

Piano di Zona  
**DISTRETTO N. 4**

**Comuni di:**  
Bellinzago Lombardo, Bussero, Cambiagio, Carugate,  
Cassina de' Pecchi, Cernusco sul Naviglio,  
Gessate, Gorgonzola, Pessano con Bornago

**REGOLAMENTO  
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE  
DISTRETTUALE  
S.A.D.**

## **Premessa**

Il presente regolamento definisce la disciplina sostanzialmente unitaria e comune per tutte le Amministrazioni facenti parte del Distretto 4 del Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) per garantire prestazioni di maggior qualità e logiche unitarie di interventi sociali nel territorio dei Comuni afferenti al Distretto 4 ASL (Bellinzago Lombardo, Bussero, Cambiagio, Carugate, Cassina de' Pecchi, Cernusco sul Naviglio, Gessate, Gorgonzola, Pessano con Bornago)

## **TITOLO I**

### **NORME GENERALI DEL SERVIZIO**

#### **Articolo 1 Oggetto**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare regolamentato dalla L.R. 1/2000 "costituito dal complesso di prestazioni di natura socio assistenziale e sanitaria prestata a domicilio di anziani, minori, diversamente abili ed in genere di nuclei familiari comprendenti soggetti a rischio di emarginazione, al fine di consentire la permanenza nel normale ambiente di vita e di ridurre le esigenze di ricorso a strutture residenziali. Le prestazioni socio-assistenziali consistono in attività di aiuto domestico, somministrazione pasti e altri interventi connessi alla vita quotidiana, in attività minute di segreteria e più in generale in ogni attività diretta al sostegno della personalità".

#### **Articolo 2 Finalità**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare 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 la riduzione dell'incidenza dei ricoveri e dell'istituzionalizzazione impropria e l'integrazione e il collegamento fra i servizi socio-sanitari e socio-assistenziali in grado di concorrere all'autonomia della persona, nonché il recupero delle potenzialità residue della persona ed il mantenimento dell'unità familiare;
- 3.** promuovere l'autonomia delle famiglie con componenti a rischio di emarginazione, con particolare riguardo agli anziani, ai disabili;

4. supportare e favorire la vita e la rete di relazioni, nonché gli interventi di tipo sociale educativo e riabilitativo;

5. Supportare e integrare gli interventi sanitari previsti dalle normative regionali vigenti, nonché altri servizi sociali e sanitari, che concorrono al benessere e all'autonomia della persona;

6. Favorire il reinserimento sociale, sollecitando i cittadini e la collettività ai temi della solidarietà, con funzione di prevenzione.

### **Articolo 3 Destinatari del servizio**

Possono usufruire del S.A.D. tutti i cittadini anziani, portatori di handicap e in genere i nuclei familiari comprendenti soggetti a rischio residenti, compresi gli stranieri (immigrati o apolidi), purché regolarizzati in base alle vigenti disposizioni di legge, che si trovino nelle seguenti condizioni:

1. 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. vivano in famiglia, ma con forte situazione di disagio.

### **Articolo 4 Modalità di gestione del servizio**

La gestione organizzativa del servizio compete all'area/settore servizi sociali di ogni Comune del Distretto con impiego di personale secondo la propria autonomia organizzativa.

La gestione operativa verrà affidata a terzi secondo le procedure di evidenza pubblica previste dalla vigente normativa.

Le procedure di gara verranno espletate dal Comune Capofila dell'Accordo di Programma.

### **Articolo 5 Funzioni del Distretto**

Le funzioni in capo al Distretto – ufficio di piano - attengono a:

- a) istituzione e aggiornamento dell'elenco generale dei soggetti fruitori del S.A.D.;
- b) verifica del servizio per tutti i Comuni corredata da relazione annuale;
- c) valutazione della qualità del servizio, attraverso l'individuazione di indicatori appositamente predisposti;
- d) indicazione delle linee programmatiche inerenti all'aggiornamento/formazione degli operatori ASA/OSS dell'impresa affidataria e degli Assistenti Sociali comunali coinvolti;
- e) predisposizione della modulistica necessaria per l'attuazione del servizio;
- f) pubblicizzazione del servizio anche attraverso opuscoli e stampati per consentire l'accesso a tutti i cittadini.

