

REGOLAMENTO DEI SERVIZI DOMICILIARI

ART. 1 - SERVIZI DOMICILIARI EROGATI DAL COMUNE DI TREVIGLIO

1.1 Il Comune di Treviglio assicura l'erogazione di servizi sociali locali di carattere domiciliare rivolti ai cittadini trevigliesi e finalizzati ad assicurare il sostegno ai progetti di vita delle persone e delle famiglie nel loro ambiente domestico.

1.2 Prioritariamente l'intervento è rivolto a persone che non riescono a provvedere autonomamente alle proprie esigenze di vita quotidiana con l'obiettivo di supportare l'autonomia residua e migliorare la qualità di vita, valorizzando le capacità di autodeterminazione e di vita indipendente ed evitando l'istituzionalizzazione impropria.

1.3 Nell'ambito del sistema locale dei servizi sociali, i servizi domiciliari comunali previsti sono i seguenti:

- A. Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)
- B. Servizio Pasti a domicilio
- C. Servizio di Telesoccorso e Teleassistenza

ART. 2 - SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

2.1 Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) è un servizio di assistenza alla persona in difficoltà che necessita di aiuto nelle attività della vita quotidiana ed è prestato presso il domicilio del richiedente.

2.2 I destinatari sono persone anziane parzialmente autosufficienti, portatori di handicap, nuclei familiari soggetti a rischio di emarginazione, residenti a Treviglio.

2.3 Il SAD è finalizzato a sostenere l'autonomia residua, migliorare la qualità della vita ed evitare l'inserimento in strutture residenziali favorendo la permanenza al proprio domicilio ed evitando l'istituzionalizzazione impropria, attraverso l'ausilio di personale con la qualifica di Ausiliario Socio Assistenziale (ASA) e/o di Operatore Socio Sanitario (OSS).

Il Sad permette altresì di favorire le dimissioni protette dai reparti ospedalieri e di alleviare il carico assistenziale dei familiari.

- A. 2.4 Nell'ambito del SAD sono fornite le seguenti prestazioni, in ordine di priorità:
- B. igiene personale parziale o totale, alzata e vestizione, assistenza generica a persone parzialmente autosufficienti o non autosufficienti;
- C. preparazione e/o somministrazione del pasto;
- D. aiuto nella deambulazione e mobilitazione dell'utente;
- E. spesa e commissioni in collaborazione dell'utente o in sua sostituzione;
- F. controllo corretta assunzione dei farmaci;
- G. compagnia, sostegno e stimolo psicologico nei confronti dell'utente e del suo ambiente di vita (parenti, volontari, vicini), promuovendo la socializzazione e la partecipazione a momenti di vita associativa in cui l'utente possa sentirsi utile e pienamente coinvolto;
- H. aiuto per il governo della casa, pulizia e riordino, lavori di piccolo bucato e stiratura.

ART. 3 - SERVIZIO PASTI DOMICILIARI

3.1 Il Servizio Pasti a domicilio consiste nella consegna a domicilio del pranzo all'interno di contenitori termici.

3.2 Il servizio è rivolto a persone, residenti a Treviglio, in difficoltà nel preparare il pranzo o che non si alimentano adeguatamente ed impossibilitate ad accedere ai servizi di ristorazione esterna.

I destinatari sono prioritariamente persone anziane, disabili, soggetti a rischio di emarginazione e persone con gravi o particolari patologie, che vivono sole o senza familiari che possano aiutarli nella preparazione dei pasti.

3.3 Il servizio è attivo tutti i giorni dell'anno, festività comprese e garantisce giornalmente un pasto completo comprensivo di primo, secondo, contorno, frutta, pane e acqua.

ART. 4 - SERVIZIO DI TELESOCORSO E TELEASSISTENZA

4.1 Il servizio è rivolto a persone anziane che vivono sole, persone affette da patologie invalidanti, nuclei familiari con soggetti non-autosufficienti o portatori di handicap.

4.2 Il servizio è attivo 24 ore su 24, compresi i giorni festivi, attraverso il collegamento con una centrale operativa adibita alla gestione delle emergenze, del soccorso e dell'assistenza.

4.3 Il servizio consta delle seguenti attività:

A. TELEASSISTENZA: servizio volto ad instaurare un rapporto di conoscenza, sostegno e fiducia attraverso chiamate periodiche reciproche tra l'utente e gli operatori di idonea Centrale Operativa, effettuate attraverso apposito apparecchio installato presso il domicilio.

