

**AMBITO TERRITORIALE ALTO SEBINO  
COMUNI DI:**

**Bossico, Castro, Costa Volpino, Fonteno, Lovere, Pianico, Riva di Solto, Rogno, Solto  
Collina, Sovere**

**REGOLAMENTO SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

**Indice**

**Art. 1 - Individuazione del servizio**

- Tipologia di servizio
- Normativa di Riferimento

**Art. 2 - Soggetti gestori**

- Ente Gestore
- Gestore Operativo

**Art. 3 - Definizione del servizio**

- Definizione
- Obiettivi
- Finalità
- Destinatari
- Verifica

**Art. 4 - Modalità di accesso**

- Modalità d'accesso
- Ammissioni e dimissioni
- Lista d'attesa
- Progetto di intervento

**Art. 5 – Organizzazione, strumenti e contenuti del servizio**

- Luogo dell'intervento
- Strumenti di lavoro
- Orari e giorni di funzionamento
- Prestazioni
- Servizi accessori od aggiuntivi - Servizi complementari
- Programmazione, organizzazione, coordinamento

**Art. 6 – Personale**

- Personale addetto
- Rapporto operatori utenti

**Art. 7 – Ambiti di collaborazione**

- Famiglie
- Enti, Servizi e Agenzie di territorio
- Volontariato

**Art. 8 – Costi e risorse**

- Risorse finanziarie
- Partecipazione degli utenti al costo del servizio

**Art. 9 – Strumenti di informazione**

- Carta dei servizi
- Questionario di soddisfazione

## **Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)**

### **ART 1 - Individuazione del servizio**

#### **Tipologia di servizio**

Servizio diurno domiciliare per soggetti e nuclei familiari in difficoltà:

- Servizio di Assistenza Domiciliare per soggetti anziani e per soggetti fragili (SAD)
- Servizio di Assistenza Domiciliare Handicap per soggetti portatori di handicap (SADH)
- Servizio di Assistenza Domiciliare Minori per nuclei familiari, con minori, in difficoltà (ADM)

#### **Normativa di Riferimento**

Lr 1/86

PSA 88/90

L. 328/00

Lr. 34/04

Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001 - 2003

L. 104/92

L. 162/98

### **ART. 2 - Soggetti gestori**

#### **Ente Gestore**

La Comunità Montana Alto Sebino gestisce il servizio per delega dei comuni nell'ambito del Piano di Zona ex Legge 328/00, garantisce tutte le fasi inerenti la programmazione e la ricerca del gestore operativo del servizio di assistenza domiciliare per tutte le tipologie di destinatari, secondo le forme e le modalità più consone, in accordo con i comuni.

I comuni:

- mantengono la titolarità del servizio rivolto alla popolazione anziana e fragile in genere (SAD),
- rilevano, tramite il servizio sociale, il fabbisogno,
- autorizzano l'avvio dei progetti di intervento e/o della loro modifica e ne verifica lo stato di attuazione,
- programmano lo sviluppo in coerenza con la lettura dei bisogni,
- individuano le risorse necessarie alla realizzazione del servizio,
- prevedono annualmente, contestualmente alla predisposizione del bilancio, le risorse finanziarie necessarie,
- liquidano al gestore operativo gli interventi attuati.

La Comunità Montana :

- è ente gestore del Servizio di Assistenza Domiciliare Handicap (SADH),
- è ente gestore del Servizio di Assistenza Domiciliare Minori (ADM),
- rileva, tramite il servizio sociale, l'équipe disabili e l'équipe minori, il fabbisogno,

- autorizza l'avvio dei progetti di intervento e/o della loro modifica e ne verifica lo stato di attuazione,
- programma lo sviluppo in coerenza con la lettura dei bisogni,
- individua le risorse necessarie alla realizzazione del servizio,
- prevede annualmente, contestualmente alla predisposizione del bilancio, le risorse finanziarie necessarie,
- liquida al gestore operativo gli interventi attuati.

### **Gestore Operativo**

Il servizio viene concretamente erogato da un soggetto in possesso di idonei requisiti tecnici ed organizzativi al quale verrà conferito l'incarico a seguito di espletamento delle procedure di legge.

