



**COMUNE  
DI  
LESIGNANO DE' BAGNI**

PROVINCIA DI PARMA

**REGOLAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA  
DOMICILIARE RIVOLTO A CITTADINI ANZIANI  
PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTI E NON  
AUTOSUFFICIENTI**

(Approvato con Deliberazione di C.C. n. 53 del 28/12/2018)  
Pubblicato all'Albo Pretorio dal 25/01/2019 al 09/02/2019  
Seconda pubblicazione dal 12/02/2019 al 27/02/2019

## SOMMARIO

<i>Art. 1 : Oggetto e finalità</i>	<i>Pag. 3</i>
<i>Art. 2 : Principi</i>	<i>Pag.3</i>
<i>Art. 3: Destinatari del Servizio</i>	<i>Pag. 4</i>
<i>Art. 4 : Modalità di ammissione</i>	<i>Pag. 4</i>
<i>Art. 5 : Lista di attesa</i>	<i>Pag. 5</i>
<i>Art. 6 : Erogazione del servizio</i>	<i>Pag. 5</i>
<i>Art.7 : Personale e organizzazione del Servizio di assistenza domiciliare</i>	<i>Pag. 6</i>
<i>Art. 8: Obblighi a carico dell'utente e dimissioni dal servizio:.</i>	<i>Pag. 7</i>
<i>Art. 9 :Tipologia della prestazioni</i>	<i>Pag. 7</i>
<i>Art. 10 Rapporto tra personale e destinatari del servizio</i>	<i>Pag. 8</i>
<i>Art. 11 : Contribuzione al costo del servizio assistenza domiciliare</i>	<i>Pag. 9</i>
<i>Art. 12 : Reclami</i>	<i>Pag. 9</i>
<i>Art. 13 : Informazione e partecipazione</i>	<i>Pag. 9</i>
<i>Art. 14 : trattamento dei dati personali</i>	<i>Pag. 9</i>
<i>Art. 15: Disposizioni finali</i>	<i>Pag.10</i>

**ART. 1**  
**OGGETTO E FINALITA'**

Il presente Regolamento disciplina l'accesso ai servizi di assistenza domiciliare rivolti a cittadini anziani parzialmente autosufficienti e non-autosufficienti.

Ha inoltre lo scopo di definire la natura e le modalità organizzative del servizio e di disciplinarne l'utilizzo, in coerenza con le normative regionali ( DGR 514/2009).

Il Servizio di Assistenza Domiciliare, è un elemento della rete integrata dei servizi per gli anziani presenti sul territorio comunale e distrettuale.

E' un Servizio che favorisce la ripresa fisica e sociale degli Utenti, è volto ad impedire la cronicizzazione delle situazioni di dipendenza e di isolamento sociale, permettendo alle categorie di cittadini più esposti e a rischio di emarginazione, di rimanere il più a lungo possibile nel proprio ambito familiare e sociale di appartenenza. E' svolto all'interno dell'ambiente di vita del soggetto, intendendo per ambiente non solo lo spazio fisico, ma l'intero contesto delle relazioni significative tra il soggetto e il suo ambiente. L'obiettivo è di coniugare l'ambiente di vita con le risorse del territorio, al fine di conservare al massimo l'autonomia del soggetto. Il Servizio non si sostituisce alla persona, dando la più ampia possibilità di mantenimento dell'autonomia individuale.

Il Servizio a tal fine garantisce:

- Il rispetto della dignità e della libertà della persona assistita;
- L'equità, intesa come divieto di ogni discriminazione;
- La realizzazione di un programma assistenziale personalizzato condiviso con il destinatario, la sua famiglia e compatibile con le risorse disponibili;
- La riservatezza.

