



## **REGOLAMENTO DEI SERVIZI DI SOSTEGNO ALLA DOMICILIARITÀ**

### TITOLO I – Finalità e ambito di applicazione

Principi generali

Oggetto e Finalità

Destinatari

Servizi

Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)

### TITOLO II – Servizi e Prestazioni

Servizio di assistenza domiciliare

Servizio pasti a domicilio

Servizio lavanderia

Pulizia straordinaria e manutenzione degli alloggi

Telesoccorso

Attività di Sostegno alla vita quotidiana

Centri Diurni

### TITOLO III – Accesso ai servizi e contribuzione dell'utenza

Ammissione ai servizi

Criteri di priorità per l'ammissione ai servizi

Formazione delle graduatorie

Casi di particolare gravità e urgenza

Compartecipazione dell'utenza al costo del servizio

Trattamento dei dati personali

Verifiche e controlli

### TITOLO IV – Funzionamento dei servizi

Attivazione del servizio di assistenza domiciliare

Erogazione delle prestazioni nei servizi di assistenza domiciliare

Attivazione dei Centri Diurni

Attivazione del Telesoccorso

Attivazione del Servizio pasti a domicilio

Attivazione dei servizi di lavanderia e attività ausiliarie

Modalità di erogazione dei servizi

Sospensione e riattivazione dei servizi domiciliari

Sospensione e riattivazione del servizio di Centro Diurno

Dimissione dai servizi

Monitoraggio e verifiche

Norma di rinvio

Entrata in vigore

# TITOLO I

## Finalità e ambito di applicazione

### Art.1 Principi generali

Il Comune di Piacenza, 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:

- persegue gli obiettivi 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;
- riconosce, promuove e sostiene 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;
- riconosce, promuove e sostiene 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.

Nell'attuazione dei servizi e degli interventi il Comune opera secondo i principi di sussidiarietà, cooperazione, omogeneità, efficacia, efficienza ed economicità.

### Art. 2 Oggetto e Finalità

Il presente Regolamento disciplina i servizi e gli interventi del Comune di Piacenza a sostegno della domiciliarità, rivolti a persone che non riescono, senza adeguati supporti, a provvedere autonomamente alle esigenze della vita quotidiana, al fine di:

- prevenire e rimuovere le cause che possono impedire alle persone di integrarsi nell'ambito familiare e sociale;
- promuovere e attuare il diritto delle persone al pieno sviluppo della propria personalità nell'ambito della propria famiglia e della comunità locale;
- assicurare la fruibilità dei servizi e delle prestazioni secondo modalità che garantiscano la libertà e la dignità personale, realizzino l'equità di trattamento e il rispetto della specificità delle esigenze;
- sostenere la famiglia nello svolgimento dei compiti di cura;
- promuovere e attuare il mantenimento, inserimento o reinserimento delle persone anziane nel proprio ambiente di vita.

Il Regolamento si informa ai principi della Costituzione della Repubblica Italiana, nel rispetto della vigente normativa nazionale e regionale in ambito sociale e dell'ordinamento degli Enti Locali e secondo i principi generali di cui allo Statuto comunale.

### Art. 3 Destinatari

Hanno diritto di usufruire delle prestazioni e dei servizi di cui al presente Regolamento i cittadini italiani residenti nel Comune di Piacenza, non in grado di provvedere, anche temporaneamente, in modo autonomo alle esigenze della vita quotidiana o comunque a rischio di emarginazione. L'accesso è esteso ai soggetti non residenti nel Comune di Piacenza ma ivi domiciliati, con le limitazioni di cui ai successivi artt. 14 e 15 e con specifiche modalità di compartecipazione al costo del servizio definite nell'art. 17.

Sono altresì destinatari del presente Regolamento i cittadini dell'Unione Europea residenti nel Comune di Piacenza, nel rispetto degli Accordi Internazionali vigenti, nonché gli stranieri e gli apolidi regolarmente soggiornanti in Italia e residenti nel Comune di Piacenza, secondo le normative vigenti .

In particolare sono destinatari dei servizi:

- anziani totalmente o parzialmente non autosufficienti o con ridotto grado di autonomia;
- disabili adulti;
- adulti in difficoltà a gestirsi autonomamente per i quali è in atto una progettualità da parte dei Servizi Sociali Comunali o dell'Azienda USL;
- familiari che si fanno carico di anziani non autosufficienti o di soggetti adulti non autosufficienti, a causa di forme morbose a forte prevalenza nell'età senile.