### **ART. 3 - Definizione del servizio**

#### **Definizione**

Il SAD è un servizio destinato a soggetti in condizione di fragilità che necessitano, in virtù della loro stessa condizione, di interventi di natura socio-assistenziale finalizzati a sostenerne la permanenza a domicilio e nel contesto di vita.

Il SAD si colloca nella rete dei servizi diurni e può essere attivato come servizio:

- stabile ed in grado di soddisfare i bisogni socio-assistenziali del soggetto,
- integrato con altri servizi,
- temporaneo, in risposta ad un bisogno definito,
- integrato o complementare ad altri servizi e di supporto alla realizzazione di un progetto personalizzato.

L'intervento si compone di un insieme di prestazioni rivolte alla persona ed all'ambiente di vita in senso lato, sulla base di progetti individualizzati, con carattere di continuità; comprende sia interventi di carattere operativo concreto che di sostegno ed aiuto nel mantenimento e sviluppo degli aspetti relazionali e sociali, fondamentali per favorire il benessere della persona.

#### **Obiettivi**

Mantenimento della persona nel proprio contesto di vita limitando il ricorso all'istituzionalizzazione alle sole situazioni in cui i bisogni del soggetto non possano essere adeguatamente affrontati a domicilio per la valenza socio – sanitaria degli stessi.

#### **Finalità**

Le finalità del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) sono:

- garantire il mantenimento della persona in situazione di fragilità nel proprio ambiente di vita;
- limitare il ricorso a strutture residenziali che comporterebbero costi elevati sia sul piano affettivo e sociale che sul piano economico;
- prevenire situazioni di rischio per persone che vivono in condizioni psico-fisiche e sociali precarie, di isolamento sociale e/o a rischio di emarginazione;
- assicurare il necessario supporto ai nuclei famigliari in difficoltà a svolgere funzioni di cura nei confronti del proprio familiare in situazione di svantaggio;

- sostenere e rinforzare le risorse presenti nel contesto familiare affinché possano costituire la base per la realizzazione di un sostegno adeguato al soggetto, diventando parte attiva nella realizzazione del progetto di assistenza;
- favorire il mantenimento ed il recupero delle abilità del soggetto;
- realizzare interventi con valenza di recupero e di accompagnamento all'autonomia;
- collaborare ed utilizzare la rete dei servizi del territorio per un intervento mirato e flessibile;
- integrarsi con le offerte del privato sociale e della rete informale.

### **Destinatari**

Il servizio si rivolge a soggetti residenti nel territorio dell'Alto Sebino bisognosi di aiuto nella gestione di sé, dell'ambiente di vita, delle relazioni e nella realizzazione di semplici attività esterne; accedono al servizio inoltre le famiglie di soggetti fragili che necessitano di sostegno e aiuto nel compito di assistenza e cura.

In particolare il servizio si occupa di:

- anziani,
- disabili,
- famiglie in difficoltà,
- minori
- soggetti fragili soli o conviventi con famigliari,

L'intervento può essere previsto anche per un tempo limitato utile alla ripresa delle capacità di gestione autonoma momentaneamente compromesse.

In particolare i soggetti destinatari del servizio si caratterizzano per la presenza di problemi di autonomia e capacità organizzativa nella gestione di sé, nello svolgimento delle attività quotidiane e nei rapporti con il mondo esterno; in queste situazioni l'assenza o la carenza di aiuti significativi, sia parentali che della rete informale, induce la richiesta di un intervento di sostegno dei servizi ad integrazione delle cure fornite dalla rete primaria.

### **Verifica**

Il progetto individualizzato indica le cadenze e le modalità dei monitoraggi e delle verifiche.

Sono previste verifiche per ogni progetto almeno a cadenza bimestrale, la verifica generale del servizio avverrà con la stessa cadenza e vedrà coinvolti i referenti di area a livello di ambito con referenti del gestore operativo. I momenti di verifica hanno la finalità di rilevare l'andamento del servizio e proporre eventuali modifiche e/o correzioni di strategia, metodo, ... rappresentano inoltre lo spazio per la rilevazione di eventuali criticità, di nuovi bisogni, in funzione della programmazione del servizio.

Il questionario di soddisfazione verrà somministrato dagli assistenti sociali del servizio di riferimento per l'utente e verranno poi rielaborati dagli operatori di area a livello di ambito.