**ART. 2**  
**PRINCIPI**

Il servizio di assistenza domiciliare (SAD) , persegue i seguenti principi:

1. conservare o restituire, per quanto possibile, all'anziano , condizioni di vita indipendente che gli permettano una vita di relazione nel proprio ambiente familiare e sociale, prevenendo l'insorgere di condizioni che ne rendano inevitabile il ricovero e l'isolamento;
2. assicurare agli utenti il maggior benessere, garantendo un adeguato livello di assistenza di base e tutelare;
3. favorire il recupero e il mantenimento delle capacità fisiche, mentali e delle autonomie degli utenti, attraverso adeguati stimoli;
4. promuovere l'autonomia delle famiglie a rischio di emarginazione e/o in situazioni problematiche, nonché sostenerle, supportandole, nello svolgimento di tutte le funzioni connesse alla cura che non sempre le famiglie riescono ad espletare;
5. evitare o ritardare il più possibile il ricovero in strutture / istituti ;
6. favorire l'integrazione e il collegamento fra servizi sociali e sanitari
7. attivare reti di solidarietà sociale del territorio ( vicinato, volontariato...) al fine di favorire un miglior inserimento delle persone nel proprio contesto sociale,

### ART. 3

#### DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è rivolto ad anziani parzialmente autosufficienti e non-autosufficienti, residenti nel territorio comunale, o temporaneamente domiciliati nel Comune di Lesignano de' Bagni, nei casi previsti dalla L.R. 2/2003.

Ferma restando la valutazione prioritaria da parte dell'Assistente Sociale Responsabile del Caso circa la rilevazione dello stato di bisogno, si determinano le seguenti priorità:

- a. persone anziane che vivono da sole o in coppia, in condizione di non- autosufficienza o parziale non autosufficienza, residenti nel Comune.
- b. anziani temporaneamente bisognosi di assistenza per l'insorgere di problemi acuti legati alla loro situazione psico-fisica e familiare;
- c. persone dimesse da strutture pubbliche o private o da ospedale, in condizione di non-autosufficienza temporanea;
- d. anziani non autosufficienti, inseriti in un nucleo familiare al quale si garantisce un temporaneo intervento di sostegno;

### ART. 4

#### MODALITA' DI AMMISSIONE

L'attivazione del Servizio avviene di norma su richiesta dell'interessato, dei suoi familiari o su segnalazione di altri servizi sociali e sanitari.

Le domande di ammissione al Servizio devono essere presentate all' Assistente Sociale Responsabile del caso.

L'Assistente Sociale Responsabile del Caso, che riceve le richieste di attivazione del Servizio Domiciliare, compie una prima valutazione sulla situazione di bisogno dell'anziano, in collaborazione con le figure sanitarie, ponendo particolare attenzione non solo alle esigenze dell'anziano ma anche a quelle del nucleo familiare, di norma effettuando una visita domiciliare presso l'abitazione dell'assistito, oltre che valutando la situazione personale, economica e sociale dello stesso, al fine di determinarne i problemi.

Successivamente, l'Assistente Sociale, definisce in accordo con l'anziano e la famiglia, il progetto di vita e di cura (PIVC) , nel quale saranno specificate le condizioni di fruizione dei progetti personalizzati (PAI).

L'assistente sociale nel caso di grave non autosufficienza trasmette al responsabile del S.A.A. il progetto di vita e di cura e la documentazione sanitaria, secondo le modalità e i tempi stabiliti nelle "Linee Operative Distrettuali del Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani" approvate in Comitato di Distretto nella seduta del 27/06/2014 .

Il Responsabile del SAA ( servizio Area Anziani Distrettuale) attiva l'equipe multi professionale , per una valutazione approfondita dei livelli di non autosufficienza dell'assistito. L'equipe multidisciplinare ha il compito di valutare tutti i progetti di vita e di cura (PIVC) verificandone la congruità in modo omogeneo per il Distretto Sud Est.

L'Unità di Valutazione è composta da

- responsabile SAA
- Unità di Valutazione Geriatrica Distrettuale (UVG)
- Due Assistente Sociali area anziani a valenza distrettuale

E' facoltà dell'assistente sociale responsabile del caso presenziare agli incontri, nel caso ne valuti l'opportunità.

Se le domande non potranno essere soddisfatte al momento della loro presentazione, saranno oggetto di apposita graduatoria, come specificato nel punto successivo.

