



COMUNE DI ARGENTA

**REGOLAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA
DOMICILIARE DEL DISTRETTO SOCIO-SANITARIO
SUD-EST DELLA PROVINCIA DI FERRARA.**

**Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale nr. 4 del
04/02/2017**

Regolamento del SAD (Servizio di Assistenza Domiciliare)

Distretto socio-sanitario Ferrara sud-est

Comuni di Argenta, Codigoro, Comacchio, Fiscaglia, Goro,
Lagosanto, Mesola, Ostellato e Portomaggiore

INDICE

- Art. 1 Principi generali
- Art. 2 Oggetto e finalità del Servizio
- Art. 3 Destinatari
- Art. 4 Caratteristiche e prestazioni del Servizio
- Art. 5 Personale
- Art. 6 Attivazione del Servizio
- Art. 7 Modalità di ammissione al SAD
- Art. 8 Orario di apertura del Servizio
- Art. 9 Rapporto Servizio-Utente
- Art. 10 Diritti nell'ambito del SAD
- Art. 11 Verifica delle condizioni economiche
- Art. 12 Quota della tariffa di riferimento regionale a carico dei cittadini utenti
- Art. 13 Quote di compartecipazione per prestazioni di Assistenza Domiciliare
- Art. 14 Cessazione o sospensione del servizio
- Art. 15 Indicatori di qualità
- Art. 16 Riscossione della quota di contribuzione
- Art. 17 Trattamento dei dati personali
- Art. 18 Disposizioni transitorie e finali

Art. 1

Principi generali

I Comuni afferenti al Distretto socio-sanitario Ferrara Sud-Est, nello svolgimento delle funzioni amministrative e dei compiti di programmazione, progettazione e realizzazione del sistema locale dei servizi sociali, dell'erogazione dei servizi e delle prestazioni sociali, nonché delle altre funzioni e compiti conferiti dalla legislazione statale e regionale:

- perseguono l'obiettivo di tutelare il rispetto della persona, di promuoverne il benessere e prevenire, rimuovere o ridurre lo stato di bisogno e di disagio individuale e familiare derivanti da condizioni personali e sociali, da condizioni di non autosufficienza, da difficoltà economiche;
- riconoscono, promuovono e sostengono la vita indipendente, con particolare riferimento al sostegno alle scelte di permanenza al proprio domicilio delle persone in condizioni di non autosufficienza o con limitata autonomia;
- riconoscono, promuovono e sostengono il valore e il ruolo della famiglia, quale ambito di relazioni significative per la cura della persona;
- In attuazione di tali principi, l'azione è informata ai seguenti criteri:
- valorizzazione della persona in tutte le dimensioni della sua individualità e sua integrazione nel contesto familiare e sociale;
- specificità delle azioni e dei servizi;
- corresponsabilizzazione della persona e della famiglia di appartenenza.

Art. 2

Oggetto e finalità del Servizio

Il presente Regolamento disciplina il Servizio di Assistenza domiciliare, di seguito denominato SAD, rivolto a persone che non riescono, senza adeguati supporti, a provvedere autonomamente alle esigenze della vita quotidiana.

I servizi domiciliari, nell'ambito degli interventi per la domiciliarità e, più complessivamente, del sistema locale dei servizi a rete, sono volti ad assicurare il sostegno ai progetti di cura delle persone e delle famiglie nel loro ambiente di vita, con riferimento non solo allo spazio fisico ma all'intero contesto delle relazioni significative tra il soggetto ed il suo ambiente. I servizi rispondono a bisogni di carattere temporaneo o prolungato, hanno l'obiettivo di promuovere o mantenere le condizioni di vita indipendente presso il proprio domicilio, sostenendo l'autonomia e la libertà di scelta delle persone, garantendo il maggior benessere possibile per il beneficiario e per chi si prende cura di lui (caregiver).