## **ART. 4 - Modalità di accesso**

### **Modalità d'accesso**

Il SAD è un servizio a domanda individuale pertanto deve essere richiesto dal soggetto interessato, e/o da suoi famigliari o altri soggetti che lo rappresentino, agli uffici competenti.

La domanda, predisposta su apposito modulo, dovrà essere corredata dai documenti richiesti utili a documentare la situazione del soggetto e verrà presentata all'Assistente Sociale del comune di residenza o del servizio di riferimento.

### **Ammissioni e dimissioni**

L'attivazione degli interventi di SAD avviene su proposta dell'Assistente Sociale competente previa valutazione integrata con gli altri operatori coinvolti nella gestione della situazione; nel caso di soggetti disabili/portatori di handicap la valutazione della richiesta e la progettazione dell'intervento verrà effettuata in collaborazione con l'équipe disabili di ambito.

Sarà cura dell'Assistente Sociale e dell'équipe verificare la disponibilità del monte ore necessario per la realizzazione dell'intervento richiesto.

Qualora non vi fosse sufficiente disponibilità di ore verrà proposto l'incremento del monte ore a disposizione e, in attesa, potrà essere disposto un piano di intervento alternativo avvalendosi di altri servizi e/o risorse.

Qualora venisse rilevata l'utilità di concludere l'intervento per motivi diversi ( superamento della condizione di bisogno, orientamento verso altri servizi, rinuncia al servizio da parte dell'interessato,...) l'assistente sociale curerà la dimissione dal servizio rendendone partecipe l'interessato e la sua famiglia e curerà la comunicazione formale agli uffici competenti (comune di residenza ed Ufficio di Piano).

### **Lista d'attesa**

Il servizio sociale, che raccoglie le domande di intervento presentate direttamente dai soggetti e/o dalle loro famiglie, qualora non vi siano sufficienti risorse per rispondere a tutte le domande formula una lista d'attesa per ogni comune informandone regolarmente il responsabile di servizio e l'amministrazione comunale interessata.

Le domande collocate in lista d'attesa dovranno essere le prime ad essere prese in considerazione a fronte di disponibilità di nuove risorse, fatta eccezione per situazioni di emergenza che verranno prese in considerazione a prescindere dalla lista d'attesa.

### **Progetto di intervento**

L'Assistente Sociale, raccolta la domanda presentata da parte dell'interessato e/o della sua famiglia e valutati i bisogni, formula il progetto di intervento e produce una relazione illustrativa contenente:

- presentazione del caso,
- descrizione della situazione familiare,
- bisogni ed interventi necessari,
- ipotesi di intervento,
- proposta operativa: attività e prestazioni da erogare, finalità, obiettivi, tempi ed orari di realizzazione, durata dell'intervento, modalità organizzative, tempi di verifica, ...

Alla relazione è allegata la certificazione ISEE del reddito del nucleo familiare di appartenenza del soggetto ai fini della determinazione della partecipazione al costo del servizio.

Il progetto verrà condiviso con l'utente e la sua famiglia, ai quali verrà rilasciata una copia, gli interessati verranno informati regolarmente sull'andamento del percorso attivato.

Copia del progetto viene conservata nella cartella dell'utente presso il servizio sociale e costituirà la base per le diverse fasi di realizzazione e verifica.

L'Assistente sociale, sulla base di quanto stabilito con il gestore operativo del servizio, si raccorda con il personale previsto nella realizzazione dell'intervento per tutte le informazioni ed indicazioni necessarie per la corretta realizzazione delle attività previste, si farà carico inoltre di valutare e proporre eventuali modifiche all'intervento in base alle necessità di ogni caso. .

Qualora l'intervento subisse variazioni, modifiche, interruzioni, sospensione o proroghe, l'Assistente Sociale di riferimento ne informerà gli uffici competenti per la gestione delle risorse relative al servizio.

## **ART. 5 – Organizzazione, strumenti e contenuti del servizio**

### **Luogo dell'intervento**

L'attività viene espletata a domicilio e, per le mansioni richieste e specificate nel progetto, in spazi collettivi esterni: ambulatorio medico, negozi, luoghi di aggregazione e socio occupazionali, centri di ritrovo,... tenuto conto anche delle esigenze di relazione e/o di interventi straordinari.

