

**COMUNE DI ANCONA**  
Servizio Servizi Sociali, Educativi e Sanità

# REGOLAMENTO

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE  
SOCIO-ASSISTENZIALE

A cura di:

**Assistenti Sociali Distretto Sociale Unico**

Elisabetta Baiocco

Gloria Berti

Patrizia Marinelli

Stefania Menghini

Anna Prospero

Paola Scocchera

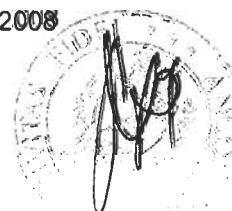
Francesca Serino

Giuseppina Vigilante

**Assistente Sociale Responsabile U.O. Anziani**

Anna M. Manca

Ottobre 2008



# INDICE

<b>TITOLO I – NORME GENERALI</b>	<b>pag. 3</b>
Art. 1 – Definizione	
Art. 2 – Finalità	
Art. 3 – Obiettivi	
Art. 4 – Collocazione funzionale e gestione	
Art. 5 – Destinatari	
Art. 6 – Durata	
Art. 7 – Principi fondamentali di erogazione del servizio	
<b>TITOLO II – ORGANIZZAZIONE</b>	<b>Pag. 5</b>
Art. 8 – Caratteristiche	
Art. 9 – Integrazione SAD – ADI	
Art. 10 – Funzionamento	
<b>TITOLO III – UTENZA</b>	<b>Pag. 7</b>
Art. 11 – Requisiti di accesso	
Art. 12 – Modalità di accesso al servizio	
Art. 13 – Condizioni di accesso	
Art. 14 – Lista di attesa	
Art. 15 – Sospensione del SAD	
Art. 16 – Assenza di consenso dell'anziano	
Art. 17 – Cessazione del SAD	
Art. 18 – Costo sociale	
Art. 19 – Divieti	
<b>TITOLO IV – PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI AL SERVIZIO</b>	<b>Pag. 11</b>
Art. 20 – Partecipazione	
<b>TITOLO V – PRESTAZIONI</b>	<b>Pag. 11</b>
Art. 21 – Prestazioni socio-assistenziali	
Art. 22 – Prestazioni socio-assistenziali di base	
<b>TITOLO VI – VARIE</b>	<b>Pag. 12</b>
Art. 23 – Aggiornamento e supervisione	
Art. 24 – Volontariato	
<b>TITOLO VII – DOCUMENTAZIONE</b>	<b>Pag. 13</b>
Art. 25 – Documentazione	
<b>TITOLO VIII – RECLAMI/RICORSI</b>	<b>Pag. 13</b>
Art. 26 – Oggetto	
<b>TITOLO IX – DISPOSIZIONI FINALI</b>	<b>Pag. 13</b>
Art. 27 – Rinvio	



# **REGOLAMENTO SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE**

## **TITOLO I NORME GENERALI**

### **Art. 1 - Definizione**

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**

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;
- prevenire e rimuovere le cause d'ordine psicologico, ambientale e sociale che possono provocare situazioni di bisogno e fenomeni di emarginazione sociale che ostacolano il mantenimento a domicilio

### **Art. 3 – Obiettivi**

Per realizzare il miglior grado di benessere psico-fisico e sociale perseguibile della persona in difficoltà, si individuano i seguenti obiettivi:

- evitare o ritardare, ove possibile, ricoveri in istituto, quando non indispensabili;
- assicurare prestazioni che consentano, restando al proprio domicilio, di condurre un'esistenza libera anche se parzialmente protetta
- mantenere l'unitarietà del nucleo familiare evitando l'emarginazione dei membri più deboli, favorendo la permanenza nell'ambito naturale ed il mantenimento del proprio ruolo in famiglia
- rompere l'isolamento sociale per inserire e rendere partecipi i soggetti alla vita di comunità.

Le prestazioni dovranno tendere ad essere limitate al periodo di necessità indispensabile, per non cadere in forme di dipendenza o sostituzione e favorire forme di autonomia e responsabilizzazione

### **Art. 4 – Collocazione funzionale e gestione**

Il Servizio è istituito dal Comune e l'attività relativa è attribuita al Servizio Servizi Sociali ed Educativi.

Il Servizio è gestito direttamente o affidato a terzi.



