



COMUNE DI UDINE  
ENTE GESTORE SERVIZIO SOCIALE DEI COMUNI  
AMBITO TERRITORIALE "FRIULI CENTRALE"

# **REGOLAMENTO**

## **SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE**

## INDICE

<i>ARTICOLO</i>	<i>PAGINA</i>
Art. 1 Definizione del Servizio	3
Art. 2 Finalità e obiettivi del Servizio	3
Art. 3 Destinatari del Servizio	4
Art. 4 Tipologia delle prestazioni	4
Art. 5 Piano assistenziale individualizzato	6
Art. 6 Durata e organizzazione delle prestazioni	7
Art. 7 Servizio pasti a domicilio	7
Art. 8 Accesso al Servizio	8
Art. 9 Ammissione, attivazione ed erogazione del Servizio	9
Art. 10 Lista d'attesa	9
Art. 11 Cumulabilità	9
Art. 12 Diritti e doveri dell'utenza	9
Art. 13 Esclusione dall'accesso del Servizio	10
Art. 14 Sospensione del Servizio	11
Art. 15 Cessazione del Servizio	11
Art. 16 Partecipazione dell'utenza al costo del Servizio	12
Art. 17 Norme finali e transitorie	12
Allegato 1 Scheda di valutazione del bisogno	13

# PREMESSA

Il presente regolamento disciplina i criteri di accesso e le modalità di fruizione degli interventi e delle prestazioni erogate dal Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) su tutto il territorio del Servizio Sociale dei Comuni (S.S.C.) dell'Ambito Udinese.

Per Servizio di Assistenza Domiciliare si intende un servizio unitario e globale, strutturato ed organizzato, in modo da attivare prestazioni ed interventi rivolti alle persone nel rispetto della libertà individuale, anche supportando la responsabilizzazione dei familiari e della comunità attraverso varie forme di sensibilizzazione e coinvolgimento.

## 1° PARTE - PRINCIPI DEL S.A.D.

### ARTICOLO 1 – DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

1. Il S.A.D. si configura come un sistema di prestazioni programmate e personalizzate in relazione alle necessità dell'utente e/o del nucleo familiare, da svolgersi, in via prevalente, presso il domicilio o la dimora abituale allo scopo di migliorare le condizioni di vita e di contrastare processi di decadimento psico-fisico e di emarginazione.
2. Il servizio può essere erogato direttamente dal soggetto gestore o mediante forme di esternalizzazione.
3. Il servizio di cui al presente regolamento può essere erogato nei limiti delle risorse finanziarie disponibili nel bilancio del SSC.

### ARTICOLO 2 – FINALITÀ e OBIETTIVI DEL SERVIZIO

1. Il S.A.D. persegue le finalità e gli obiettivi seguenti:
  - Favorire l'autonomia della persona, la vita di relazione e la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale anche in situazioni di disagio
  - Tutelare la salute psico-fisica con finalità di prevenzione, di recupero e di mantenimento delle residue capacità funzionali e della vita di relazione
  - Evitare il ricorso all'ospedalizzazione impropria e ridurre, per quanto possibile, il ricovero in strutture residenziali
  - Agevolare le dimissioni da ospedali ed istituti
  - Prevenire e contrastare i processi di isolamento sociale e di solitudine migliorando, in generale, la qualità della vita
  - Prendere in carico situazioni con problematiche sanitarie in maniera integrata e in raccordo con il Distretto Sanitario, i Medici di Medicina Generale e gli altri Servizi Sanitari Specialistici per favorire la continuità assistenziale
  - Favorire il sostegno alla persona e alla famiglia che attraversa orizzontalmente tutte le fasce d'età e tipologie di bisogno
  - Affiancare e sostenere i genitori nell'attività di cura e assistenza dei minori.

## 2° PARTE - ORGANIZZAZIONE DEL S.A.D.

### ARTICOLO 3 – DESTINATARI DEL SERVIZIO

1. I destinatari del S.A.D. sono persone o nuclei familiari residenti nel territorio dei Comuni di Campoformido, Martignacco, Pagnacco, Pasian di Prato, Pavia di Udine, Pozzuolo del Friuli, Pradamano, Tavagnacco, Udine e comunque aventi i requisiti di cui all'art. 4 della legge regionale 6/2006 "Sistema integrato di interventi e servizi per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza sociale"<sup>1</sup>.
2. Il servizio è rivolto in particolare a nuclei familiari con persone anziane, adulte o di minore età che si trovano in condizioni di fragilità o di non autosufficienza a causa di disabilità o limitata autonomia psico-fisica, o di esclusione sociale, la cui rete familiare di riferimento è assente, non adeguata o in difficoltà.