### **Articolo 6 Funzioni di Comuni**

Ogni Comune attraverso il proprio personale dirigenziale, tecnico-professionale e amministrativo provvede alla gestione del servizio:

**Al Dirigente/responsabile dei Servizi Sociali** sono affidati i seguenti compiti:

1. organizzazione del servizio ed ammissione del cittadino richiedente al SAD;
2. raccordo con i servizi socio-sanitari, educativi e le strutture territoriali;
3. integrazione del SAD comunale con il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata ASL;
4. valutazione delle attività, volta al controllo dell'efficacia e dell'efficienza del servizio al fine della sua ottimizzazione;
5. comunicazione all'ufficio di piano del nominativo del cittadino ammesso al servizio SAD, e del relativo Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) al fine di istituire l'elenco delle persone assistite per le opportune verifiche a livello distrettuale;

**All'Assistente Sociale**, referente del caso compete:

- a) esprime parere tecnico-professionale ai fini dell'ammissione al servizio, sulla base dell'esame della documentazione allegata all'istanza e della visita presso il domicilio dell'utente, idonee a comprovare le condizioni socio-economiche, ambientali ed abitative della persona e/o del nucleo familiare, utili all'analisi e valutazione del bisogno ;
- b) effettuare la visita domiciliare preliminare, in collaborazione con il Coordinatore dell'impresa affidataria del servizio, al fine di individuare le modalità di intervento per ogni caso, concordando con l'utente e gli eventuali familiari e/o figure di altri servizi coinvolti, il Piano Assistenziale Individualizzato (modi, tempi e tipologia delle prestazioni);
- c) inviare al Dirigente/responsabile comunale le richieste di ammissione al servizio, unitamente al Piano Assistenziale Individualizzato;
- d) effettuare periodiche visite al domicilio dell'utente per la verifica del progetto di intervento e del piano di lavoro;
- e) sovrintendere agli interventi dell'operatore assegnato al caso per garantire lo svolgimento e la continuità del servizio e la sua costante rispondenza ai bisogni dell'utenza;
- f) assicurare, mediante periodiche riunioni mensili con gli operatori del SAD, l'analisi e la verifica degli interventi attuati, proponendo eventuali correttivi ai fini della risoluzione delle problematiche emerse e dell'ottimizzazione degli interventi;

g) riferire periodicamente al Dirigente/responsabile comunale sull'andamento degli interventi ed avanza proposte utili per l'ottimizzazione dei medesimi;

h) attiva eventuali interventi forniti da altri servizi territoriali, sanitari, assistenziali ed educativi;

i) provvede all'esame dei documenti presentati e acquisiti, inerenti alla situazione economico-reddituale ed alla determinazione della tariffa oraria in base ai parametri previsti da ciascun comune;

j) è responsabile dei fascicoli degli utenti in carico per i quali deve essere garantita la segretezza delle informazioni fornite.

**All'operatore amministrativo compete:**

a) la cura l'iter burocratico connesso all'applicazione delle tariffe ed ogni altro compito contabile ed amministrativo collegato all'organizzazione del Servizio;

b) l'acquisizione annuale della documentazione inerente alla situazione reddituale per l'aggiornamento della tariffa.

### **Articolo 8 Funzioni del personale dell'impresa affidataria**

L'impresa affidataria del servizio, per l'erogazione delle prestazioni impiegherà personale con qualifica di ASA/OSS, opportunamente Coordinato da una figura professionale in possesso di diploma di laurea in servizio sociale o lauree equiparate, con acquisita esperienza in materia.

**Il Coordinatore del servizio**, dell'impresa affidataria, curerà:

1. la valutazione in collaborazione con l'AS comunale delle richieste di SAD,
2. il coordinamento del personale ASA/OSS impiegato per lo svolgimento del servizio;
3. le sostituzioni del personale;
4. la stesura di programmi di lavoro mensili, aggiornandoli settimanalmente ove necessario;
5. il monitoraggio e la verifica costante dell'attività degli operatori ASA/OSS mediante incontri periodici con le AS comunali e Dirigenti/responsabili comunali.

**L'operatore Ausiliario Socio Assistenziale / Operatore Socio Sanitario (ASA/OSS)** si occupa dello svolgimento di una serie di prestazioni descritte all'articolo 9, preventivamente individuate nel PAI, predisposto dall'Assistente Sociale del Comune.

L'operatore ASA/OSS ha inoltre il compito di:

- a) tenere con cura i fogli-presenza, compilarli a farli firmare di volta in volta all'utente e controfirmarli;
- b) avvertire l'Assistente Sociale dell'assenza dell'utente per adeguare prontamente il programma giornaliero di lavoro;
- c) non apportare modifiche al Piano Assistenziale Individualizzato, all'orario di lavoro, al programma assegnato. Variazioni di programma e calendario saranno possibili solo in situazioni di emergenza che verranno comunicate tempestivamente all'Assistente Sociale referente del caso;
- d) non erogare prestazioni fuori orario né prestazioni non previste dal mansionario;
- e) partecipare alle riunioni con il personale comunale titolare dei casi in carico, per la verifica del lavoro svolto e la risoluzione di eventuali problematiche;
- f) mantenere il segreto professionale.