Nell'ambito dei servizi domiciliari, come previsto dalla Convenzione tra i Comuni del Distretto Sud-Est, l'Azienda USL di Ferrara, l'ASP del Delta Ferrarese e l'ASP "Eppi-Manica-Salvatori" per l'integrazione delle prestazioni sociali e sanitarie e a rilievo sanitario in ambito territoriale

distrettuale e i contratti di servizio per la realizzazione di interventi e servizi sociali e socio-sanitari sottoscritti dai Comuni con le sopra citate ASP, si attivano processi di integrazione fra i servizi che si concretizzano nella definizione di progetti personalizzati e conseguenti interventi integrati che garantiscono la continuità assistenziale e il rispetto dell'unicità della persona.

Il SAD ha come obiettivo principale la promozione e il sostegno della domiciliarità attraverso la salvaguardia dell'autonomia degli individui all'interno del proprio nucleo familiare o nella propria residenza, contrastando e/o posticipando l'istituzionalizzazione, nonché elevare la qualità della vita degli stessi ed evitare il fenomeno dell'isolamento e dell'emarginazione.

Il SAD rientra nelle funzioni di competenza dei Comuni la cui gestione è stata delegata per quanto riguarda i Comuni di Argenta, Ostellato e Portomaggiore all'Azienda di Servizi alla Persona (di seguito denominata ASP) "Eppi-Manica-Salvatori" e i Comuni di Codigoro, Comacchio, Fiscaglia, Goro, Lagosanto e Mesola all'ASP del Delta Ferrarese.

Il Comune di Codigoro, quale soggetto istituzionale competente al rilascio dell'accreditamento di cui alla DGR 514/2009, ha confermato l'accreditamento definitivo per la tipologia di servizio "Assistenza Domiciliare".

Nello specifico il servizio, persegue le seguenti finalità:

- promuovere il pieno sviluppo e la migliore qualità della vita delle persone anziane all'interno della propria comunità di appartenenza ;
- svolgere interventi che favoriscono il mantenimento di abitudini routinarie, di relazioni affettive, familiari e sociali, indispensabili per vivere in maniera autonoma;
- favorire per quanto possibile, la permanenza dell'anziano, dell'inabile in età lavorativa o del minore nel proprio ambiente familiare e sociale;
- sostenere la potenzialità di cura della famiglia promuovendone inoltre la responsabilizzazione;
- favorire la solidarietà e la responsabilizzazione della comunità anche attraverso il coinvolgimento del volontariato;
- evitare il ricorso all'istituzionalizzazione impropria e ridurre al massimo i ricoveri in strutture residenziali o in ospedali, qualora non siano strettamente indispensabili;
- ridurre gli stati di abbandono e di emarginazione fisica e psicologica;
- favorire la dimissione da ospedali e/o strutture socio-sanitarie;
- favorire l'integrazione ed il collegamento fra i servizi socio-sanitari in grado di concorrere all'autonomia della persona.

Art. 3

Destinatari

Sono destinatari del SAD i cittadini residenti nel territorio dei Comuni del Distretto Sud-Est, in particolare:

- persone parzialmente autosufficienti che vivano sole, privi di supporti parentali;

- persone non autosufficienti la cui rete familiare non riesca a soddisfare le reali necessità per comprovate difficoltà oggettive;
- nuclei familiari in condizioni di disagio o di parziale o totale non autosufficienza che non sono in grado, anche temporaneamente, di garantire il soddisfacimento delle esigenze personali, domestiche e relazionali;
- nuclei familiari con componenti a rischio di emarginazione, con particolare riguardo a soggetti in età evolutiva;
- persone con ridotta o nulla autonomia per handicap e invalidità;
- persone che vivono in situazioni di grave marginalità ed isolamento sociale;
- minori di anni 18, portatori di handicap fisico, psichico e sensoriale, incapaci di compiere, senza assistenza continua, gli atti propri dell'età.

I soggetti in condizione di povertà con incapacità totale o parziale di provvedere alle proprie esigenze, ovvero privi di rete familiare parentale così come i malati oncologici e le situazioni di emergenza sociale, accedono prioritariamente ai servizi e alle prestazioni del Servizio Domiciliare.

Art. 4

Caratteristiche e prestazioni del Servizio

Il SAD si articola in una serie integrata di interventi e prestazioni rivolte alla cura della persona nella sua globalità.