B. TELESOCOORSO: servizio che consente alla persona assistita, in caso di malore o di incidente domestico, premendo il tasto di apposito telecomando, di allertare idonea Centrale Operativa che provvede ad inviare al domicilio dell'assistito, i familiari o l'assistenza medica necessaria e segue l'intera procedura di soccorso in continua comunicazione con l'assistito mediante il dispositivo di "viva-voce", incorporato nell'apparecchio in dotazione presso l'abitazione dell'utente.

C. TELECONTROLLO: servizio finalizzato alla verifica costante del funzionamento dell'apparecchiatura installata al domicilio, effettuato da parte del gestore del servizio stesso.

ART. 5 - DESTINATARI DEI SERVIZI DOMICILIARI

5.1 Possono usufruire dei servizi domiciliari:

- A. le persone residenti nel Comune di Treviglio che si trovano in condizione di fragilità sociale, di limitata autonomia o di non autosufficienza;
- B. le famiglie residenti nel Comune di Treviglio che si trovano in difficoltà nell'assunzione delle responsabilità familiari e degli impegni di cura.

5.2 Si rimanda all'elencazione effettuata nei precedenti articoli 2,3 e 4, relativamente all'indicazione delle tipologie d'utenza afferenti a ciascuno dei servizi domiciliari assicurati dal Comune di Treviglio.

5.3 L'anziano è colui che ha compiuto il sessantacinquesimo anno di età.

5.4 Il disabile è colui che è in possesso di apposita certificazione di disabilità fisica, psichica o sensoriale rilasciata dagli Enti competenti.

5.5 Compete all'assistente sociale comunale accertare lo stato di bisogno e di fragilità del cittadino richiedente l'accesso ai servizi domiciliari, anche in deroga alle disposizioni di cui al presente articolo, purché motivate e documentate.

ART. 6 - MODALITÀ DI GESTIONE DEI SERVIZI DOMICILIARI

6.1 Il Comune di Treviglio assicura l'erogazione dei servizi domiciliari per i propri residenti compatibilmente con le risorse economiche stanziare nel bilancio dell'Ente.

6.2 La gestione dei servizi avviene secondo le modalità previste dalla normativa vigente e prioritariamente mediante appalto, accreditamento e co-progettazione.

ART. 7 - RESPONSABILITÀ DEI PROCEDIMENTI DI ATTIVAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI DOMICILIARI

7.1 La responsabilità dei servizi domiciliari è affidata all'assistente sociale comunale dell'area anziani, che a sua volta, nell'ambito dell'organizzazione ed erogazione dei servizi si avvale della collaborazione degli altri assistenti sociali, operanti nel servizio sociale comunale e competenti in relazione alla tipologia d'utenza, nonché dei singoli coordinatori di servizio, individuati dagli Enti gestori.

7.2 L'assistente sociale dell'area anziani è referente per l'Ente rispetto ai soggetti gestori dei servizi domiciliari.

Assicura il coordinamento tra gli stessi servizi domiciliari ed il raccordo con ogni altro servizio domiciliare attivato da altri Enti presso il domicilio dell'utente, valorizzando l'integrazione dei servizi nel rispetto dell'unitarietà della persona.

L'Assistente sociale dell'area anziani, al fine di assicurare la continuità assistenziale, cura il raccordo con gli operatori dei servizi sanitari che intervengono sulla situazione di bisogno favorendo la massima integrazione fra gli interventi socio-assistenziali e quelli sanitari.

Compete all'assistente sociale dell'area anziani la programmazione e attivazione dei servizi all'utenza anche se non afferente alla propria area di intervento, in logica di coordinamento complessivo dell'attività.

7.3 Ad ogni assistente sociale comunale, competente per area di intervento (disabili, anziani, emarginazione sociale, minori e famiglie), compete la valutazione delle istanze di accesso ai servizi domiciliari per l'utenza afferente alla propria area, la definizione dei progetti assistenziali personalizzati, in condivisione con l'interessato ed i suoi familiari, nonché il monitoraggio in itinere delle singole prestazioni erogate nell'ambito dei progetti assistenziali in atto e la verifica conclusiva dei servizi resi.

ART. 8 - MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI DOMICILIARI

8.1 L'attivazione dei servizi domiciliari si articola nelle seguenti fasi:

A - ISTANZA DELL'UTENTE, ANALISI E VALUTAZIONE SOCIALE

8.3 Per accedere ai servizi domiciliari è necessaria formale istanza dell'interessato presentata sui modelli predisposti dal servizio sociale con l'allegazione della documentazione prevista per ogni singolo servizio.