### **Strumenti di lavoro**

Sarà cura del gestore operativo fornire al personale:

- gli strumenti necessari all'esecuzione degli interventi previsti in ogni progetto individualizzato,
- il materiale utile alla tenuta della registrazione degli interventi e dell'aggiornamento dell'evoluzione di ogni singola situazione in carico,
- gli strumenti utili a tutelarsi da eventuali rischi per la salute nel corso dell'espletamento del proprio lavoro.

### **Orari e giorni di funzionamento**

Il servizio funziona dal lunedì alla domenica nella fascia oraria dalle ore 7.00 alle ore 22.00, salvo diversa indicazione da stabilire di volta in volta in base ad esigenze particolari del soggetto interessato.

Il servizio viene espletato nei giorni, nella fascia oraria e per il numero di accessi definiti nel progetto individualizzato e sono possibili più accessi al giorno.

Il monte ore annuo del servizio viene stabilito in base alle necessità segnalate dal servizio sociale e concordate con le amministrazioni nella fase di previsione.

### **Prestazioni**

Nell'ambito del Servizio di Assistenza Domiciliare vengono attuate prestazioni di natura socio assistenziale che aiutano la persona svantaggiata a vivere adeguatamente nel proprio ambiente di vita salvaguardandone la relazione con il contesto familiare e sociale.

Gli interventi assistenziali realizzati devono essere finalizzati alle situazioni individuali dei soggetti in carico considerandone la particolare situazione sociale, economica e relazionale.

Le strategie d'intervento non possono prescindere dalla conoscenza della realtà della persona e si basano sulla valutazione del soggetto nella sua globalità psico-fisica, emotiva, affettiva e relazionale.

In particolare le prestazioni previste fanno riferimento a:

- aiuto alla persona nella cura di se e del proprio ambiente di vita: cura e igiene personale, somministrazione dei pasti, mobilitazione,
- riordino e cambio biancheria, spesa e commissioni esterne, aiuto nella preparazione dei pasti,...
- interventi atti a modificare abitudini e comportamenti malsani,
- aiuto nel pianificare l'organizzazione domestica in funzione dell'autonomia e delle capacità del soggetto destinatario dell'intervento,
- aiuto alla famiglia nella cura del soggetto fragile,
- effettuazione di pratiche esterne,
- interventi volti a favorire il mantenimento e/o lo sviluppo delle capacità relazionali anche tramite il collegamento con l'esterno, l'affiancamento nei momenti di partecipazione ad iniziative socializzanti, riabilitative o di aggregazione secondo quanto previsto dal piano assistenziale,
- interventi con valenza riabilitativa e di accompagnamento all'autonomia;
- sostegno, ascolto del soggetto e di chi cura ed assiste,
- osservazione del contesto di vita per acquisire elementi utili alla realizzazione del proprio intervento,
- sostituzione della famiglia per periodi definiti nel progetto predisposto dal servizio sociale.

#### **Servizi accessori od aggiuntivi - Servizi complementari**

Il servizio potrà di volta in volta essere integrato con altri servizi sulla base dei bisogni, delle disponibilità, delle collaborazioni attivate anche con soggetti del privato sociale.

I servizi complementari previsti nel Piano di Zona di cui sono in atto sperimentazioni in alcuni comuni sono:

- Servizio pasti
- Servizio trasporti
- Guardia telefonica

#### **Programmazione, organizzazione, coordinamento**

Il servizio rientra nella logica della programmazione dell'insieme dei servizi diurni per soggetti in condizione di fragilità, pertanto si integra con gli altri servizi diurni e semiresidenziali già attivi sul territorio; la programmazione tiene conto delle necessità espresse dal territorio, delle risorse economiche e dei servizi già attivi.

La programmazione complessiva del servizio ed il coordinamento fa riferimento al servizio sociale di ambito.

Gli operatori dell'ambito garantiscono interventi finalizzati alla progettazione, avvio, verifica, realizzazione del servizio.

L'Ufficio di Piano si fa carico di mantenere tutti i contatti formali con il gestore operativo del servizio e di mantenere informate le amministrazioni comunali sui singoli interventi.