### ARTICOLO 4 – TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

1. Gli interventi e le prestazioni socio-assistenziali erogabili dal SAD integrano le attività della persona assistita e/o dei suoi familiari non sostituendosi né all'una né agli altri.
2. Sono di seguito elencate le attività assolute, di norma, dal personale del SAD a beneficio della persona assistita, suddivise per aree di intervento:
  - **Area di assistenza alla persona intesa come:**  
cura della persona: igiene personale, alzata e/o rimessa a letto, vestizione e/o svestizione, igiene in bagno o a letto, rifacimento letto; aiuto nell'uso di presidi o ausili; aiuto nella corretta deambulazione, aiuto nella corretta mobilitazione delle persone allettate, prestazioni igienico sanitarie di semplice esecuzione.
  - **Area della cura della casa intesa come:**  
operazioni inerenti la pulizia ordinaria degli ambienti domestici utilizzati dall'utente in base al progetto assistenziale (l'aiuto domestico non viene erogato in presenza di familiari capaci anche se non conviventi nel nucleo familiare).

---

<sup>1</sup> Legge Regionale Friuli Venezia Giulia n. 6 del 31 marzo 2006, articolo 4 (**Destinatari del sistema integrato**)

1. Hanno diritto ad accedere agli interventi e ai servizi del sistema integrato le persone residenti in regione di seguito indicate:
  - a) i cittadini italiani;
  - b) i cittadini di Stati appartenenti all'Unione europea regolarmente soggiornanti in Italia ai sensi del decreto legislativo 6 febbraio 2007, n. 30 (Attuazione della direttiva 2004/38/CE relativa al diritto dei cittadini dell'Unione e dei loro familiari di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri), a eccezione dei casi previsti dall'articolo 19, comma 3, del medesimo decreto legislativo;
  - c) gli stranieri individuati ai sensi dell' articolo 41 del decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286 (Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero);
  - d) i titolari dello status di rifugiato e dello status di protezione sussidiaria di cui all' articolo 27 del decreto legislativo 19 novembre 2007, n. 251 (Attuazione della direttiva 2004/83/CE recante norme minime sull'attribuzione, a cittadini di Paesi terzi o apolidi, della qualifica del rifugiato o di persona altrimenti bisognosa di protezione internazionale, nonché norme minime sul contenuto della protezione riconosciuta).
2. Ai profughi, agli stranieri e agli apolidi sono garantite le prestazioni previste dall' articolo 2, comma 1, della legge 328/2000.
3. Hanno diritto ad accedere agli interventi e ai servizi del sistema integrato, anche se non in possesso del requisito della residenza, i minori stranieri nonché le donne straniere in stato di gravidanza e le donne nei sei mesi successivi alla nascita del figlio cui provvedono.
4. Le persone comunque presenti sul territorio regionale possono accedere agli interventi e ai servizi del sistema integrato allorché si trovino in situazioni tali da esigere interventi non differibili e non sia possibile indirizzarli ai corrispondenti servizi della regione o dello Stato di appartenenza.
5. L'assistenza alle persone per le quali si renda necessario il ricovero stabile presso strutture residenziali rimane di competenza del Comune nel quale esse hanno la residenza prima del ricovero.
6. Per gli interventi e i servizi di cui al presente articolo spetta il diritto di rivalsa nei confronti del Comune di residenza.