## **ART. 5** **LISTA DI ATTESA**

Nel caso si dovesse formare una lista d'attesa per l'accesso al Servizio di Assistenza Domiciliare, questa sarà gestita dall'Assistente Sociale Responsabile del caso del Comune e la priorità d'ingresso verrà determinata sia dalla data di presentazione della domanda, che da una valutazione del bisogno e dell'urgenza socio-assistenziale (livello di non auto sufficienza/risorse familiari).

Gli anziani soli, senza figli, hanno la priorità e dovranno essere assistiti con tempestività.

Il Servizio si prefigge, comunque, di non produrre liste d'attesa, utilizzando la massima flessibilità, in modo tale da privilegiare e dare risposte tempestive agli Utenti non autosufficienti, o che non abbiano mai ricevuto alcun aiuto assistenziale.

Gli interventi previsti dal PAI sono sospesi in caso di ricovero temporaneo dell'assistito in strutture sanitarie e/o Assistenziali.

Altre assenze dovranno essere preventivamente ed obbligatoriamente comunicate dall'assistito o da un familiare, telefonicamente o recandosi personalmente dal Coordinatore Area Anziani del soggetto gestore.

Il piano di assistenza individualizzato è aggiornato periodicamente da parte dell'assistente sociale, in accordo con i familiari e il MMG (medico di medicina generale), nel caso si modifichi lo stato di bisogno dell'assistito ed in rapporto alle esigenze organizzative generali del servizio.

Il piano di assistenza individualizzato può essere modificato anche nel caso in cui l'assistito venga sottoposto a valutazione multidimensionale, per l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie, nell'ambito di interventi di assistenza domiciliare integrata.

Il piano aggiornato, viene formalmente comunicato al richiedente.

Il soggetto gestore dovrà assicurare la gestione delle varie emergenze e comunicare le procedure attivabili ed in caso di emergenza dovrà darne tempestiva comunicazione a tutti i soggetti coinvolti

## **ART. 6** **EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio di assistenza domiciliare e i servizi integrativi, possono essere gestiti direttamente Amministrazione Comunale, mediante l'apporto di personale dipendente o mediante personale dipendente da cooperative sociali, con le quali vi sia in essere un contratto di servizio.

## ART. 7

### PERSONALE E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Le prestazioni saranno fornite tramite personale professionalmente qualificato e preparato, nel rispetto degli standard qualitativi e quantitativi previsti dalle normative nazionali e regionali vigenti in materia e dai contratti di servizio distrettuali.

Il soggetto gestore del Servizio dovrà possedere i seguenti requisiti organizzativi:

1. dotazione di personale addetto all'assistenza in possesso del titolo di O.S.S.(operatore socio-sanitario), in base agli standard previsti dalla normativa vigente;
2. disponibilità ad operare nell'arco di almeno 12 ore giornaliere per tutti i giorni della settimana. In caso di sciopero saranno garantiti i servizi essenziali come previsto dalla Legge 146/90 e successive modificazioni;
3. idoneità ad assicurare il rispetto delle procedure assistenziali e dei protocolli di collaborazione definiti con il Dipartimento di Cure Primarie.

Il Coordinatore del servizio del soggetto gestore è responsabile del funzionamento complessivo del Servizio Domiciliare. Si occupa, in particolare, del coordinamento di tutte le figure professionali ed è il garante della loro formazione professionale. E' referente per gli Utenti e i loro familiari per qualsiasi informazione relativa al Servizio stesso. Si rapporta con l'Assistente Sociale Responsabile del Caso del Comune, in particolare per l'ammissione dei nuovi Utenti e la definizione e le verifiche dei P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale).

Gli addetti all'assistenza sono in possesso di qualifica di Operatore Socio Sanitario (O.S.S) nel rispetto della normativa regionale regolante l'accreditamento dei servizi. Gli addetti all'assistenza provvedono al soddisfacimento dei bisogni primari della persona; in particolare si occupano di garantire le prestazioni elencate nel successivo articolo 9. Tutto il personale è facilmente identificabile tramite tesserino di riconoscimento. Per garantire omogeneità, continuità e congruità delle prestazioni offerte, gli operatori domiciliari, affiancati dal Coordinatore, ed in stretto raccordo con l'Assistente Sociale Responsabile del Caso, che svolge le funzioni di verifica, controllo ed eventuale riprogettazione del P.A.I., utilizzano quale modello operativo il lavoro di équipe.