## **Art. 5 - Destinatari**

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 :

- persone e/o nuclei familiari in cui sono presenti soggetti con ridotto grado di autosufficienza fisica, con scarsa capacità organizzativa rispetto alla gestione della casa, in situazioni di solitudine e di isolamento psico-sociale, che hanno difficoltà a mantenere rapporti con il mondo esterno (in particolare i soggetti di età avanzata e disabili)
- persone e/o nuclei familiari comprendenti soggetti disabili, a rischio di emarginazione, in presenza di situazioni di grave disagio o di emergenza
- minori inseriti in nuclei familiari che manifestano grave disagio per motivi temporanei e/o contingenti

## **Art. 6 - Durata**

Il Servizio viene offerto nei giorni feriali dell'anno solare ed eccezionalmente nei giorni festivi, secondo un programma rispondente alle esigenze dell'utenza.

Il servizio, che decorre dall'accoglimento della domanda, avrà la durata per l'intero anno solare e potrà essere rinnovabile previa valutazione dell'assistente sociale

## **Art. 7 – Principi fondamentali di erogazione del servizio**

Il Servizio è erogato in conformità alle disposizioni statali e/o regionali dettate in materia di servizi pubblici.

Il caso di affidamento della gestione in concessione a terzi, il Comune assicura il rispetto dei predetti principi mediante l'inserimento di apposite clausole nell'atto di convenzionamento.



## TITOLO II ORGANIZZAZIONE

### Art. 8 - Caratteristiche

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.

Il SAD opera a seguito di valutazione sociale del Servizio Sociale Professionale ed opera sulla base di progetti individualizzati che contengono gli obiettivi da raggiungere, i tempi per la realizzazione e le relative verifiche.

Il progetto individualizzato prevede la partecipazione attiva dell'interessato nonché della rete parentale.

Il responsabile del progetto è l'assistente sociale del Comune.

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 (operazione di igiene non a rilievo sanitario, accompagnamento, servizio di barbiere e parrucchiere, ecc.);
- c) animazione sociale;

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.

Il monte ore settimanale delle prestazioni viene stabilito in rapporto alla "condizione personale" del soggetto che necessita di assistenza e indicativamente varia nel complesso da un minimo di 1 ora settimanale ad un massimo di 14 ore, previa autorizzazione del responsabile UO Anziani. Le condizioni personali risultano dettagliatamente indicate al successivo art. 14.

### Art. 9 – Integrazione SAD - ADI

Le prestazioni del servizio assistenza domiciliare (SAD) vengono rese anche in relazione ai protocolli con l'ASUR Z.T. 7 in materia di assistenza domiciliare integrata (ADI) secondo gli oneri e le competenze ivi stabiliti.

### Art. 10 – Funzionamento

Il Servizio è:

- organizzato dal servizio sociale professionale centrale "Area Anziani";
- gestito dal servizio sociale professionale e dagli uffici amministrativi del Distretto;

Il Servizio sociale centrale "Area Anziani":



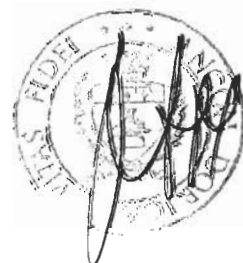
- progetta le attività, definisce le prestazioni, i contenuti e le modalità delle stesse, effettua controllo di qualità sui processi assistenziali e sullo svolgimento complessivo del servizio, gestisce la lista di attesa;
- partecipa al gruppo di coordinamento "Assistenza Domiciliare Integrata" (ADI)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

Il Servizio sociale professionale di Distretto:

- valuta la domanda socio-assistenziale, elabora il progetto personalizzato e dispone l'accesso al servizio, compatibilmente con le risorse disponibili;
- garantisce gli adempimenti previsti dall'intesa con l'ASUR Z.T. 7 in materia ADI di cui al precedente art. 10.

Gli uffici amministrativi di Distretto:

- predispongono i relativi atti amministrativo/contabili per l'accesso ed ogni variazione inerenti al servizio (attivazione, variazione, sospensione, cessazione, ecc.) .



## TITOLO III GESTIONE OPERATIVA

### UTENZA

#### **Art. 11 – Requisiti di accesso**

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

#### **Art. 12 – Modalità di accesso al servizio**

Il servizio può essere richiesto dall'interessato od essere segnalato da:

- un familiare
- un parente
- un vicino
- medico curante
- gruppi e organizzazioni di volontariato
- altri servizi

Il cittadino residente, o coloro che agiscono per suo conto e con suo consenso, presentano domanda di ammissione al SAD, all'assistente sociale presso la sede territorialmente competente del Distretto sociale utilizzando il modulo di domanda predisposto dall'Amministrazione comunale.

