributi, tessere autobus, disbrigo commissioni varie. Accompagnamento a visite mediche e/o prelievi, aiuto in caso di ricovero presso strutture sanitarie, limitato al cambio di biancheria ed al disbrigo di pratiche urgenti. Accompagnamento a controlli per cure anche presso centri ambulatoriali, onde favorire la partecipazione ad opportunità di socializzazione. Aiuto al mantenimento di abilità (uso telefono, autobus, ecc.).

### **4) - Sostegno psicologico**

Rafforzamento dei comportamenti positivi dell'assistito e coinvolgimento attivo del contesto familiare, per il mantenimento dei rapporti parentali, amicali, partecipazione agli interventi di socializzazione e/o di recupero a favore delle persone, rapporti con strutture socio/sanitarie, ecc. Interventi per favorire la promozione, il sostegno e l'integrazione sociale a livello familiare ed extrafamiliare. Stimolo alla comunicatività ed alla socializzazione. Coinvolgimento di parenti, amici e vicini. Rapporti con strutture ricreative e culturali del territorio.

### **5) - Pasti a domicilio;**

Il servizio consiste nella consegna a domicilio di pasti, che saranno forniti in contenitori idonei al trasporto di alimenti.

Il costo del servizio, a completo carico dell'utente, viene quantificato annualmente o comunque periodicamente secondo le regole finanziarie.

Tale servizio dovrà essere effettuato tutti i giorni, compresi i festivi, qualora la situazione lo renda necessario.

La consegna dei pasti a domicilio dovrà essere assicurata tutti i giorni nella fascia oraria compresa tra le ore 11.45 e le 12.15.

### **6) - Telesoccorso - Telecontrollo.**

Eventuali ulteriori prestazioni domiciliari potranno essere attivate dall'Ente di Ambito Sociale n. 28 "Ortonese" sulla base di specifici piani di intervento personalizzati.

## **Art. 4 - Organizzazione**

Il SAD viene attivato attraverso l'erogazione di voucher volti alla richiesta, da parte dell'interessato, di un operatore di Cooperative sociali iscritte all'Albo.

Gli interventi vengono effettuati su richiesta degli interessati e dei loro familiari o dei terzi con il consenso dell'interessato.

La domanda del richiedente viene redatta sul modulo Richiesta di Servizio allegando la documentazione di riferimento. Per casi particolari il SAD può essere erogato a persone affette da patologie psichiatriche o di dipendenza alcolologica o tossicologica. Per questi casi l'attivazione del servizio avviene previa predisposizione di un programma concordato fra il Servizio Sanitario specialistico di riferimento e il Servizio Sociale dell'Ente di Ambito Sociale n. 28 "Ortonese". In ogni caso l'attivazione del SAD e la sua continuità saranno autorizzati dall'EAS n. 28 subordinatamente alla presenza continuativa del servizio sanitario che ha in carico la persona in stato di bisogno. Eventuali gravi situazioni di trascuratezza ambientale dovranno essere rimosse attraverso un adeguato risanamento, prima dell'attivazione del servizio. Per casi di persone affette da patologie psichiatriche e/o di dipendenza l'accesso al servizio è, inoltre, condizionato a un valido supporto familiare e/o di una rete di aiuto informale che consenta il raggiungimento degli obiettivi di minima descritti nel programma assistenziale.

Il venir meno delle condizioni sopra descritte può comportare la sospensione del servizio.

L'attivazione è sempre soggetta ad approvazione da parte del Ente di Ambito Sociale n. 28 "Ortonese".

Il servizio si effettua di norma nell'arco di sei giorni settimanali dalle ore 7,30 alle ore 20 e in tutti i mesi dell'anno. Per situazioni che presentino esigenze particolari l'Ufficio di Servizio Sociale si riserva di autorizzare l'effettuazione degli interventi anche in orari diversi compresi i notturni e festivi e sentito il

Coordinatore Tecnico del Piano di Zona. È costituito un Gruppo di Coordinamento per l'assistenza domiciliare Ufficio Servizi Sociali composto dal Coordinatore Tecnico del Piano di Zona, dal Coordinatore di Area Anziani e dai referenti del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) delle singole zone territoriali. Il gruppo ha funzione di verifica e di coordinamento del Servizio nonché di valutazione rispetto ad eventuali implementazioni e/o cambiamenti nell'erogazione del servizio. Il Gruppo valuterà le eventuali urgenze e/o eccezioni per l'accesso al servizio in deroga alla lista di attesa, nonché le esenzioni dal pagamento qualora il servizio venga attivato non per richiesta degli interessati ma per iniziativa del Servizio Sociale in casi particolarmente problematici.