8.4 Attraverso la funzione del segretariato sociale, attiva presso il Servizio Sociale, l'utente e i suoi familiari possono ricevere tutte le informazioni sui servizi domiciliari forniti dall'Ente, nonché un orientamento sulla rete dei servizi territoriali esistenti ed essere accompagnati nell'accesso agli stessi.

8.5 All'interno dell'area di servizio sociale professionale di riferimento dell'utente e nell'ambito di una presa in carico professionale, l'assistente sociale, responsabile del caso, effettua l'analisi socio-economica e familiare della situazione avvalendosi degli strumenti professionali del colloquio e della visita domiciliare al fine di pervenire ad una valutazione sociale.

8.6 La condivisione con l'utente, e/o con i suoi familiari, della valutazione sociale effettuata dall'assistente sociale costituisce passaggio indispensabile per la successiva definizione del progetto assistenziale personalizzato.

B - DEFINIZIONE DEL PROGETTO ASSISTENZIALE PERSONALIZZATO

8.7 Il progetto assistenziale personalizzato è elaborato dall'assistente sociale e condiviso con l'utente e/o i suoi familiari, lo stesso si fonda sull'analisi e valutazione precedentemente condotte e condivise ed è formalizzato e sottoscritto tra le parti in segno di accettazione ed impegno reciproco.

8.8 Il progetto assistenziale personalizzato definisce l'intervento e le sue modalità di erogazione, gli obiettivi che l'intervento si prefigge, gli impegni delle parti per il raggiungimento degli obiettivi, le prestazioni, i tempi e le modalità di verifica in itinere e finale, secondo i modelli predisposti dal servizio sociale.

C - ATTIVAZIONE DEI SERVIZI DOMICILIARE

8.9 In seguito all'istanza dell'interessato, all'istruttoria condotta professionalmente dall'assistente sociale, in termini di analisi e valutazione, e alla successiva definizione del progetto assistenziale personalizzato l'assistente sociale responsabile del caso comunica la necessità di attivazione del servizio domiciliare all'assistente sociale dell'area anziani.

8.10 L'assistente sociale dell'area anziani, responsabile dei servizi domiciliari, del loro espletamento e coordinamento generale, programma e dispone al soggetto gestore l'attivazione del servizio all'utenza.

D - CRITERI DI GESTIONE DI EVENTUALI LISTE D'ATTESA

8.11 Qualora l'attivazione del servizio domiciliare non sia praticabile per raggiungimento della capienza dei servizi, in relazione alle risorse economiche per gli stessi destinate dall'Ente, l'assistente sociale dell'area anziani istituisce, gestisce ed aggiorna apposita lista d'attesa distinta per i differenti servizi domiciliari assicurati dall'Ente, di cui al precedente articolo 1.3.

8.12 La priorità per l'accesso ai servizi domiciliari è stabilita in relazione ai criteri e alla loro specifica pesatura così come definiti nell'allegato A) al presente regolamento, adottato in via sperimentale ed aggiornabile dalla giunta comunale sulla base delle indicazioni tecniche che alla stessa perverranno in

relazione alla loro sperimentazione ed alla verifica dell'effettiva efficacia in termini di rispondenza ai bisogni del territorio.

E - MONITORAGGIO IN ITINERE E VERIFICA FINALE

8.13 Il progetto assistenziale personalizzato viene periodicamente monitorato dall'Assistente sociale responsabile del caso per verificarne la rispondenza ai bisogni effettivi dell'utente e della sua famiglia e agli obiettivi prefissati tra le parti, provvedendo, se necessario, a modificazioni in itinere.

8.14 Alla conclusione dell'intervento l'assistente sociale provvede ad una valutazione finale da condividere con l'utente e la sua famiglia.

ART. 9 - CONTRIBUZIONE DELL'UTENTE AL COSTO DEI SERVIZI

9.1 L'utente dei servizi domiciliari dell'Ente contribuisce al costo dei servizi in rapporto alla propria capacità economica determinata nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. n. 109/98 e successive integrazioni e modifiche, in materia di Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE).

9.2 La disciplina ISEE assume come unità di riferimento il nucleo familiare anagrafico dell'utente. Ai sensi della normativa richiamata, per quanto riguarda le persone anziane ultrasessantacinquenni, e le persone portatrici di handicap con invalidità superiore al 75%, nella determinazione dell'ISEE l'interessato può assumere come riferimento il cosiddetto "nucleo familiare ristretto" composto dal solo utente e dal coniuge convivente.