Il gruppo effettua, di norma, riunioni settimanali.

L'Assistente Sociale, al fine di assicurare la continuità assistenziale, collabora con gli operatori e i referenti dei presidi sanitari che, sulla base del Piano Assistenziale Individuale, intervengono sulla situazione di bisogno favorendo la massima integrazione fra gli interventi socio-assistenziali, socio sanitari e sanitari. L'Assistente Sociale Area Anziani e il Coordinatore Responsabile partecipano agli incontri di coordinamento e aggiornamento organizzati dal Servizio Assistenza Anziani (S.A.A.) distrettuale, al fine di raccordare i servizi comunali con quelli dell'Azienda USL.

## ART. 8

### OBBLIGHI A CARICO DELL'UTENTE E DIMISSIONI DAL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

L'utente/rappresentante si obbliga.

1. a garantire che gli operatori possano svolgere il servizio in ambienti/situazioni/condizioni tali da garantire la sicurezza e la salute degli operatori stessi;
2. a dare comunicazione all'ente gestore della sospensione momentanea delle prestazioni dell'intervento/i del servizio/i entro e non oltre le ore 7.30 del mattino;

3. a comunicare durante il periodo di utilizzo del servizio di assistenza domiciliare, l'insorgenza di eventuali malattie soprattutto se infettive e/o contagiose;

Le dimissioni dell'Assistito dal servizio potranno avvenire:

- a. In qualsiasi momento, su segnalazione formale dell'Assistito e/o dei suoi familiari, con preavviso minimo di ventiquattro ore dalla data di cessazione delle prestazioni .
- b. In caso di mancato pagamento delle quote a carico dell'utente , decorsi 15 giorni dalla scadenza delle singole fatture , l'ente gestore , previa informazione al servizio sociale del Comune, avrà facoltà di procedere come segue:
  - Potrà inviare sollecito a mezzo raccomandata, avente valore di diffida e costituzione in mora, indicante il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento.
  - Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito, fermo restando la risoluzione di diritto del contratto, potrà procedere al recupero del credito tramite vie legali.

L'Utente e/o i suoi familiari prenderanno atto delle dimissioni dal servizio e adotteranno i provvedimenti conseguenti per la tutela dell'Utente.

## ART. 9 TIPOLOGIE DELLE PRESTAZIONI

### A. PRESTAZIONI SOCIO-ASSISTENZIALI

Gli operatori del Servizio possono svolgere, se definito nel PAI, le seguenti attività a domicilio :

Aiuto nelle attività della persona su se stessa:

- alzata da letto;
- igiene personale quotidiane;
- bagno periodico;
- vestizione;
- nutrizione;
- aiuto nell'assunzione dei pasti;
- aiuto per una corretta deambulazione;
- aiuto nel movimento degli arti invalidi;
- accorgimento per una giusta posizione degli arti e del corpo in condizioni di riposo;
- aiuto nell'uso di accorgimenti od attrezzi per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, nell'utilizzo delle attrezzature del bagno, ecc.;
- collaborazione nelle attività riabilitative promosse dai sanitari.

Aiuto per il governo della casa solo, se definito in progetti personalizzati:

- riordino del letto e della stanza;
- pulizia ordinaria dell'alloggio;
- cambio della biancheria;
- preparazione del pranzo, della cena oppure aiuto nella eventuale fornitura di pasti a domicilio.

Eventuali prestazioni di segreteria:

- informazioni sulle pratiche assistenziali;
- collaborazione con l'Assistente Sociale per le suddette pratiche;

Nei casi in cui determinate prestazioni non possano essere erogate in sicurezza presso il domicilio, in quanto si riveli non idoneo per la sicurezza dell'anziano e dell'operatore, laddove è possibile saranno utilizzati i locali del Centro Diurno Anziani di Lesignano de' Bagni (per esempio per il

bagno, per igiene personale...).