### Art. 4 Servizi

I servizi a sostegno della domiciliarità si propongono di favorire la permanenza della persona presso il proprio domicilio e nel proprio contesto familiare. Si tratta di un insieme articolato di prestazioni di carattere socio-assistenziale e socio-sanitario svolte:

- a) presso l'abitazione dell'utente che si trova in condizioni di bisogno, al fine di tutelare la dignità e l'autonomia della persona nel proprio domicilio, o presso le strutture ospedaliere, in caso di ricovero, secondo le limitazioni di cui al successivo art. 21;
- b) all'interno di Centri Diurni, in alternativa e con funzioni preventive rispetto a forme di accoglienza residenziale.

I servizi a sostegno della domiciliarità si prefiggono di tutelare e promuovere il benessere psico-fisico nonché di contrastare processi di emarginazione sociale e di deterioramento dell'autonomia e delle capacità residue; l'azione dei servizi si sviluppa secondo piani assistenziali personalizzati, formulati sulla base dei bisogni e delle condizioni individuali e familiari, nel pieno rispetto della volontà e degli stili di vita espressi dalla persona.

I servizi disciplinati dal presente regolamento sono i seguenti:

- Servizio di assistenza domiciliare
- Servizio pasti a domicilio
- Servizio di lavanderia
- Pulizia straordinaria e manutenzione degli alloggi
- Telesoccorso
- Attività di sostegno alla vita quotidiana
- Centri Diurni

Art. 5  
Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)

Con il Piano Assistenziale Individualizzato si propongono all'interessato e/o ai suoi familiari, al tutore, curatore o amministratore di sostegno, obiettivi, interventi, strategie operative, al fine di perseguire le finalità di cui al presente Regolamento ed in particolare:

- promuovere e attuare il mantenimento, inserimento o reinserimento della persona nel proprio ambiente di vita;
- sostenere la vita indipendente e l'integrazione sociale, prevenendo e superando le cause di difficoltà ed emarginazione;
- contrastare processi di aggravamento dello stato salute e, più in generale, di bisogno dell'individuo;
- perseguire la personalizzazione dei servizi e delle prestazioni, nel rispetto della specificità delle esigenze e delle condizioni individuali e familiari;
- alleviare il lavoro di cura delle famiglie di appartenenza, valorizzandone l'impegno e promuovendone le competenze.

**TITOLO II**  
**Servizi e prestazioni**

Art. 6  
Servizio di assistenza domiciliare

Il Servizio prevede i seguenti interventi:

- assistenza nella cura della persona;
- aiuto nella gestione della casa;
- preparazione e cottura dei pasti;
- aiuto nell'espletamento di incombenze quotidiane;
- attività finalizzate a mantenere e/o ad accrescere le capacità e l'autonomia della persona;
- attività finalizzate a stimolare l'integrazione sociale della persona;
- attività di monitoraggio delle condizioni della persona;
- accompagnamento all'esterno dell'abitazione di persone con ridotta autonomia fisica e in presenza di difficoltà, anche temporanea, della rete familiare;
- attività di sostegno ai familiari nell'impegno di vigilanza e cura di persone in condizione di non autosufficienza;
- attività di tutoraggio/affiancamento a personale impiegato presso il nucleo familiare dell'anziano.

La Giunta comunale, con proprio atto deliberativo, provvede a stabilire - per le finalità stesse del servizio, la promozione di condizioni di vita indipendente, la valorizzazione dell'autonomia personale, nonché per il riconoscimento della famiglia, quale ambito di relazioni significative per la cura della persona – un numero massimo di ore di assistenza domiciliare usufruibile dagli utenti del Servizio.

Art. 7  
Servizio pasti a domicilio

Il servizio prevede la fornitura giornaliera di pasti confezionati a persone impossibilitate a provvedervi autonomamente.

Art. 8  
Servizio di lavanderia

Il servizio, con frequenza di norma bisettimanale, prevede il lavaggio, trattamento e stiratura di indumenti personali, biancheria piana e tendaggi con ritiro e riconsegna al domicilio dell'utente a cura dell'assistente di base.

Art. 9  
Pulizia straordinaria e manutenzione degli alloggi

Il servizio prevede la pulizia straordinaria degli ambienti in presenza di situazioni di particolare degrado igienico, lo sgombero masserizie e traslochi, piccole manutenzioni degli alloggi (ad esempio tinteggiature interne e piccole riparazioni di ripristino).