### **Articolo 9 Prestazioni svolte dall'operatore ASA-OSS**

L'intervento dell'operatore ASA-OSS viene inserito in un Piano Assistenziale Individualizzato - PAI - e finalizzato al sostegno, alla prevenzione, alla modifica di comportamenti e stili di vita degli utenti interessati, in stretta collaborazione con tutti i servizi coinvolti nella gestione del caso.

I compiti di seguito individuati devono essere finalizzati al recupero, al mantenimento e allo sviluppo del livello di autonomia dell'utente nel suo contesto di vita e nel rispetto della sua autodeterminazione.

Le prestazioni del SAD sono di seguito descritte:

#### **1. Aiuto e coinvolgimento per il governo della casa :**

- riordino del letto e della stanza ;
- pulizia dei servizi e dei vani dell'alloggio ad uso dell'utente e dallo stesso utilizzati curando l'aerazione e l'illuminazione dell'ambiente;
- cambio della biancheria ;
- lavaggio della biancheria e del vestiario dell'utente mediante lavatrice in dotazione dell'utente stesso ed eventuale utilizzo del servizio di lavanderia ;
- spesa e rifornimenti;
- preparazione dei pasti ed eventuale pulizia delle stoviglie;
- attivazione di risorse per i problemi riguardanti la manutenzione dell'alloggio;

#### **2. Aiuti atti a favorire e/o mantenere l'autosufficienza nell'attività giornaliera :**

- alzare l'utente da letto;
- curare, sollecitare e controllare l'igiene della persona (aiuto per il bagno e pulizie personali),
- vestizione ;
- educazione alimentare, nutrizione e/o aiuto nell'assunzione dei pasti;

- aiuto per una corretta deambulazione;
- aiuto nel movimento di arti invalidi e nell'utilizzo di ausili sanitari;
- aiuto nell'uso di accorgimenti o attrezzi per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, camminare ecc.
- sostituzione temporanea in alcuni compiti delle figure parentali qualora queste siano assenti per gravi motivi o impossibilitate a gestire i loro ruoli (malattie, ospedalizzazioni, dipendenze, carcerazioni, ecc.) ;
- educazione nella gestione del denaro;
- mobilitazione delle persone costrette a letto e simili.

### **3. Prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione:**

- controllo per la corretta esecuzione delle prescrizioni farmacologiche prescritte dal medico;
- rilevazione della temperatura;
- rilievo di segni e sintomi di malattia per l'opportuna segnalazione all'assistente sociale;
- frizioni e massaggi per la prevenzione di piaghe da decubito.

### **4. Prestazioni integrative:**

- informazioni su diritti, pratiche e servizi e svolgimento di piccole commissioni ;
- collegamento e collaborazione con associazioni di volontariato, per la creazione di supporti all'utente (pasti caldi, telesoccorso, ecc.) ;
- accompagnamento dell'utente per visite mediche o altre necessità quando questi non sia in grado di recarvisi da solo e non vi siano altre risorse (familiari e di volontariato) ;

### **5. Interventi volti a favorire la vita di relazione:**

- coinvolgimento di parenti e vicini ;
- partecipazione agli interventi di socializzazione e/o di recupero a favore della persona;
- rapporti con strutture sociali, sanitarie, ricreative del territorio;
- inserimento nelle attività dei Centri di Socializzazione esistenti nel territorio;

### **6. Contributo alla programmazione dell'attività di assistenza domiciliare e al progetto d'intervento nei confronti del singolo utente:**

- messa a punto di Piano Assistenziale Individualizzato;
- partecipazione ad iniziative per una conoscenza dei bisogni degli utenti e delle risorse degli utenti e del territorio, ai fini della programmazione e verifica delle attività e del Piano Assistenziale Individualizzato;
- segnalazione di ogni elemento e circostanza utile all'ottimizzazione del PAI.

### **7. Trasporto pasti al domicilio dell'utente**

### **8. Servizio di lavanderia (consegna e ritiro).**

## **Articolo 10 Collaborazione con Assistenza Domiciliare Integrata ASL**

Le prestazioni socio assistenziali del SAD Distrettuale dovranno integrarsi con quelle socio-sanitarie del servizio ADI, e dell'Unità Operativa Interventi Territoriali Servizi Anziani.

## **Articolo 11 Compartecipazione alla spesa**

Per l'erogazione del SAD, consistente in prestazioni individuali a richiesta, sono previste quote di compartecipazione alla spesa, determinate dalle condizioni socio-economiche, da parte del fruitore del servizio.

La compartecipazione alla spesa da parte dell'utente sarà stabilita ai sensi del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 109 e D.P.C.M. 7 maggio 1999, n. 221 e successive integrazioni e disposizioni attuative (ISEE).