L'erogazione del Servizio di Assistenza Domiciliare, rispetto al "contratto iniziale", può essere ridotta o ampliata negli accessi e nel numero delle prestazioni in relazione al mutato bisogno assistenziale dell'Utente; ne consegue la modifica del P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale).

#### **B. Servizio Accessorio al Sad : CONSEGNA PASTI A DOMICILIO**

Nell'ambito del Servizio Domiciliare, è prevista la possibilità di fornire pasti a domicilio.

Il suddetto servizio rivolto prevalentemente a:

1. anziani
2. disabili
3. cittadini in situazione di disagio, soli o con familiari non in grado di provvedere alla preparazione dei pasti a causa di impegni lavorativi o perché anch'essi in condizioni di non autosufficienza.

Le domande di ammissione al Servizio devono essere presentate all'Assistente Sociale del Comune di Lesignano de' Bagni la quale provvederà a valutare il bisogno ed autorizzare il servizio stabilendone le modalità.

Il pasto potrà essere erogato dal lunedì alla domenica.

Qualora l'Utente non comunichi la rinuncia alla consegna del pasto entro le ore 9.00, sarà tenuto ugualmente al pagamento del costo della prestazione.

#### **ART. 10**

#### **RAPPORTO TRA PERSONALE E DESTINATARI DEL SERVIZIO**

I rapporti tra il personale e i destinatari del Servizio devono essere improntati al reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di un comportamento corretto e dignitoso e svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione.

Per un migliore svolgimento del Servizio, l'Utente deve attenersi a quanto segue:

1. Non richiedere al personale prestazioni fuori dell'orario di lavoro, né prestazioni non previste dal progetto individuale concordato;
2. Non interpellare privatamente il personale al proprio domicilio. Per qualsiasi comunicazione gli operatori di riferimento sono l'Assistente Sociale Responsabile del Caso o il Coordinatore del Servizio;
3. L'Utente nulla deve all'operatore che effettua la prestazione.

L'Operatore di Assistenza Domiciliare deve attenersi a quanto segue:

- Non apportare modifiche né all'orario di lavoro né al calendario assegnato;
- Non fornire agli Utenti recapiti privati;
- Mantenere il segreto d'ufficio nonché quello professionale;
- Partecipare alle riunioni di equipe del Servizio, finalizzate alla programmazione e alla verifica del lavoro svolto.

**ART. 11**  
**CONTRIBUZIONE AL COSTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

Al fine di garantire i servizi agli utenti che ne fanno domanda, l'Amministrazione Comunale per il tramite del gestore del servizio, richiede una compartecipazione economica.

Il cittadino ammesso al servizio e beneficiario degli interventi deve partecipare ai costi, in base alle proprie condizioni economiche, calcolate in conformità alle normative vigenti.

La tariffa oraria per il servizio è determinata dalla normativa regionale.

La riscossione delle quote di contribuzione per il servizio di assistenza domiciliare è effettuata mensilmente secondo le tariffe e le modalità stabilite annualmente dall'Amministrazione Comunale. Il contributo sarà richiesto agli utenti sulla base del "Regolamento per l'accesso e la partecipazione al costo delle prestazioni sociali agevolate" approvato dal Consiglio Comunale di Lesignano, in applicazione del DPCM 5 dicembre 2013, n. 159.

La contribuzione dell'utente è determinata da una formula lineare che prevede un aumento delle tariffe proporzionale all'aumentare dell'ISEE,

I valori minimi e massimi e le percentuali di incidenza sul reddito sono definiti annualmente con delibera di Giunta.

La quota massima verrà applicata anche ai non residenti nel Comune di Lesignano de' bagni.

**ART. 12**  
**RECLAMI**

A tutela degli Utenti, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, ai sensi art.13 della Legge 328/2000 e tenuto conto della normativa in materia, gli Utenti, i familiari o il legale rappresentante (tutore o amministratore di sostegno), che intendano segnalare inadempienze, scorrettezze, mancato rispetto delle norme regolamentari o dei loro diritti inalienabili, possono presentare formale segnalazione scritta al Coordinatore responsabile del Servizio domiciliare e all'Assistente Sociale Responsabile del Caso.