Art. 10  
Telesoccorso

Il servizio mira a fronteggiare situazioni di emergenza che richiedano un intervento di soccorso immediato tramite il collegamento con un operatore in grado di attivare gli interventi necessari.

Il servizio svolge anche funzioni di telecontrollo, con finalità di prevenzione socio-sanitaria, di accertamento delle condizioni psicofisiche dell'utente, nonché di verifica del corretto impiego dell'apparecchiatura posta nell'abitazione dello stesso.

Art. 11  
Attività di sostegno alla vita quotidiana

Il Comune promuove attività di sostegno della vita quotidiana e delle condizioni di benessere psico-fisico delle persone anziane nonché interventi di tutela sociale attiva (contatti telefonici, compagnia a domicilio, accompagnamento in uscite e per partecipazione ad occasioni socializzanti, supporto nella costruzione di una rete di sostegno familiare e di vicinato), assicurando il monitoraggio periodico della situazione. Tali attività hanno altresì funzione di raccordo fra la persona anziana, i suoi bisogni e i servizi deputati, con azioni di facilitazione all'accesso e all'informazione riguardo ai servizi sociali e sanitari del territorio.

Le suddette iniziative sono rivolte alle persone anziane, con possibilità di estensione ad altri soggetti con caratteristiche di fragilità relazionali, fisiche e/o psicologiche, privi, anche temporaneamente, di aiuti familiari e che non usufruiscono del servizio di assistenza domiciliare.

Con la deliberazione della Giunta, di cui al precedente articolo 6, viene stabilito un numero massimo di accessi settimanali usufruibili dagli utenti del servizio.

Le attività possono svolgersi durante tutto l'anno, con particolare attenzione ai periodi maggiormente critici, anche in concomitanza di condizioni climatiche che acquiscano il rischio di isolamento dell'anziano.

#### Art. 12 Centri Diurni

I Centri Diurni sono strutture semi-residenziali, a carattere socio-assistenziale e socio-sanitario, che offrono assistenza alberghiera e tutelare e realizzano programmi di riattivazione, socializzazione e animazione.

I Centri Diurni accolgono persone anziane parzialmente autosufficienti o non autosufficienti, e/o a rischio di emarginazione, e persone di età inferiore ai sessantacinque anni in condizioni di non autosufficienza, affette da patologie assimilabili a quelle dell'età anziana. Gli utenti devono essere dotati di autonomia e capacità residue o essere inseriti in un nucleo familiare, così da consentire la permanenza nel proprio contesto abitativo al di fuori dell'orario di frequenza dei Centri.

Gli utenti possono fruire del servizio secondo modalità di frequenza diversificate, definite in rapporto alle necessità dell'utente e della famiglia, nonché alle esigenze organizzative del servizio.

Il Comune di Piacenza, compatibilmente con le proprie esigenze organizzative e di disponibilità di risorse, può offrire un apposito servizio di trasporto.

### **TITOLO III**

#### **Accesso ai servizi e contribuzione dell'utenza**

#### Art. 13 Ammissione ai servizi

La richiesta di ammissione ai servizi di cui al presente Regolamento avviene di norma mediante inoltro di domanda redatta su apposito modulo da presentarsi all'assistente sociale competente che procede alla valutazione del caso, anche attivando, laddove previsto, la competente unità di valutazione multidimensionale.

La domanda può essere presentata dall'interessato, dai suoi familiari, dal tutore, curatore o amministratore di sostegno, dagli operatori competenti dei servizi sociali e sanitari in ogni periodo dell'anno.

Alla domanda deve essere allegata copia della Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) del nucleo, come previsto dal successivo art. 17, valevole per la richiesta di prestazioni sociali agevolate e per l'accesso ai servizi di pubblica utilità con l'attestazione del valore ISEE.

Qualunque modifica, integrazione e correzione relativa al contenuto della domanda può essere apportata in qualsiasi momento prima della scadenza dei termini di aggiornamento periodico della graduatoria, di cui al successivo art. 15.

L'assistente sociale competente può avviare d'ufficio il procedimento, se ritenuto a tutela del soggetto interessato, proponendogli l'attivazione dei servizi oggetto del presente Regolamento.