- **Area assistenza vittuaria intesa come:** acquisto di generi alimentari, aiuto nella preparazione e assunzione dei pasti, fornitura di pasti a domicilio, come meglio specificato nel successivo art. 7.
  - **Area di monitoraggio intesa come:** attività di osservazione, verifica e rilevazione in situazioni di fragilità ed eventuale segnalazione a chi di competenza.
  - **Area di vita di relazione intesa come:** accompagnamento per il disbrigo di pratiche burocratico-amministrative, visite mediche o necessità sanitarie e per quanto ritenuto necessario nella vita di relazione della persona (i trasporti e gli accompagnamenti potranno essere effettuati solamente all'interno del territorio del SSC). Tale attività è subordinata ad un progetto assistenziale che prevede l'attivazione di almeno uno dei servizi afferenti alle aree precedenti.
3. È prevista, in via straordinaria e su specifica indicazione e valutazione del Servizio Sociale, l'attivazione di un servizio di "Tenuta chiavi", che consiste nella custodia di una copia delle chiavi dell'abitazione da parte di un soggetto autorizzato e abilitato per legge. L'utilizzo delle chiavi avviene solo per emergenza, ovvero nelle situazioni in cui l'utente riferisce all'operatore SAD di non essere in grado di aprire la porta. Il servizio è rivolto, di norma, alle persone sole e prive di rete familiare individuate dal servizio sociale previa acquisizione formale del consenso.
4. Qualora il Servizio Sociale Professionale, previa apposita valutazione, ne rilevi la necessità, possono essere attivati i seguenti interventi, di carattere eccezionale, al fine di rispondere alle situazioni di emergenza o urgenza sociale. Tali Servizi sono rivolti alle persone in carico al SAD o per i quali ci sia un progetto di attivazione del SAD come indicato nel successivo art. 6:
- a. **PULIZIA STRAORDINARIA:** si tratta di interventi di pulizia ed igienizzazione approfondita con eventuale derattizzazione e disinfestazione, smaltimento di rifiuti straordinari, tinteggiatura dei locali e attuazione di eventuali piccole riparazioni domestiche. Il servizio è rivolto a persone sole o con rete familiare non adeguata che presentino situazioni di limitata autonomia personale e/o di grave marginalità/isolamento sociale la cui abitazione versa in condizioni di grave degrado igienico-ambientale anche con accumulo di beni e/o rifiuti. Per accedere al servizio la persona deve presentare istanza ed accettare formalmente l'intervento ed il preventivo inviato dalla Ditta.
  - b. **SERVIZIO ACCOGLIENZA RESIDENZIALE TEMPORANEA:** si tratta di un'accoglienza temporanea indicativamente per un massimo di 30 gg. a titolo gratuito presso una struttura residenziale per anziani. L'accoglimento è rivolto alle persone non autosufficienti, su specifica indicazione e valutazione del Servizio Sociale, che versino in condizioni tali da non poter rientrare o rimanere al proprio domicilio poiché necessitano del tempo per riorganizzare l'assistenza o trovare una diversa soluzione assistenziale. Per accedere al servizio la persona o chi ne fa le veci deve presentare istanza e accettare formalmente il ricovero.
  - c. **SERVIZIO S.A.D. INTENSIVO ANCHE NOTTURNO:** si tratta di interventi intensivi di assistenza domiciliare qualificata in forma continuativa anche nelle ore notturne per un massimo di 96 ore, ovvero 4 giorni. Il S.A.D. intensivo viene destinato alle persone per le quali le necessità assistenziali richiedono la presenza dell'operatore per un tempo superiore alle 6 ore giornaliere. L'intervento risponde a situazioni di carattere urgente ed eccezionale al fine di evitare ricoveri impropri ed ha come obiettivo il soddisfacimento di bisogni primari ed indifferibili.

I destinatari sono persone non autosufficienti prive di rete familiare o con rete familiare temporaneamente non disponibile a causa di eventi improvvisi e non prevedibili.

5. Fatto salvo quanto di competenza del servizio sanitario, è previsto uno specifico Servizio denominato "MEGLIO A CASA DOPO L'OSPEDALE (MAC)", che si propone di realizzare una presa in carico integrata con i servizi sanitari, sulla base di specifici protocolli/accordi. La valutazione delle specifiche situazioni, avviene in forma multidisciplinare dall'assistente sociale del SSC, congiuntamente al medico, fisioterapista e infermiere del distretto e del reparto ospedaliero e persegue la finalità di sostenere il rientro a domicilio quale luogo privilegiato per la persona e per il suo recupero. Il MAC si configura nella predisposizione di un pacchetto assistenziale di assistenza domiciliare con interventi di cura della persona modulati a seconda del grado di complessità assistenziale fino a due ore per intervento per un massimo di tre interventi giornalieri. Il pacchetto ha caratteristiche di temporaneità per un massimo di 24 ore da realizzarsi in 30 giorni.

Il progetto nel suo decorso viene coordinato dall'operatore tecnico del Centro Servizi Territoriali, dei cui all'art. 9, comma 2, che interviene nella fase di avvio del servizio, contattando le persone di riferimento per l'attivazione, l'orario, la durata, il monitoraggio intermedio e la chiusura del progetto stesso.