#### **Art. 5 - Procedimento per l'accesso**

L'Assistente Sociale referente del SAD dei singoli territori provvede entro 10 giorni dalla ricezione della domanda a fissare un appuntamento con la persona richiedente il servizio per l'effettuazione della visita domiciliare e per la verifica del diritto al servizio stesso..

Raccolti gli elementi di valutazione, si provvede a stilare la graduatoria per l'assegnazione del SAD secondo

il punteggio risultante dalla valutazione sociale effettuata dalla scheda IADL e dalla scheda ADL allegata alla Richiesta di Servizio. L'Ufficio di Servizio Sociale elabora un progetto, in collaborazione con le altre figure professionali coinvolte, e provvede alla stesura di un piano di lavoro che determini il numero delle ore settimanali di intervento, le prestazioni, la data di inizio, gli orari, la periodicità degli interventi, le modalità, i tempi di verifica e, ove possibile, la data di cessazione del servizio, sulla base del budget orario assegnato a ciascuna sede territoriale dal Coordinatore Tecnico del Piano di Zona. Il piano di lavoro viene sottoscritto da tutti i contraenti (Assistente sociale, Cooperativa Sociale, Utente o suo familiare). Contestualmente viene comunicata al beneficiario la quota di partecipazione al costo del servizio o l'esenzione dal pagamento secondo quanto disposto dal presente regolamento. Non è consentito agli Operatori di modificare di propria iniziativa il progetto di intervento se non a seguito di preventiva revisione dei protocolli di intervento concordati,

#### **Art. 6 - Autorizzazione all'accesso**

Nei casi in cui sia necessario soddisfare esigenze complesse di cura riferite a persone affette da gravi patologie o in condizioni di non autosufficienza, viene attivato un programma di Assistenza Domiciliare Integrata di tipo sociale e sanitario (ADI).

La procedura per l'erogazione dell'ADI è contemplata nel regolamento del PLNA tra il Comune di Ortona in qualità di Ente di Ambito Sociale (EAS) n. 28 "Ortonese" e l'Azienda Sanitaria Locale (ASL) Lanciano-Vasto-Chieti.

Essa prevede la definizione di un progetto assistenziale da parte dell'Unità di Valutazione Multi dimensionale (di seguito indicata come UVM), che individua gli interventi di tipo sanitario, mentre, l'Assistente sociale del suddetto EAS n. 28 "Ortonese" individua gli interventi di tipo sociale da erogare, le modalità di realizzazione e le verifiche dei risultati raggiunti.

La decisione assunta in sede di UVM autorizza l'avvio dei servizi domiciliari nel rispetto dei criteri di erogazione delle prestazioni e dei vincoli di budget dell'Ente di Ambito sociale n. 28 "Ortonese".

In caso di indisponibilità di ore la richiesta in lista di attesa è disposto cronologicamente e l'accesso al servizio della lista di attesa è disposto dall'Ufficio di Servizi Sociali referente del SAD, tenendo conto delle priorità.

Il SAD è organizzato su 6 giorni la settimana e si articola nelle fasce orarie della mattina e del pomeriggio. La copertura oraria è flessibile ed è strettamente correlata alle esigenze dell'utenza.

Il servizio Sociale Professionale dell' EAS N. 28 "Ortonese" ha il compito di monitorare l'andamento del SAD e di seguire le direttive dell'Ufficio di Servizio Sociale.

Eventuali urgenze, in deroga, alla lista di attesa verranno, su idonea documentazione, verificate da parte dell'Ufficio di Servizio Sociale relativamente all'efficacia dell'intervento e al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La graduatoria sarà sottoposta a revisione ogni anno. Si procederà, in caso di necessità, a redigere una graduatoria provvisoria al fine di inserire nuovi utenti qualora si fossero liberati dei posti nella graduatoria generale.