## **TITOLO II NORME DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO**

### **Articolo 12 Piano Assistenziale Individualizzato – (P.A.I.)**

Il PAI - predisposto dall'Assistente Sociale referente del caso e concordato con l'utente, gli eventuali familiari e/o figure di altri servizi coinvolti nel caso e con il Dirigente/responsabile comunale ed il Coordinat<sup>1</sup>ore dell'impresa affidataria - dovrà prevedere l'individuazione degli operatori e dei servizi impegnati nelle prestazioni S.A.D., la durata dell'intervento, il calendario settimanale, gli obiettivi, le modalità operative, le modalità di verifica dell'andamento delle prestazioni e dei risultati conseguiti, rispetto agli obiettivi prefissati.

L'intervento dovrà soddisfare le necessità del richiedente per il tempo indispensabile a superare le condizioni che hanno determinato lo stato di bisogno. Esso è mirato alla massima attivazione delle capacità potenziali residue della persona assistita o del nucleo, al fine di evitare che le prestazioni si sostituiscano ad attività che gli interessati, sia pur con un certo sforzo, siano in grado di svolgere direttamente o con l'aiuto dei familiari.

Il Piano Assistenziale Individualizzato dovrà essere sottoscritto dal cittadino fruitore del servizio.

### **Articolo 13 Procedure**

Al SAD si accede mediante presentazione di apposita istanza da inoltrare al servizio sociale di ogni Comune su modulo prestampato fornito dall'Ufficio di Piano, debitamente sottoscritta dal richiedente ed eventualmente corredata da idonea certificazione medica e/o relazioni attestanti la situazione di disagio.

Nel caso che la richiesta o segnalazione provenga da un Servizio dell'Azienda Sanitaria Locale o Azienda Ospedaliera, la domanda deve essere comunque sottoscritta dal richiedente e accompagnata da idonea relazione anamnestica.



Per i soggetti con patologie psichiatriche la richiesta deve essere avanzata dall'équipe curante del Dipartimento Salute Mentale /Azienda Ospedaliera, corredata da apposita relazione.

Alla domanda deve essere allegata apposita dichiarazione sulla situazione reddituale del nucleo familiare del richiedente ai sensi del precedente **articolo 10**.

L'Assistente Sociale referente del caso, acquisita l'istanza, provvederà all'esame della stessa e della documentazione allegata ai fini della verifica dei requisiti di ammissione.

L'esame documentale sarà integrato da apposita visita presso il domicilio del richiedente.

L'Assistente Sociale potrà richiedere, se necessario, ulteriore opportuna informativa sulla situazione reddituale.

Seguiranno:

- compilazione di una scheda, predisposta dall'Ufficio di Piano, da cui si rilevino le condizioni dell'interessato/i, sotto il profilo sanitario, ambientale, sociale, psicologico ed assistenziale;
- visita domiciliare con il Coordinatore dell'impresa affidataria per una verifica dei bisogni e delle modalità di intervento;
- invio della relazione con il relativo PAI, corredata del parere tecnico-professionale, al Dirigente/responsabile comunale, con l'indicazione specifica delle ore occorrenti per garantire il servizio di assistenza;
- comunicazione all'utente di accettazione della richiesta e della quota oraria di contribuzione spettante ;
- erogazione del servizio secondo il PAI concordato.

#### **Articolo 14 Diritti e doveri dell'utenza**

I cittadini richiedenti il SAD hanno diritto ad essere compiutamente informati sulla disponibilità delle prestazioni socio-assistenziali, sui requisiti per l'accesso , sulle condizioni e sui criteri di priorità, sulle procedure e modalità di erogazione, sulle possibilità di scelta.

I soggetti fruitori del servizio devono:

- a) confermare le prestazioni che gli vengono erogate, firmando l'apposito modulo, elaborato dall'ufficio di piano;
- b) avvertire l'Assistente Sociale e l'operatore ASA-OSS della propria assenza;
- c) collaborare nelle procedure informative inerenti la valutazione della qualità del servizio – customer satisfaction .

Eventuali reclami inerenti al servizio ed al personale addetto devono essere presentati per iscritto ed indirizzati al Dirigente/responsabile comunale.

#### **Articolo 15 Cessazione e riduzione del servizio**

Il servizio domiciliare può cessare o essere ridotto in caso di:

- a- richiesta scritta dell'utente;
- b- decesso o ricovero definitivo dell'utente presso Istituti;
- c- perdita dei requisiti di ammissione al servizio;
- d- assunzione di atteggiamenti di mancato rispetto nei confronti del personale del servizio (molestie, aggressioni anche verbali, minacce, ecc.) in forma ripetuta;
- e- assenza ripetuta dal proprio domicilio nell'orario del servizio senza preavviso.