## **ART. 6 – Personale**

### **Personale addetto**

Il personale impiegato nel servizio è costituito da:

- Ausiliario Socio-Assistenziale (ASA),
- Operatore Socio Sanitario (OSS),
- Assistente Educatore (AE)
- Educatore Professionale (E.P.),
- Volontari in servizio civile

le diverse figure professionali sono impiegate a seconda dei destinatari dell'intervento e del progetto da realizzare.

L'Assistente Sociale del servizio di riferimento del soggetto si raccorda con altri operatori coinvolti nella gestione del caso e/o con l'équipe disabili per predisporre il piano di intervento definendo: tempi, finalità, obiettivi, strumenti, verifiche,...

Il coordinamento del personale che opera nel servizio viene svolto dalla ditta incaricata alla quale compete il raccordo con il servizio sociale per tutti gli aspetti organizzativi e gestionali richiesti dal singolo caso; l'assistente sociale garantisce tutti i supporti utili alla conoscenza della situazione da parte del personale interessato, alla presa di contatto ed all'accompagnamento nell'avvio del progetto, alla realizzazione di momenti di verifica.

Qualora il personale sia incaricato direttamente dall'ente gestore o dall'ente titolare del servizio farà riferimento all'équipe di area per tutti gli aspetti organizzativi e di coordinamento.

### **Rapporto operatori utenti**

Il rapporto tra gli operatori e gli utenti ha carattere esclusivamente professionale, pertanto non comprende iniziative personali che vadano oltre il progetto di intervento individualizzato. Eventuali richieste di intervento non previste nel progetto individualizzato dovranno essere valutate dall'assistente sociale competente.

Gli operatori del servizio si rapportano con l'utente secondo le metodologie e le tecniche proprie di ogni singola professionalità, nel rispetto del piano di lavoro previsto.

## **ART. 7 – Ambiti di collaborazione**

### **Famiglie**

Alle famiglie viene chiesto di collaborare attivamente nella realizzazione del progetto personalizzato del proprio parente, mantenendo un costante scambio con il servizio sociale per il raggiungimento degli obiettivi condivisi.

### **Enti, Servizi e Agenzie di territorio**

I rapporti tra il servizio sociale, gli operatori, le agenzie del territorio ed enti diversi, utili alla realizzazione di ogni progetto, dovranno essere improntati al rispetto dei ruoli e delle competenze, onde evitare l'assunzione di iniziative scorrette e non rispondenti ai livelli di responsabilità di ogni parte coinvolta.



### **Volontariato**

Il volontariato, sia a livello individuale che associativo, rappresenta una risorsa aggiuntiva che operando in collaborazione con il servizio sociale partecipa alla realizzazione del servizio e ne integra gli interventi

### **ART. 8 – Costi e risorse**

#### **Risorse finanziarie**

Il costo del servizio è sostenuto con fondi ex L. 328/00, fondo sociale regionale ex circ. 4, fondi dei comuni, compartecipazione dell'utenza.

Servizio	Risorse finanziarie				Ente pagatore
Servizio di Assistenza Domiciliare per soggetti anziani e per soggetti fragili (SAD)	Fondi comunali	Fondo Sociale Regionale – ex circ. 4		Compartecipazione dell'utenza	Comune di residenza dell'utente
Servizio di Assistenza Domiciliare Handicap per soggetti portatori di handicap (SADH)	Fondi comunali	Fondo Sociale Regionale – ex circ. 4	Fondo Sociale Nazionale – ex L. 328/00	Compartecipazione dell'utenza	Comunità Montana Alto Sebino
Servizio di Assistenza Domiciliare Minori per nuclei familiari, con minori, in difficoltà (ADM)	Fondi comunali	Fondo Sociale Regionale – ex circ. 4	Fondo Sociale Nazionale – ex L. 328/00	Compartecipazione dell'utenza, esclusi gli interventi richiesti da pubblica autorità	Comunità Montana Alto Sebino

#### **Partecipazione degli utenti al costo del servizio**

I fruitori ed i soggetti tenuti per legge sono chiamati a concorrere al costo dei servizi sulla base dei parametri stabiliti dall'ente gestore; in fase di presentazione della domanda il soggetto verrà informato da parte dell'Assistente Sociale dei costi previsti a suo carico, nel caso di attivazione del servizio, nonché di tutte le procedure inerenti alla determinazione del dovuto ed al pagamento.