#### **Art. 7 - Compartecipazione al costo del servizio**

Per il SAD, come descritto alla lettera b) dell'art. 3, l'EAS n. 28 "Ortonese" sostiene i costi del servizio erogato all'interessato, prevedendo delle forme di contribuzione da parte dell'utente in ragione del reddito ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente).

La certificazione ISEE sarà presentata all'atto della domanda di erogazione del servizio o entro i termini fissati dall'EAS.

Qualora nell'anno corrente si siano verificate situazioni impreviste che abbiano sensibilmente modificato la situazione reddituale, si considera la situazione effettiva documentata all'atto della domanda, tenendo comunque conto di quanto risultante dalla certificazione ISEE.

Per l'erogazione del servizio si avrà come riferimento il livello ISEE del nucleo familiare.

In caso di mancata presentazione del certificato ISEE, verrà applicata la quota massima di contribuzione.

Per mettere in relazione la compartecipazione con la capacità economica del nucleo del richiedente viene utilizzato, quale parametro di concorso, un criterio proporzionale che permette una maggiore attenzione ad ogni singolo caso definendo una quota personalizzata.

La quota proporzionale di compartecipazione alla spesa (X) risulta dalla seguente formula:

$$X = \frac{\text{costo del servizio} \times \text{ISEE}}{\text{soglia massima}}$$

Dove per:

- *Costo del servizio*: si intende il costo orario del servizio sostenuto dall'Amministrazione Comunale.
- *Soglia massima*: si intende un valore ISEE oltre il quale la prestazione è resa con il pagamento della quota oraria massima di compartecipazione da parte dell'utente (tariffa), quota che in ogni caso non può superare il 50% del costo orario del servizio sostenuto dall'Amministrazione Comunale.
- *ISEE*: corrisponde al valore ISEE dell'interessato.

La Conferenza dei Sindaci, nel rispetto dei criteri enunciati, definisce:

1. il costo orario massimo di compartecipazione al servizio;
2. il valore ISEE al di sotto del quale la prestazione è resa a titolo gratuito (soglia minima € 5.000,00);
3. il valore ISEE al di sopra del quale la prestazione è resa con il pagamento del costo orario massimo di compartecipazione (€ 20.000,00);

Le tariffe sopra descritte vengono aggiornate di anno in anno, con provvedimento della Conferenza dei Sindaci.

L'Assistente sociale referente, in accordo con il Coordinatore Tecnico del Piano di Zona, in particolari situazioni e a seguito di istruttoria, ha facoltà di valutare eventuali riduzioni o esenzioni dalla compartecipazione ai costi dei servizi. Di ciò dà informazione alla Conferenza dei Sindaci.

#### **Art. 8 - Diritti e doveri degli utenti**

Per lo svolgimento corretto del servizio l'utente (o chi ne fa le veci) deve attenersi a quanto segue:

- avvertire il Segretariato Sociale del Comune di residenza o, in sua assenza, l'Operatore addetto all'assistenza di base, della temporanea assenza dal proprio domicilio;
- consegnare la documentazione richiesta dall'ente nei tempi e nelle modalità stabilite;
- rispettare l'orario del servizio che può essere modificato solo in seguito a richiesta scritta motivata come da modulistica;
- non chiedere al personale prestazioni fuori orario, né prestazioni non previste dal mansionario.

Dopo n° 3 assenze non comunicate si prevede la cessazione del servizio salvo giustificati motivi. Viene legittimata l'assenza fino ad un mese, superato questo periodo l'assenza deve essere giustificata da un ricovero o altre motivazioni di ordine sanitario.

Eventuali variazioni di recapiti, condizioni sanitarie ecc. devono essere tempestivamente comunicati al Segretariato Sociale del Comune di appartenenza;

Il servizio domiciliare può cessare in caso di:

- a) rinuncia formale dell'utente o del parente prossimo;
- b) decesso o accoglienza in strutture residenziali dell'utente;
- c) termine del piano di intervento;
- d) cessazione dei requisiti di ammissione al servizio.