Art. 14  
Criteri di priorità per l'ammissione ai servizi

Per i servizi di assistenza domiciliare, pasti a domicilio e frequenza dei Centri Diurni, l'ammissione avviene sulla base dei seguenti criteri:

- condizioni soggettive del destinatario del servizio (età, condizioni di salute e di autonomia; carico socio-assistenziale);
- composizione e condizioni del nucleo familiare;
- prestazioni e servizi già fruiti;
- condizioni economiche valutate in termini di ISEE ai sensi del D.L.vo n. 109/1998 e successive modifiche e integrazioni;
- durata della permanenza in graduatoria.

Per ciascuna di tali condizioni sono definiti i relativi punteggi, tramite Tabelle adottate con Deliberazione della Giunta Comunale.

I servizi sono erogati in via prioritaria ai residenti nel Comune di Piacenza rispetto ai cittadini ivi domiciliati.

Art. 15  
Formazione delle graduatorie

L'ammissione ai servizi di assistenza domiciliare, pasti a domicilio e frequenza dei Centri Diurni avviene di norma secondo l'ordine di inserimento nelle graduatorie di cui al presente articolo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili e con eventuali esigenze organizzative.

È prevista la formazione delle seguenti distinte graduatorie: per il servizio di assistenza domiciliare per anziani e disabili; per il servizio di assistenza domiciliare per adulti in condizioni di disagio sociale; per il servizio pasti a domicilio e per i Centri Diurni.

Nel caso il PAI preveda l'attivazione di più servizi, individuandone uno di rilievo prevalente per l'attuazione del progetto assistenziale, l'attivazione dei servizi collegati avviene contestualmente a tale servizio o successivamente, con la gradualità prevista nel progetto assistenziale stesso, prescindendo dalla posizione nelle rispettive graduatorie.

L'assistente sociale che ha ricevuto la domanda e che segue il caso ne cura l'istruttoria, richiedendo all'interessato, ai suoi familiari o alle altre persone aventi titolo, ogni documentazione, dato, notizia, ritenuti utili ai fini della valutazione della richiesta.

In caso di incompletezza della domanda e/o della relativa documentazione il servizio non potrà essere attivato, dandone comunicazione scritta al richiedente.

Una volta effettuata la valutazione multidisciplinare, il procedimento istruttorio, curato dal Servizio, viene completato e la documentazione corredata del punteggio attribuito dall'Equipe delle assistenti sociali ai fini della collocazione nella graduatoria. La documentazione viene quindi trasmessa al Dirigente.

Le graduatorie vengono predisposte secondo l'ordine del punteggio attribuito alle domande ammesse, sulla base delle Tabelle adottate con Deliberazione della Giunta Comunale.

A parità di punteggio le domande ammesse vengono collocate in graduatoria secondo la data di arrivo e il numero di protocollo comunale.

I cittadini domiciliati nel Comune di Piacenza sono collocati in graduatoria in coda ai residenti, sulla base del punteggio attribuito alle domande ammesse.

Le graduatorie sono aperte e vengono formate ed aggiornate ogni mese per le domande e gli aggiornamenti pervenuti entro l'ultimo giorno del mese precedente.

In sede di aggiornamento delle graduatorie, le domande sono rivalutate tenendo conto sia delle modifiche, integrazioni e correzioni presentate, sia del tempo di permanenza in graduatoria.

Ai fini dell'ammissione ai servizi, le graduatorie sono approvate con atto del Dirigente responsabile ed hanno efficacia dal giorno della loro pubblicazione e fino al giorno della pubblicazione della graduatoria successiva. Il numero di ammissioni al Servizio di Assistenza domiciliare e al Servizio Pasti a domicilio è determinato sulla base del budget mensile disponibile, corrispondente ad un dodicesimo dello stanziamento complessivo.

Il richiedente può rinunciare ai servizi, fino al momento dell'attivazione degli stessi, con comunicazione formale da presentare all'assistente sociale competente.

#### Art. 16

##### Casi di particolare gravità e urgenza

Con riferimento al servizio di assistenza domiciliare, di cui all'art. 6, una quota parte del budget disponibile, pari al 1,5% dello stanziamento complessivo calcolato su base mensile, viene finalizzata a far fronte a necessità di intervento impreviste ed urgenti, in ragione della gravità della situazione personale e/o familiare del destinatario del servizio (casi di emergenza).

Tale quota, se non utilizzata nel mese, confluisce nello stanziamento disponibile per la gestione dei servizi.