Alla domanda dovrà essere allegata documentazione attestante:

- il valore ISEE, di cui alle disposizioni dell'Amministrazione comunale
- documentazione sanitaria attestante le condizioni di salute del richiedente

L'acquisizione ed il trattamento dei dati personali relativi alle documentazioni presentate, avviene nel rispetto delle disposizioni di cui alla L. 675/96 e successive norme modificative ed integrative

L'Assistente Sociale competente territorialmente provvede:

- alla valutazione sociale della domanda relativa alla situazione personale, economica, ambientale, psico-sociale del richiedente al fine di determinarne lo stato di bisogno e verificare l'ammissibilità o meno al servizio.

Nel caso in cui le condizioni dell'assistito richiedano l'attivazione di una valutazione multidimensionale, questa viene effettuata in raccordo con i competenti servizi dell'ASUR ZT 7 secondo i protocolli d'intesa.

In caso di accesso al servizio l'Assistente Sociale formula il progetto personalizzato, se del caso condiviso con l'UVD e concordato con il richiedente e/o la sua famiglia, anche in ragione dell'eventuale quota di partecipazione alla copertura dei costi del servizio.



L'esito della domanda sarà comunicato per iscritto all'interessato a firma del Dirigente del Servizio Servizi Sociali e con motivazione in caso di risposta negativa.

E' comunque possibile, previa autorizzazione del responsabile UO Anziani, attivare d'ufficio il SAD se ritenuto urgente e a tutela della persona o del nucleo interessato, da parte del Servizio Sociale Professionale, completando successivamente il percorso istruttorio di cui sopra, per l'accesso al servizio.

### **Art. 13 – Condizioni di accesso**

L'accesso al SAD è subordinato all'appartenenza della persona richiedente ad una delle seguenti condizioni:

#### **CONDIZIONE A**

- Anziano/inabile solo\* o in coppia  
Semi autosufficiente lieve
- Adulto solo a rischio di emarginazione lieve

#### **CONDIZIONE B**

- Anziano/inabile solo o in coppia  
Semi autosufficiente medio
- Adulto solo a rischio di emarginazione che necessita di interventi socio-sanitari integrati

#### **CONDIZIONE C**

- Anziano/inabile solo o in coppia  
Non autosufficiente.

#### **CONDIZIONE D**

- Anziano/inabile solo o in coppia  
Non autosufficiente con figli
- Famiglia con minori con grave disagio sociale e/o sanitario

\*solo = • persona senza discendenti tenuti agli alimenti e senza conviventi;  
• persona con discendenti o conviventi presenti, ma totalmente incapaci o impossibilitati





## Art. 14 – Lista di attesa

Nel caso in cui il servizio non sia in grado di soddisfare tutte le richieste di accesso al SAD che rientrano nelle condizioni citate, verrà predisposta una lista di attesa in ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento dei Servizi Sociali art. 10.

La lista di attesa viene predisposta in ordine prioritario secondo i seguenti criteri:

- anziano non autosufficiente , solo (senza figli) p. 9
- inabile non autosufficiente con genitori anziani o non autosufficienti p. 8
- anziano/inabile semiautosufficiente, solo (senza figli) p. 7
- anziano/inabile in coppia con entrambi o un componente non autosuf. soli (senza figli) p. 6
- anziano/inabile in coppia con entrambi o un componente semiautosuf. soli (senza figli) p. 5
- anziano/inabile con figli con gravi problemi socio-sanitari p. 4
- minori in famiglia con gravi problemi socio- sanitari p. 3
- anziano non autosufficiente con figli fuori regione p. 2
- anziano non autosufficiente con figli p. 1

A parità di condizioni avrà precedenza il richiedente con l'ISEE più basso.

## Art. 15 – Sospensione del SAD.

Il SAD viene sospeso in caso di ricovero temporaneo dell'assistito in ospedale, per la durata massima continuativa, di norma, pari a tre mesi.

Il SAD può tuttavia essere mantenuto eccezionalmente in caso di ricovero ospedaliero e garantito limitatamente ad alcune prestazioni di supporto alla persona qualora l'assistito non abbia familiari o parenti in grado di provvedere.

Il SAD viene altresì sospeso in caso di assenze ripetute dal proprio domicilio non comunicate preventivamente al servizio.