Gli interventi e le prestazioni saranno erogati nel tempo, nel modo e nella misura in cui il beneficiario e/o i suoi parenti non siano in grado di soddisfare i bisogni relativi, senza mai porsi nell'ottica della sostituzione.

Le prestazioni saranno garantite compatibilmente con le risorse umane ed economiche disponibili assegnate al servizio.

Le prestazioni del SAD consistono in:

a) Attività di aiuto nella cura della persona:

- alzata e/o messa a letto;
- igiene personale periodica e/o quotidiana;
- bagno integrale in vasca, doccia o a letto;

b) Attività di aiuto per il governo della casa e delle attività domestiche:

- riordino del letto, del bagno e della stanza;
- igiene ambientale e cambio biancheria;
- spesa;

c) Interventi igienico-sanitari di semplice attuazione:

- assistenza per la corretta esecuzione di prescrizioni farmacologiche e mediche in genere;

- aiuto per la prevenzione di piaghe da decubito in collaborazione con il Servizio Sanitario-ADI-MMG;
- opportuna segnalazione di sintomi di malattie al medico di base o ai familiari o al Pronto Soccorso;
- servizio di monitoraggio dello stato di salute e condizioni ambientali di vita in autonomia della persona fragile;
- interventi di segretariato sociale.

I Servizi collaterali al SAD consistono in:

- erogazione pasti a domicilio; il pasto viene preparato da aziende specializzate e la consegna avviene dalle ore 11.40 alle ore 13.30 tramite OSS;
- servizio di lavanderia; gli operatori ritirano e consegnano la biancheria presso il domicilio dell'utente;
- telesoccorso; sistema di aiuto telefonico per cittadini anziani che vivono soli o in coppia con particolari patologie e/o condizione sociale che rendono difficoltosa una attivazione autonoma della richiesta di aiuto. Il servizio è in gestione ad Azienda esterna. Attraverso apposito dispositivo l'utente viene messo in contatto con un operatore di una centrale di allarme che manda un messaggio di richiesta di aiuto alle persone che l'utente ha indicato come disponibili in caso di necessità.

Art. 5

Personale

Il SAD viene svolto da personale con qualifica di OSS (Operatore Socio Sanitario) nel rispetto della DGR 514/2009 e successive modifiche ed integrazioni.

L'attività di presa in carico, programmazione, controllo e verifica del servizio è espletata dall'Assistente Sociale del Servizio Sociale Territoriale dell'ASP "Eppi-Manica-Salvatori" e dell'ASP del Delta Ferrarese, che dovrà curare il costante monitoraggio dei casi seguiti anche al fine di rilevare l'insorgenza di nuovi bisogni sotto il profilo dello stato fisico, emotivo e sociale. L'attività di monitoraggio dovrà essere improntata anche alla rilevazione di altre situazioni di bisogno, individuali e collettive e può comportare la sospensione, la cessazione del servizio o la riformulazione del programma di intervento individualizzato (tipologia, frequenza e durata delle prestazioni) in relazione alle mutate condizioni di bisogno ed anche in rapporto alle esigenze organizzative del Servizio.

L'Assistente Sociale, inoltre:

- svolge attività di primo contatto, d'accoglienza, consulenza, orientamento e raccolta delle richieste, predisposizione di relazioni e documenti necessari;
- effettua una prima valutazione della situazione dell'utente al fine di avviarlo secondo il tipo di bisogno alla rete dei servizi socio-assistenziali o tramite U.V.G. (Unità Valutazione Geriatrica) a quella dei servizi socio-sanitari integrati;

- valuta la necessità dell'intervento di Assistenza Domiciliare e la predisposizione di un programma personalizzato di intervento, in collaborazione con gli operatori del gestore del servizio accreditato ai sensi della DGR n. 514/2009 e s.m.i., con i familiari e/o con lo stesso utente.

Possono assistere allo svolgimento dell'attività di Assistenza Domiciliare, previo parere favorevole del Responsabile del Servizio Sociale, i tirocinanti iscritti ai corsi di formazione per il conseguimento del titolo professionale specifico.