Per emergenze si intendono situazioni in cui ricorrano almeno due di queste condizioni:

- precarietà della situazione economica che comporti l'esenzione dal pagamento della tariffa;
- carenza o assenza, anche temporanea, di rete familiare;
- situazione di non autosufficienza, anche temporanea, intervenuta improvvisamente;
- situazione di rischio per la sicurezza della persona.

La situazione di emergenza viene segnalata dall'assistente sociale che segue il caso al Dirigente il quale, se ritiene sussistano le condizioni necessarie di gravità e urgenza, anche in base agli elementi di valutazione messi a disposizione dall'assistente sociale, autorizza l'ammissione al servizio, al di fuori della graduatoria e senza attribuzione del relativo punteggio.

#### Art. 17

##### Compartecipazione dell'utenza al costo del servizio

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 D.L.vo n. 109/1998 e successive modifiche e integrazioni.

Ai fini della valutazione della situazione economica dei richiedenti i servizi oggetto del presente regolamento, il nucleo familiare di riferimento è quello stabilito per legge.

Con apposito atto si provvederà alla definizione di eventuali agevolazioni tariffarie per gli utenti che usufruiscono di una pluralità dei servizi oggetto del presente Regolamento.

Per i soggetti non residenti nel Comune di Piacenza, ma ivi domiciliati, verrà applicata una soglia ISEE pari a quella massima del servizio usufruito.

Gli utenti, con valore ISEE inferiore alla soglia stabilita, usufruiscono a titolo gratuito dei servizi relativi al Telesoccorso, Lavanderia, Attività di sostegno alla vita quotidiana, Pulizia straordinaria e manutenzione alloggi.

Con Deliberazione della Giunta Comunale vengono definite la tariffa massima dei servizi di assistenza domiciliare e quella del servizio Pasti a domicilio, tenuto conto della soglia di ISEE massima, oltre la quale la tariffa viene corrisposta integralmente, nonché della soglia ISEE di esenzione.



La misura della quota di contribuzione unitaria personalizzata viene individuata applicando la seguente proporzione:

$$\text{quota di contribuzione unitaria personalizzata:} = \frac{\text{proprioISEE}}{\text{sogliaISEEmax}} * \text{tariffaunitariaMAX}$$

La quota di contribuzione mensile sarà determinata moltiplicando la quota di contribuzione unitaria personalizzata per il numero di ore di assistenza domiciliare fruite, ovvero dei pasti erogati.

Gli utenti valutati non autosufficienti dall'UVG o dall'UVM beneficeranno, nella definizione della tariffa unitaria massima, di una riduzione legata al riconoscimento dell'Onere a Rilievo Sanitario (ORS).

Gli utenti dei Centri Diurni sono tenuti alla corresponsione di una quota giornaliera personalizzata in rapporto alle diverse modalità di frequenza possibili e all'ISEE del nucleo di riferimento. La tariffa associata ad ogni modalità di frequenza, la soglia di ISEE massima oltre la quale la tariffa viene corrisposta integralmente e la soglia ISEE di esenzione, saranno definite con apposito atto dell'organo competente.

La misura della quota di contribuzione unitaria personalizzata viene individuata risolvendo la seguente proporzione:

$$\text{quota di contribuzione unitaria personalizzata:} = \frac{\text{proprioISEE}}{\text{sogliaISEEmax}} * \text{tariffa associata alla modalità di frequenza}$$

La quota di contribuzione mensile sarà determinata moltiplicando la quota di contribuzione unitaria personalizzata per il numero di giornate fruite e aggiungendo, per ogni giorno di assenza, il 50% della quota di contribuzione unitaria personalizzata.

Gli utenti valutati non autosufficienti dall'UVG o dall'UVM beneficeranno, nella definizione della quota giornaliera, di una riduzione legata al riconoscimento dell'ORS.

Potrà inoltre essere introdotta una quota fissa di contribuzione aggiuntiva per gli utenti che usufruiscano del servizio di trasporto.

#### Art. 18

##### Trattamento dei dati personali

L'acquisizione ed il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto delle disposizioni di cui alla L. 675/96 e successive norme modificative ed integrative.