Il servizio deve essere sospeso in caso di assenza temporanea dell'utente dalla propria abitazione o in caso di inadempienza nel pagamento della quota di compartecipazione.

### **Art. 9 - Diritti e doveri degli operatori**

Gli Operatori addetti al servizio sono tenuti a garantire la massima riservatezza delle informazioni riguardanti l'utente e la sua famiglia.

È fatto divieto assoluto al personale addetto all'assistenza di accettare alcuna forma di compenso di qualsiasi natura da parte degli utenti e/o familiari.

L'Assistente domiciliare attua le prestazioni domestiche nel quadro degli obiettivi stabiliti dal piano di intervento, ponendo particolare attenzione alle dinamiche relazionali;

L'Assistente domiciliare deve attenersi a quanto segue:

- utilizzare un abbigliamento idoneo per svolgere le proprie mansioni, al fine di rispettare le norme di sicurezza del lavoro e cartellino di riconoscimento;
- avere cura delle Schede di Monitoraggio presso l'abitazione dell'utente, compilarle e farle firmare all'utente (o chi ne fa le veci) giorno per giorno;
- consegnare le Schede di Monitoraggio nei giorni stabiliti (1° e 2° giorno di apertura dello sportello di Segretariato Sociale);
- avvertire l'Operatore di Segretariato Sociale del Comune di appartenenza della temporanea assenza dell'utente;
- non apportare modifiche né all'orario di lavoro, né al programma definito; eventuali variazioni saranno possibili solo in situazioni di emergenza, previa tempestiva comunicazione all'Operatore di Segretariato Sociale del Comune di appartenenza e approvazione da parte del Coordinatore Tecnico del Piano di Zona.

L'operatore deve recarsi a domicilio dell'utente solo, non può essere accompagnato da familiari o altre figure.

### **Scorrimento graduatorie**

Le graduatorie provvisorie, periodicamente aggiornate secondo le modalità previste dall'art. 6 restano valide ai fini dello scorrimento fino al nuovo Bando. Esse possono essere utilizzate nei seguenti casi:

- a) cessazione delle prestazioni per uno o più utenti;
- b) impinguamento dei capitoli di bilancio.

### **Verifiche**

Le verifiche sull'efficacia delle prestazioni e sulle condizioni psico-fisiche e sociali del soggetto sono condotte d'Ufficio dal Servizio Sociale con cadenza almeno semestrale o su segnalazione degli Operatori di servizio.

Delle verifiche effettuate è compilata apposita relazione scritta da tenersi agli atti in forma riservata.

Le verifiche possono comportare la sospensione o la cessazione del servizio o la riformulazione del programma di intervento individualizzato (tipo, intensità e durata delle prestazioni) in relazione alle mutate condizioni di bisogno.

### **Controlli**

È fatto obbligo all'Ufficio di Servizio Sociale di esercitare il controllo sulla qualità delle prestazioni, sull'adempimento ai programmi di interventi individualizzati e, nel caso di affidamento del servizio a terzi, sull'osservanza delle clausole contrattuali.

L'Ufficio di Servizio Sociale ha, inoltre, l'obbligo di svolgere accertamenti a campione sulla veridicità delle dichiarazioni rese dagli utenti del servizio.

Resta salva la facoltà dell'Ufficio di Servizio Sociale di condurre accertamenti su segnalazione, oltre a quelli definiti dal campione.

Nei confronti dei soggetti che abbiano volutamente reso dichiarazioni mendaci relativamente alla loro condizione patrimoniale, l'Amministrazione si riserva di esercitare azione di rivalsa e azione legale.

#### **Art. 10 - Termini di validità**

Il presente regolamento entra in vigore trascorsi 15 giorni dalla pubblicazione della deliberazione di approvazione dello stesso e rimane in vigore in tutte le sue parti sino ad approvazione di eventuale deliberazione di revisione.

#### **Art. 11 - Norme finali**

Per quanto non previsto dal presente Regolamento si rinvia alla legislazione vigente in materia.

Ortona, 24.06.2011

Il Coordinatore della  
Conferenza dei Sindaci