Art. 6

Attivazione del Servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare viene attivato a seguito di segnalazione e richiesta formale da parte di:

- a) utente;
- b) familiare;
- c) medico di base;
- d) volontario;
- e) altri servizi o Enti.

Il Servizio Sociale Territoriale effettua una verifica sull'effettiva esistenza delle condizioni evidenziate nella segnalazione, valuta le modalità di fornitura del servizio che ritiene più idonee realizzando un progetto personalizzato di intervento che andrà condiviso ed accettato dall'utente e/o dai suoi familiari.

Art. 7

Modalità di ammissione al SAD

L'Assistente Sociale ha il compito della rilevazione/verifica del bisogno richiesto/segnalato e dell'individuazione del piano d'intervento (tipologia, durata e frequenza delle prestazioni) che dovrà essere condiviso dall'utente e dai suoi familiari e poi comunicato al soggetto gestore accreditato per l'attuazione dello stesso, come descritto nel Progetto di vita e di cura e/o P.A.I. che verrà condiviso con il Responsabile dell'ente gestore e perfezionato previa verifica delle risorse disponibili al domicilio della persona, e successivamente soggetto a verifica, ad integrazioni, modificazioni ed aggiornamenti.

Il soggetto gestore accreditato è responsabile dell'applicazione dei piani di attività. La metodologia di lavoro viene concordata tra l'Assistente Sociale e la RAA (Responsabile Attività Assistenziali) del Soggetto gestore. Indicativamente, si segnalano le fasi di progettazione, sviluppo ed attuazione del Servizio:

- 1) raccolta dell'istanza e relativa documentazione

- 2) visita domiciliare e valutazione da parte dell'Assistente Sociale
- 3) individuazione degli obiettivi da registrarsi nel Progetto Assistenziale Individuale (P.A.I.) condivisi con il soggetto gestore accreditato
- 4) sottoscrizione di un contratto con il gestore di accettazione di impegno alla spesa da parte dell'utente stesso e/o del familiare che si impegna al pagamento
- 5) presa in carico e presentazione dell'utente alla RAA da parte dell'Assistente Sociale
- 6) verifica periodica da parte dell'Assistente Sociale con comunicazioni al soggetto gestore di eventuali cambiamenti
- 7) inserimento nella lista di attesa in caso di indisponibilità alla presa in carico immediata.

Non sono ammessi al SAD coloro che rifiutano il Progetto Assistenziale Individuale domiciliare formulato.

Art. 8

Orario di apertura del Servizio

Il Servizio può essere assicurato in relazione ai bisogni delle persone e del nucleo familiare e di quanto previsto nei Piani di Assistenza Individualizzati (PAI) nell'arco di almeno 12 ore giornaliere, per tutti i giorni della settimana, anche nell'arco delle 24 ore se necessario (ex DGR 514/09).

Art. 9

Rapporto Servizio-Utente

In un clima di partecipazione attiva, è richiesta la collaborazione degli utenti/familiari con il soggetto gestore.

In particolare, gli utenti ed i loro familiari devono:

- accettare le prestazioni erogate, nonché la quota dovuta per le stesse
- avvertire il personale del servizio almeno entro le 24 ore precedenti lo svolgimento del servizio fatta salva l'eventualità del ricovero in ospedale; in caso contrario il Servizio provvederà ugualmente ad addebitare l'importo previsto
- fornire e predisporre prodotti ed ausili affinché la prestazione sia realizzabile
- non richiedere al personale di assistenza domiciliare prestazioni non previste dal Progetto Assistenziale Individuale (P.A.I.).

Art. 10

Diritti nell'ambito del SAD

Le persone che si rivolgono al SAD hanno diritto:

- ad un intervento di carattere professionale che valuti il bisogno, tenuto conto delle richieste specifiche di intervento dell'utente o dei suoi familiari, al fine di individuare le soluzioni più adeguate attraverso l'uso delle risorse disponibili;
- ad una completa informazione sui servizi e prestazioni esistenti e sulle modalità per accedervi;
- alla realizzazione del programma assistenziale personalizzato e condiviso con il destinatario dell'intervento qualora compatibile con le risorse;
- alla riservatezza.