#### Art. 19

##### Verifiche e controlli

Ai sensi dell'art.4 comma 2 del Decreto legislativo 31.03.1998 n.109, come modificato dal Decreto legislativo 03.05.2000 n. 130, il cittadino ha facoltà di presentare, entro il periodo di validità della dichiarazione sostitutiva unica, una nuova dichiarazione, qualora intenda far rilevare mutamenti delle condizioni familiari ed economiche ai fini del calcolo dell'I.S.E.E.. Qualora, sulla base della nuova dichiarazione sostitutiva unica presentata, emergano differenze nella situazione economica del nucleo familiare di riferimento, tali da influire sulla determinazione della tariffa personalizzata dei servizi e sulla collocazione in graduatoria, la decorrenza degli effetti avrà vigenza

a partire dal mese successivo alla presentazione della nuova dichiarazione, coerentemente con quanto previsto dal precedente art. 16.

Ai sensi dell'art. 71 del D.P.R. n. 445/2000, il Dirigente dispone idonei controlli, anche a campione, sulla veridicità delle dichiarazioni rese dai richiedenti ammessi al servizio.

In particolare si riserva di controllare la veridicità della situazione familiare anagrafica, dichiarata dai nuclei ammessi, e di confrontare i dati reddituali e patrimoniali dichiarati con quelli in possesso del sistema informativo del Ministero delle Finanze.

Lo stesso Dirigente provvede ad ogni adempimento conseguente all'accertata non veridicità dei dati dichiarati (art.4, comma 7, D.L.vo n. 109/1998 così come modificato dal D.L.vo n. 130/2000).

In sede di controlli, l'Amministrazione può richiedere l'idonea documentazione atta a dimostrare la completezza e la veridicità dei dati dichiarati, anche al fine di correggere errori materiali o di modesta entità.

Qualora permanga la non veridicità del contenuto anche di una sola delle dichiarazioni rese, i dichiaranti decadranno dai benefici eventualmente ottenuti (art. 75 D.P.R. n. 445/2000) con obbligo di segnalare tale circostanza alla competente Autorità Giudiziaria.

È fatta salva l'azione di rivalsa dell'Amministrazione Comunale per quanto non dovuto ed egualmente erogato fino alla data dell'interruzione della prestazione assistenziale.

Ai sensi del D.L.vo n. 196/2003 i richiedenti autorizzano l'Amministrazione a richiedere agli uffici competenti ogni eventuale atto, certificazione od informazione utili ai fini della valutazione della domanda; autorizzano altresì al trattamento dei dati personali contenuti nella domanda esclusivamente per l'assegnazione dei servizi di cui al presente regolamento.

## **TITOLO IV**

### **Funzionamento dei servizi**

#### Art. 20

##### Attivazione del servizio di assistenza domiciliare

L'assistente sociale responsabile del caso, a seguito della valutazione della situazione (mediante i necessari ed opportuni approfondimenti e visite domiciliari e attivando l'unità di valutazione multidimensionale) provvede alla definizione del PAI, condividendo i contenuti e le modalità operative degli interventi con l'interessato e i suoi familiari.

L'attivazione del servizio di assistenza domiciliare avviene su autorizzazione del Dirigente responsabile, attingendo ad entrambe le graduatorie di cui al precedente art. 15, previa verifica della disponibilità finanziaria e comunicazione all'interessato da parte dell'ufficio comunale competente.

L'interessato o le altre persone aventi titolo devono esprimersi in merito alla proposta di intervento fatta dall'assistente sociale, accettandola o rinunciandovi entro quarantotto ore.

I servizi sono attivati di norma entro otto giorni dall'autorizzazione comunicata al soggetto gestore. Contestualmente all'attivazione viene data compiuta informazione all'interessato e ai suoi familiari relativamente ai contenuti e alle modalità di erogazione dei servizi.

Nei casi di particolare gravità ed urgenza, come definiti al precedente art. 16, i servizi vengono attivati entro quarantotto ore dall'avvenuta autorizzazione.

L'attivazione può comunque avvenire secondo tempi più lunghi, in base ad esigenze rappresentate dall'utente e/o dai suoi familiari.

Art. 21  
Erogazione delle prestazioni nel servizio di assistenza domiciliare

Gli interventi e le prestazioni sono erogati secondo le modalità e i tempi previsti e concordati.

Eventuali aumenti delle ore definite all'avvio del servizio devono essere concordati con l'assistente sociale di riferimento ed autorizzati dal Dirigente responsabile, valutata la compatibilità finanziaria ed organizzativa della modifica richiesta. Gli aumenti di ore sono attivati di norma nei tempi previsti per l'attivazione del servizio di cui al precedente art 20.