**ART. 13**  
**INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE**

Il Soggetto Gestore opera per assicurare la partecipazione dei cittadini e degli utenti al controllo della qualità dei servizi e degli interventi, ai sensi dell'art. 33 della L.R. 2/2003.

**ART. 14**  
**TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

Il trattamento dei dati comuni e sensibili, sarà effettuato nel rispetto Legge 196/2003 sulla privacy e successive modificazioni, limitatamente alle seguenti finalità:

- Esecuzione della prestazione socio - sanitaria;
- Corretta compilazione della cartella socio-sanitaria;
- Trattamento su sistema informatico.

Tali dati sono sottoposti a idonee misure di sicurezza e conservati per il periodo strettamente necessario.

Al momento della presa in carico nel Servizio di Assistenza Domiciliare, all'Utente o al familiare sarà consegnata apposita "Informativa sull'uso dei dati personali e sui diritti dell'utente".

**ART. 15**  
**DISPOSIZIONI FINALI**

Il presente regolamento, dopo l'esecutività della deliberazione di approvazione, è pubblicato all'Albo Pretorio per 15 (quindici) giorni ed entra in vigore il giorno successivo all'ultimo di pubblicazione. Il presente Regolamento sarà altresì pubblicato sul sito Internet del Comune di Lesignano de' Bagni.

All'entrata in vigore del presente regolamento sono abrogate tutte le disposizioni regolamentari interne dell'Amministrazione Comunale, che risultino incompatibili con le norme di cui al presente atto.

## **Allegato 1 al Regolamento di Funzionamento del Servizio di Assistenza Domiciliare**

INFORMATIVA SULL'USO DEI DATI PERSONALI E SUI DIRITTI DELL'UTENTE (D.Lgs. 30/6/2003 n. 196 e s.m.i.)

a) Finalità e modalità del trattamento: i dati raccolti sono finalizzati allo sviluppo del procedimento di presa in carico di un Utente da parte del Responsabile del Caso al fine di inserirlo nel Servizio di Assistenza Domiciliare; potranno essere trattati con strumenti manuali, informatici e telematici, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

b) Natura del conferimento dei dati: è obbligatorio per il corretto sviluppo dell'istruttoria e degli altri adempimenti connessi;

c) Conseguenze del rifiuto di fornire i dati: Il mancato conferimento di alcuni o di tutti i dati richiesti comporta l'impossibilità a realizzare l'istruttoria necessaria per la presa in carico nel Servizio di Assistenza Domiciliare;

d) Categorie di soggetti ai quali possono essere comunicati i dati, o che possono venirne a conoscenza. I dati raccolti potranno essere:

- trattati dall'Assistente Sociale Responsabile del Caso, dai dipendenti del Servizio Sociale dell'Unione Montana, dal Responsabile del Settore Servizi Sociali, nell'ambito delle rispettive competenze, in qualità di incaricati;

- comunicati ad altri uffici comunali, all'AUSL distretto Sud Est nella misura strettamente necessaria al perseguimento dei fini istituzionali dell'ente, ai sensi dell'art. 18 del D.Lgs. 196/2003;

- comunicati ad altri soggetti pubblici nel rispetto di quanto previsto dagli articoli 18, 19, 20, 21 e 22 del D. Lgs. 196/2003.

Gli eventuali dati sensibili o giudiziari acquisiti sono trattati in conformità del Regolamento relativo al trattamento dei dati sensibili e giudiziari.

e) Diritti dell'interessato: l'interessato ha i diritti di cui all'articolo 7 del D.Lgs. 196/2003, disponibile a richiesta.

f) Titolare e responsabili del trattamento dei dati: il titolare del trattamento dei dati è l'Unione Montana Appennino Parma Est

g) Il Responsabile del trattamento dei dati è il Responsabile pro-tempore del Settore Servizi Sociali. Responsabili del procedimento sono: l'Assistente Sociale Area Anziani e Il coordinatore del servizio Anziani.