L'Assistente Sociale e gli Operatori del SAD sono strettamente tenuti al segreto d'ufficio e professionale, nonché alla conservazione riservata dei documenti, con particolare riferimento alla gestione dei dati sensibili.

Art. 11

Verifica delle condizioni economiche

La fruizione delle prestazioni di Assistenza Domiciliare e dei servizi collaterali è subordinata ad una verifica delle condizioni economiche dell'assistito (Art. 49 "Concorso alla copertura del costo dei servizi sociali, socio-educativi e socio-sanitari" L.R. n. 24 del 22/12/2009 che sostituisce l'art. 49 della L.R. 2/03 "Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali").

Gli utenti partecipano alle spese per i servizi fruiti, proporzionalmente alle proprie condizioni socio-economiche accertate tramite Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU), contenente il valore ISEE, ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 159/2013 e successive modifiche e integrazioni.

Per la compilazione della dichiarazione sostitutiva unica ai fini del calcolo dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.) il destinatario dell'intervento può fare riferimento agli Enti ed ai soggetti previsti dalla normativa vigente.

Art. 12

Quota della tariffa di riferimento regionale a carico dei cittadini utenti

La Regione Emilia-Romagna con DGR n. 273/2016 "Approvazione sistema di remunerazione dei servizi socio-sanitari accreditati provvisoriamente e/o definitivamente" concluso il percorso di approfondimento e verifica del sistema di accreditamento dei servizi socio-sanitari introdotti dalla DGR 514/2009, ha definito il costo di riferimento per ogni singolo servizio socio-sanitario accreditato, ivi compresa l'assistenza domiciliare.

Il costo di riferimento sociale e socio-sanitario viene remunerato attraverso il FRNA (Fondo Regionale per la Non Autosufficienza) e la compartecipazione degli utenti e/o le risorse dei Comuni di residenza degli utenti stessi.

I contratti di servizio definiscono il sistema di remunerazione del servizio accreditato, determinando:

- il costo di riferimento unitario per il singolo servizio accreditato;
- la tariffa a carico del FRNA;
- la tariffa a carico degli utenti e/o dei Comuni, in coerenza con gli indirizzi formulati dal Comitato di Distretto.

Il costo di riferimento regionale si riferisce all'assistenza domiciliare diretta a persone non autosufficienti. Il costo per le prestazioni di assistenza domiciliare rivolte ad altri target, per le quali non è previsto il finanziamento del FRNA viene determinato in sede di contratto di servizio.

Ai sensi della L.R.2/03 viene previsto un concorso da parte degli utenti al costo delle prestazioni sulla base del principio di progressività in ragione della capacità economica dei soggetti fruitori del servizio, del bisogno assistenziale e nel rispetto dei principi di cui al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 159/2013 e successive modifiche e integrazioni.

E' fatta salva la facoltà del Servizio Sociale, in accordo con i Comuni di residenza dei soggetti fruitori del servizio di assistenza domiciliare, di intervenire senza oneri a carico degli utenti in presenza di specifici progetti, valutati strategici o sperimentali o innovativi per la tutela e la promozione di particolari situazioni, in uno stato di emergenza.

Non viene richiesta alcuna contribuzione per l'erogazione del S.A.D. quando il servizio è rivolto a soggetti minorenni se l'intervento è proposto dal Servizio Sociale a completamento di un progetto socio-educativo in atto, volto a prevenire situazioni di grave pregiudizio o rivolto ad anziani e/o adulti qualora l'Assistente Sociale ne faccia richiesta motivata.

Gli utenti che decidono di non certificare la propria situazione economica tramite ISEE entro e non oltre la fine del mese di febbraio di ogni anno corrisponderanno il totale tariffa di riferimento regionale detratto l'onere a rilievo sanitario con decorrenza il 1 marzo di ogni anno. Con apposito atto verranno determinate periodicamente le quote di compartecipazione al costo delle prestazioni da parte delle Amministrazioni Comunali.

Art. 13

Quote di compartecipazione per prestazioni di Assistenza Domiciliare

Le quote per gli interventi domiciliari varieranno proporzionalmente in base all'ISEE presentato, al bisogno assistenziale e al numero di operatori che effettuano la prestazione.