Incrementi occasionali di ore e variazioni temporanee nella tipologia delle prestazioni erogate devono essere richiesti di norma con un preavviso di ventiquattro ore all'assistente sociale responsabile del caso, che può autorizzarli direttamente avendone valutata la necessità sulla base della propria conoscenza della situazione.

L'erogazione del servizio in caso di ricovero ospedaliero è assicurata ad utenti privi, anche temporaneamente, di rete familiare ovvero con valore ISEE riferito al nucleo anagrafico inferiore alla soglia stabilita.

Art. 22  
Attivazione dei Centri Diurni

L'assistente sociale responsabile del caso procede alla valutazione professionale della situazione ai fini dell'inserimento nel Centro Diurno, effettuando i necessari ed opportuni approfondimenti e visite domiciliari, anche in collaborazione con il coordinatore del Centro ed attivando l'unità di valutazione multidimensionale.

Ai fini dell'attivazione del servizio l'ufficio comunale competente verifica la disponibilità di posti e il Dirigente responsabile comunica l'autorizzazione all'inserimento al soggetto gestore e all'interessato.

L'interessato o le altre persone aventi titolo devono esprimersi in merito alla proposta di intervento fatta dall'assistente sociale, accettandola o rinunciandovi entro 48 ore.

Le modalità e i tempi di frequenza tengono conto di quanto previsto e concordato e possono essere modificati in base alle esigenze dell'utente e della sua famiglia, compatibilmente con la disponibilità di posti e previa autorizzazione del Dirigente responsabile.

Art. 23  
Attivazione del Telesoccorso

Al servizio possono accedere:

- coloro che già usufruiscono di almeno uno dei servizi di cui al presente Regolamento;
- coloro che sono utilmente collocati nelle graduatorie di cui al precedente art. 15;
- persone anziane con valore ISEE inferiore alla soglia stabilita.

L'assistente sociale responsabile del caso procede alla valutazione delle esigenze del richiedente, attivando l'unità di valutazione multidimensionale.

Ai fini dell'attivazione del servizio l'ufficio comunale competente verifica la disponibilità finanziaria e comunica l'autorizzazione all'attivazione al soggetto gestore e all'interessato.

I servizi sono attivati di norma entro 8 giorni dall'autorizzazione comunicata al soggetto gestore. L'attivazione può comunque avvenire secondo tempi più lunghi, in base ad esigenze rappresentate dall'utente e/o dai suoi familiari.

#### Art. 24

##### Attivazione del servizio pasti a domicilio

L'assistente sociale responsabile del caso procede alla valutazione professionale della situazione ai fini dell'attivazione del servizio, effettuando i necessari ed opportuni approfondimenti, attivando l'unità di valutazione multidimensionale.

Ai fini dell'attivazione del servizio l'ufficio comunale competente verifica la disponibilità finanziaria e il Dirigente responsabile comunica l'autorizzazione all'attivazione al soggetto gestore e all'interessato.

L'interessato o le altre persone aventi titolo devono esprimersi in merito alla proposta di intervento fatta dall'assistente sociale, accettandola o rinunciandovi entro 48 ore.

I servizi sono attivati di norma entro 8 giorni dall'autorizzazione comunicata al soggetto gestore. L'attivazione può comunque avvenire secondo tempi più lunghi, in base ad esigenze rappresentate dall'utente e/o dai suoi familiari.

#### Art. 25

##### Attivazione dei servizi di lavanderia ed attività ausiliarie

I servizi in oggetto sono assicurati di norma a beneficio di persone che già usufruiscono del servizio di assistenza domiciliare e sono attivati a cura dell'assistente sociale responsabile del caso qualora abbia verificato l'impossibilità dell'utente a provvedervi autonomamente o con l'aiuto di familiari.

Il servizio di lavanderia e le attività ausiliarie (pulizie straordinarie, sgombero alloggi, tinteggiatura e piccole manutenzioni) sono attivati per iniziativa dell'assistente sociale responsabile del caso, sulla base della propria valutazione professionale, a beneficio di utenti con valore ISEE inferiore alla soglia stabilita con apposito provvedimento con il quale si provvede altresì a definire un tetto massimo di spesa annua per utente. In casi di particolare gravità ed urgenza, ed in via transitoria, le prestazioni di cui al presente articolo potranno essere erogate in base alla valutazione dell'assistente sociale anche in assenza del requisito relativo alla situazione economica.