La compartecipazione da parte dell'utenza non sarà prevista, oltre che nelle situazioni esonerate per reddito, anche nelle situazioni in cui l'intervento venga disposto da parte dell'autorità giudiziaria o da parte del servizio sociale per una funzione di controllo/monitoraggio di una situazione a rischio.

Ai cittadini con un reddito familiare (nucleo convivente) ISEE annuo pari o inferiore al minimo vitale il servizio viene erogato gratuitamente e la copertura finanziaria è garantita dalla disponibilità delle risorse messe a disposizione dai diversi soggetti di cui all'art. 7 del presente regolamento.

Il costo a carico dell'utente è determinato in misura proporzionale al reddito ISEE posseduto, applicando i seguenti criteri e modalità di calcolo:

- a) ISEE pari o inferiore al minimo vitale: servizio gratuito;
- b) ISEE superiore al minimo vitale: partecipazione al costo del servizio in misura proporzionale al costo del servizio.

Formula utile per quantificare i valori percentuali a carico dell'utente da applicare sulla tariffa oraria (triennio 2006/2008: € 16,25) - (€ 5.558,54 minimo vitale stabilito a livello nazionale per il 2006).

*Formula base*

**$(ISEE\ utente - minimo\ vitale) \times 100 / (minimo\ vitale \times 4 - minimo\ vitale) = \% \text{ di partecipazione dell'utente al costo SAD}$**

esempio

**$(9.500,00 - 5.558,54) \times 100 / (5.558,54 \times 4 - 5.558,54) = 23.64\%$**

Formula integrata:

Nel caso il soggetto risulti percettore di indennità di accompagnamento e/o di rendite INAIL mensili uguali o superiori ad € 350,00, verrà introdotto un correttivo del valore di 10 per ogni beneficio (indennità, rendita) percepito, pertanto la formula base sarà così modificata:

*utente percettore di indennità di accompagnamento o rendita INAIL:*

**$10 + [(ISEE\ utente - minimo\ vitale) \times 90 / (minimo\ vitale \times 4 - minimo\ vitale)] = \% \text{ di partecipazione dell'utente al costo SAD}$**

esempio

**$10 + [(9.500,00 - 5.558,54) \times 90 / (5.558,54 \times 4 - 5.558,54)] = 31.27\%$**

*utente percettore di indennità di accompagnamento e rendita INAIL:*

**$20 + [(ISEE\ utente - minimo\ vitale) \times 80 / (minimo\ vitale \times 4 - minimo\ vitale)] = \% \text{ di partecipazione dell'utente al costo SAD}$**

esempio

**$20 + [(9.500,00 - 5.558,54) \times 80 / (5.558,54 \times 4 - 5.558,54)] = 38.91\%$**

Ogni anno dovrà essere utilizzato per il calcolo l'importo aggiornato relativo al minimo vitale.

## **ART. 9 – Strumenti di informazione**

### **Carta dei servizi**

E' cura degli enti gestori redigere la carta del servizio che verrà resa disponibile per tutta l'utenza nella fase di presentazione del servizio e di presa in carico.

### **Questionario di soddisfazione**

Periodicamente, almeno con cadenza annuale, verrà proposto a tutti i soggetti in carico la compilazione del questionario volto a rilevare il livello di soddisfazione del servizio.



### **Utilizzo dei dati personali**

Qualunque informazione relativa alla persona di cui il Servizio Sociale venga a conoscenza in ragione dell'applicazione del presente regolamento è trattata per lo svolgimento delle funzioni che competono agli enti gestori ed ai servizi. E' altresì ammessa la comunicazione dei dati personali a Pubbliche Amministrazioni o a privati quando ciò sia indispensabile per assicurare la prestazione sociale richiesta.

Al soggetto richiedente il servizio verrà richiesta l'autorizzazione all'uso dei dati personali in fase di presentazione della domanda di accesso al servizio.

Tutto quanto riguarda il trattamento dei dati verrà garantito nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in vigore, D.lgs 467/2001.

Data