9.3 La giunta comunale provvede alla determinazione annuale delle tariffe di partecipazione economica dell'utente al costo dei servizi domiciliari differenziate in base all'ISEE.

ART. 10 - DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI

10.1 Gli utenti dei servizi domiciliari e i loro familiari hanno i seguenti diritti.

- A. Essere seguiti con competenza e professionalità, nel rispetto della privacy, della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose e politiche.
- B. Avere una completa informazione sulle opportunità esistenti, sulle modalità di erogazione dei servizi e di partecipazione al costo degli stessi.
- C. Avere una prestazione regolare e continua nel rispetto del progetto assistenziale personalizzato. Nel caso di interruzione momentanea del servizio, essere informati preventivamente fruendo di ogni misura atta a ridurre al minimo i disagi conseguenti.
- D. Proporre suggerimenti, presentare reclami ed essere informati sull'esito degli stessi.

10.2 Gli utenti dei servizi domiciliari e i loro familiari hanno i seguenti doveri:

- A. Comunicare ogni variazione della situazione familiare e reddituale per un pronto adeguamento del servizio e della partecipazione al costo dello stesso.
- B. Avvisare tempestivamente il servizio in caso di assenza indicando possibilmente la data di rientro.
- C. Avere un comportamento responsabile e di rispetto verso gli operatori del servizio.
- D. Avere un atteggiamento collaborativo nei confronti degli operatori anche fornendo loro ausili e strumenti utili allo svolgimento delle prestazioni.
- E. Provvedere regolarmente al pagamento della quota stabilita per la contribuzione al costo del servizio se e in quanto dovuta.

ART. 11 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

11.1 Ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*" il trattamento dei dati personali forniti in sede di richiesta di attivazione di servizi o comunque acquisiti dal Comune è finalizzato unicamente all'espletamento delle attività richieste ed avviene con l'utilizzo di procedure anche informatizzate e nei modi e limiti necessari per perseguire le predette finalità anche in caso di eventuale comunicazione a terzi competenti per l'espletamento del procedimento.

11.2 Il conferimento di tali dati è necessario al fine di valutare i requisiti di accesso ai servizi richiesti e la loro mancata indicazione può precludere la valutazione e conseguentemente l'accesso.

11.3 Ai richiedenti sono riconosciuti i diritti di cui all'art. 7 e seguenti della medesima legge e, in particolare, il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento e la

cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi rivolgendone richiesta al Comune.

11.4 Titolare del trattamento è il Comune di Treviglio Piazza Manara 1.

11.5 Il responsabile del trattamento è l'assistente sociale comunale responsabile del caso per area di competenza.

ALLEGATO A) AL REGOLAMENTO DEI SERVIZI DOMICILIARI

**CRITERI LISTA D'ATTESA SERVIZI DOMICILIARI:
SAD, PASTI E TELESOCORSO**

Qualora non sia possibile l'immediata attivazione dei servizi domiciliari dell'Ente per raggiunta capienza, in rapporto alle risorse economiche a disposizione, le richieste di servizio aventi titolo, in seguito ad espletamento istruttorio dell'assistente sociale referente del caso, sono inserite in apposita lista d'attesa.

L'assistente sociale dell'area anziani, responsabile dei servizi domiciliari dell'Ente, redige ed aggiorna mensilmente le liste d'attesa distinte tra i tre servizi in argomento.

Ogni lista è aggiornata entro il giorno 10 di ogni mese e tiene conto di tutte le istanze pervenute entro l'ultimo giorno del mese precedente.

Le liste d'attesa sono prodotte secondo i seguenti criteri e le relative pesature:

1. Gravità del bisogno di cui l'utente è portatore:

- bassa intensità: 1 punto;
- media intensità: 2 punti;
- alta intensità: 3 punti.

2. Grado di autosufficienza psicofisica dell'utente:

- autosufficiente: 0 punti;
- semi autosufficiente: 1 punto (invalidità certificata < al 80%);
- non autosufficiente: 2 punti (invalidità certificata > al 80%).

3. Risorse familiari e relazionali:

- presenti: 1 punto;
- carenti: 2 punti;
- assenti: 3 punti;

4. Possibilità di attivazione di servizi alternativi:

- presente: 1 punto;
- carente: 2 punti;
- assente: 3 punti;

5. La data di presentazione dell'istanza da parte dell'interessato, mediante attribuzione di numerazione al protocollo dell'Ente, costituisce condizione di priorità in condizione di parità di punteggio nell'ambito della lista d'attesa per l'accesso ai servizi domiciliari.