E' riportata di seguito la tabella che indica gli scaglioni/tariffe SAD per la quota di compartecipazione utenti:

Scaglione	0 - 11.150		11.151-22.300		> 22.300	
	1° operatore	2° operatore	1° operatore	2° operatore	1° operatore	2° operatore
Fino a 16 ore	3,33	3,00	6,67	6,00	10,00	9,00
Tra 16 e 32 ore - 30%	2,33	2,10	4,67	4,20	7,00	6,30
Oltre 32 ore - 60%	1,33	1,20	2,67	2,40	4,00	3,60

Quote di compartecipazione per servizi pasti a domicilio:

rimangono vigenti le attuali regolamentazioni, distinte per ambito territoriale.

Quote di compartecipazione per lavanderia:

rimangono vigenti le attuali regolamentazioni, distinte per ambito territoriale.

Art. 14

Cessazione o sospensione del servizio

I servizi erogati ai sensi del presente regolamento possono essere interrotti in qualsiasi momento per i seguenti motivi:

- per richiesta scritta dell'assistito e/o dei suoi familiari;
- su decisione motivata del Servizio Sociale per il venir meno delle ragioni che avevano determinato l'intervento o, eccezionalmente, per qualsiasi motivo che non permetta la continuazione del servizio;
- per accertato mancato pagamento della contribuzione prevista;
- decesso o ricovero definitivo presso strutture residenziali;
- qualora venga meno il rispetto nei confronti del personale in servizio (molestie, aggressioni anche verbali, minacce, ecc. in forma ripetuta);
- qualora l'utente si assenti più di tre volte nell'orario del servizio senza aver preventivamente avvertito il Servizio e/o l'Operatore di riferimento;
- in caso di assenza prolungata dell'utente (un mese) senza preavviso
- in caso di sospensione del servizio per un periodo superiore ai due mesi si ritiene cessato il servizio e sarà necessario una nuova richiesta di attivazione del servizio al SST qualora lo si voglia riprendere.

Art. 15

Indicatori di qualità

I criteri di qualità saranno direttamente legati agli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del Servizio da parte dell'utente. Il SAD si fonda su tre componenti fondamentali:

- a) rispetto della persona assistita;
- b) regolarità e puntualità nell'erogazione del servizio;
- c) facilità di accesso al servizio.

Gli indicatori di qualità applicati al Servizio saranno:

- a) grado di conoscenza sulle modalità di accesso al servizio manifestato dagli utenti;
- b) tempi di risposta per l'accesso al Servizio;
- c) grado di soddisfazione degli utenti sugli aspetti relazionali con gli operatori;
- d) grado di soddisfazione degli utenti sulla qualità delle prestazioni.

Art. 16

Riscossione della quota di contribuzione

La riscossione delle quote contributive viene effettuata secondo le modalità stabilite nel contratto tra soggetto gestore accreditato e utente, qualora non vengano rispettati i tempi per il pagamento (entro 30 giorni dal ricevimento della fattura) si provvederà all'invio del 1° sollecito e successivamente all'attivazione delle procedure di recupero del credito.

Art. 17

Trattamento dei dati personali

Tutti i dati acquisiti in virtù del presente regolamento saranno trattati secondo il D.Lgs. 196/03 e successive modifiche ed integrazioni.

Art. 18

Disposizioni transitorie e finali

In ragione di quanto disposto all'ultimo comma dell'art. 12 – consegna dell'ISEE entro il mese febbraio di ogni anno – per il primo anno di vigenza del presente regolamento le nuove tariffe decorrono dal 1° marzo 2017.

Per gli utenti presi in carico dal 01/01/17 al 28/02/2017 sarà richiesto il nuovo ISEE e applicato il regime del vecchio Regolamento fino al 28/02/2017 per garantire equità di trattamento per l'utenza e uniformità delle pratiche amministrative correlate al SAD.

Per quanto non contemplato nel presente regolamento valgono, in quanto applicabili, le norme nazionali e regionali vigenti in materia.