Ai fini dell'erogazione delle prestazioni l'ufficio comunale competente verifica la disponibilità finanziaria e comunica l'autorizzazione allo svolgimento delle stesse al soggetto gestore del servizio.

#### Art. 26

##### Modalità di erogazione dei servizi

Le modalità organizzative e le procedure operative per l'erogazione dei servizi, di cui al presente Regolamento, vengono definite con provvedimento del Dirigente responsabile.

#### Art. 27

##### Sospensione e riattivazione dei servizi domiciliari

L'erogazione dei servizi di assistenza domiciliare e dei pasti a domicilio, di cui al presente Regolamento, può essere temporaneamente sospesa e riattivata su richiesta dell'utente o delle altre persone aventi titolo, secondo le modalità definite dai provvedimenti dirigenziali di cui agli artt. 20 e 24.

In caso di mancata comunicazione nei tempi definiti, all'utente sarà addebitato il costo della prestazione non fruita.

La sospensione non può protrarsi oltre novanta giorni, trascorsi i quali, senza che sia stata comunicata richiesta di riattivazione, l'utente è dimesso d'ufficio dal servizio.

Con riferimento al servizio di telesoccorso, l'utente o le altre persone aventi titolo devono comunicare le assenze superiori ai trenta giorni. In caso di mancata comunicazione, all'utente sarà addebitato il costo sostenuto dal Comune per il servizio in suo favore. Trascorsi novanta giorni di assenza, l'utente è dimesso d'ufficio dal servizio.

#### Art. 28

##### Sospensione e riattivazione del servizio di Centro diurno

La frequenza ai Centri diurni può essere temporaneamente sospesa e riattivata su richiesta dell'utente o delle altre persone aventi titolo, secondo le modalità definite dai provvedimenti dirigenziali di cui all'art. 22. In caso di mancata comunicazione, all'utente sarà addebitato il costo della prestazione non fruita.

Durante il periodo di sospensione, all'utente sarà addebitata una quota della retta dovuta, in considerazione dei costi comunque sostenuti per la gestione del servizio.

La sospensione non può protrarsi oltre novanta giorni trascorsi i quali, senza che sia stata comunicata richiesta di riattivazione, l'utente è dimesso d'ufficio dal servizio.

#### Art. 29

##### Dimissione dai servizi

L'utente viene dimesso dai servizi, di cui al presente Regolamento, al verificarsi di una delle seguenti situazioni:

- rinuncia al servizio da parte dell'utente o delle altre persone aventi titolo, formalmente comunicata all'assistente sociale competente;
- sospensione del servizio non seguita da riattivazione entro i termini di cui ai precedenti artt. 27 e 28;
- mancata corresponsione della retta dovuta;
- accertamento, tramite valutazione professionale dell'assistente sociale responsabile del caso, della sopravvenuta inadeguatezza del servizio in rapporto ai bisogni e alle condizioni dell'utente.

Art. 30  
Monitoraggio e verifiche

Il competente Servizio provvede a monitorare e a verificare la qualità e quantità degli interventi e prestazioni erogati nelle forme, modi e tempi necessari ed opportuni, anche al fine di introdurre eventuali correttivi e/o integrazioni idonei e doverosi.

L'assistente sociale responsabile del caso cura i rapporti con l'utente e la sua famiglia, nonché con il personale del soggetto gestore dei servizi coinvolto sul caso, al fine di monitorare e verificare l'attuazione del piano di interventi individualizzato.

Art. 31  
Norma di rinvio

Per tutto quanto non previsto nel presente regolamento trovano applicazione le normative, i regolamenti e le direttive statali e regionali vigenti in materia.

Art. 32  
Entrata in vigore

Il presente Regolamento entra in vigore il 1° gennaio dell'anno successivo alla data della sua approvazione. Con apposito atto sarà definita l'eventuale gradualità del passaggio alle nuove modalità di contribuzione per gli utenti già in carico.

In via del tutto sperimentale, onde verificare quanto disposto con il presente Regolamento, già nell'anno di approvazione, gli utenti dei servizi e i richiedenti l'attivazione dei servizi stessi sono tenuti a presentare la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) del nucleo familiare di riferimento, contenente il valore ISEE, ai sensi del D.L.vo n. 109/1998 e successive modifiche e integrazioni.