## Art. 16 – Assenza di consenso dell'anziano

Nel caso vi sia rifiuto da parte dell'anziano all'effettuazione degli interventi proposti, il servizio non procede alla loro effettuazione al fine di non mettere in atto interventi coercitivi della volontà della persona.

Nella situazione di utente in grave stato di abbandono, trascuratezza e difficoltà dello stesso a provvedere ai propri bisogni primari, il Servizio Sociale Professionale effettua i tentativi possibili per supportare l'utente nell'accettazione del SAD.



Nel contempo verranno attivati tutti gli interventi necessari per tutelare i diritti del beneficiario (amministratore di sostegno, tutore ecc..)

#### **Art. 17 – Cessazione del SAD**

La cessazione del servizio avviene alla fine dell'anno solare e potrà essere rinnovato previa valutazione dell'assistente sociale.

Il SAD può essere altresì interrotto nei seguenti casi:

- per la conclusione del Progetto Personalizzato
- per la risoluzione dei problemi e bisogni manifestati.
- su richiesta scritta e motivata del beneficiario o dei familiari con l'assenso dell'interessato;
- su proposta dell'Assistente Sociale per il venir meno delle condizioni di necessità che hanno determinato l'ammissione al servizio;
- per assenze superiori ad una settimana, non comunicate dai beneficiari;
- per inosservanza, da parte del beneficiario del servizio, del progetto personalizzato;
- assenza continuativa del beneficiario, di norma, superiore a tre mesi.

#### **Art. 18 – Costo sociale**

Il costo sociale del servizio corrisponde al costo stabilito dall'Amministrazione Comunale per le prestazioni socio-assistenziali di base.

La percentuale di contribuzione, è definita in riferimento all'ISEE di cui alle disposizioni dell'Amministrazione comunale.

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.

#### **Art. 19 – Divieti**

È 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 sociale responsabile del caso o l'assistente domiciliare referente;
- di fare uso dell'auto privata per trasportare gli utenti;
- di accettare mance, compensi, regali di ogni genere da parte dei fruitori del servizio o loro familiari.



## TITOLO IV PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI AL SERVIZIO

### Art. 20 – Partecipazione

L'Amministrazione Comunale assicura forme di partecipazione e controllo del servizio da parte degli utenti anche attraverso l'acquisizione periodica delle valutazioni degli stessi.

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.

## TITOLO V PRESTAZIONI

### Art. 21 – Prestazioni socio-assistenziali

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:

- a) animazione sociale (relativa al servizio estate vacanze)

### Art. 22 – Prestazioni socio-assistenziali di base

#### 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 somministrazioni 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.

Potrà altresì essere svolta attività di coordinamento con risorse private attivate direttamente dall'utente, presenti a domicilio a completamento degli interventi assistenziali;

Prestazioni integrative:

- animazione sociale.

L'attività è rivolta a favorire la socializzazione in luoghi 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.

## TITOLO VI VARIE

### Art. 23 – Aggiornamento e supervisione

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.

### Art. 24 – Volontariato

Possono essere utilizzati volontari appartenenti ad organizzazioni convenzionate valutati idonei ed opportunamente preparati, al fine di rafforzare il servizio per:

- l'integrazione sociale in luoghi di aggregazione;
- la compagnia ed assistenza a domicilio;
- lo svolgimento di piccole commissioni.



## TITOLO VII DOCUMENTAZIONE

### Art. 25 – Documentazione

In fase di accoglienza e successivamente di erogazione del SAD, si utilizzerà la documentazione di seguito riportata:

Documentazione amministrativa:

- modulo di domanda
- scheda contabile
- lettere di comunicazioni inerenti il SAD

Documentazione professionale:

- scheda di valutazione sociale
- scheda proposta intervento e progetto personalizzato

Documentazione tecnica:

- scheda presenze operatori domiciliari
- diario giornaliero delle prestazioni degli operatori domiciliari

## TITOLO VIII RECLAMI/RICORSI

### Art. 26 - Oggetto

Per quanto attiene ai ricorsi e/o reclami si fa riferimento a quanto disposto nella Carta dei Servizi del Comune di Ancona, consultabile anche sul sito [www.comune.ancona.it](http://www.comune.ancona.it).

## TITOLO IX DISPOSIZIONI FINALI

### Art. 27 - Rinvio

Per quanto non contemplato nel presente Regolamento, valgono in quanto applicabili le norme delle Leggi Nazionali, Regionali e successive modificazioni, nonché quanto riportato nella Carta dei Servizi Sociali del Comune di Ancona.