#### ARTICOLO 5 – PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

1. Il piano assistenziale individualizzato (P.A.I.) è lo strumento attraverso il quale viene definito il programma di intervento personalizzato con l'indicazione:
  - a. dei bisogni personali, socio-ambientali, familiari, dei problemi specifici e dei fattori osservabili che caratterizzano la peculiarità dell'intervento
  - b. degli obiettivi da raggiungere;
  - c. dei soggetti coinvolti, della tipologia, quantità e modalità di erogazione delle prestazioni;
  - d. della durata complessiva oltre la quale il progetto si conclude o viene riformulato;
  - e. dei tempi e delle modalità di verifica.
2. Il P.A.I. è flessibile e, previa verifica da parte dell'Assistente Sociale referente del caso, può essere modificato e/o integrato dallo stesso anche prima della sua naturale scadenza.
3. Il PAI è caratterizzato dai criteri di temporaneità, complementarità e sussidiarietà ed è erogato per il tempo in cui il diretto interessato e/o i suoi familiari non siano in grado di assolvere autonomamente ai bisogni relativi. La rete familiare, quando esiste, collabora con il servizio ed assicura al proprio congiunto un sostegno continuativo onde evitare situazioni di deresponsabilizzazione familiare.
4. L'assistente sociale predispone il P.A.I., condivide con il beneficiario e la famiglia gli obiettivi del piano e le modalità concrete di attivazione, esplicitando gli impegni reciproci per la corretta realizzazione dell'intervento.
5. Il P.A.I. viene condiviso e sottoscritto dal diretto interessato e/o dalla persona che ha presentato l'istanza. La persona beneficiaria del servizio dovrà consentire al Servizio Sociale l'accesso alla documentazione personale, che verrà trattata nel rispetto della vigente normativa di tutela dei dati.
6. Nel corso dell'erogazione del Servizio, sono previsti momenti di verifica del P.A.I. anche con gli operatori socio assistenziali individuati.
7. L'eventuale sostituzione dell'operatore assegnato, su richiesta del familiare/caregiver, può avvenire su esclusiva valutazione del servizio sociale.

#### ARTICOLO 6 – DURATA E ORGANIZZAZIONE DELLE PRESTAZIONI

1. La durata delle prestazioni viene definita nel PAI sulla base della valutazione dei bisogni specifici della persona. Gli interventi del SAD sono soggetti a revisioni periodiche mirate a verificare la permanenza delle condizioni riscontrate in fase di attivazione del servizio.
2. Il servizio può essere erogato tutti i giorni dell'anno compresi i festivi e si struttura sull'arco della giornata di norma nella fascia oraria compresa tra le ore 7.00 e le ore 21.00, compatibilmente con le risorse disponibili e a seconda della valutazione dell'assistente sociale. Per l'attivazione nei giorni festivi, devono sussistere contemporaneamente le condizioni di cui al successivo art. 11, comma 1, lett. a. e b.
3. Il PAI quindi può prevedere varie articolazioni da un minimo di un accesso settimanale ad un massimo di tre interventi giornalieri fino ad un massimo di 6 ore giornaliere.
4. Le prestazioni di cui all'art. 4, comma 2, vengono definite dall'Assistente Sociale titolare del caso, attraverso la scheda di valutazione del bisogno, di cui all'allegato 1 al presente Regolamento, e sono così articolate:
  - a. Intervento molto intensivo: ad altissima intensità e durata; garantisce più interventi quotidiani
  - b. Intervento intensivo: ad alta intensità e durata; garantisce n. 1 intervento quotidiano per almeno cinque interventi settimanali
  - c. Intervento di media intensità: di media intensità e durata; garantisce almeno due interventi settimanali
  - d. Intervento saltuario: un intervento settimanale di controllo e supporto
  - e. Intervento di breve durata: intervento quotidiano che prevede una prestazione di breve durata.
5. All'interessato e/o alla famiglia viene comunicato l'orario, il nominativo dell'operatore e le giornate di svolgimento del servizio; i medesimi possono essere soggetti a variazione in base alle necessità organizzative del servizio e comunicati di volta in volta.
6. In particolari casi, laddove diventa indispensabile salvaguardare la sicurezza dell'utente e dell'operatore, l'attivazione del servizio può essere vincolata alla presenza degli ausili necessari (es. seggiolino per vasca, letto ortopedico, sollevatore, etc.) così da garantire un intervento più efficace ed efficiente. Nel caso in cui il carico assistenziale sia elevato e non sia percorribile l'effettivo coinvolgimento di un familiare è prevista la presenza di 2 operatori.
7. Qualora l'utente non sia raggiungibile o reperibile in occasione del servizio e/o della consegna del pasto, non esistano figure di riferimento coinvolgibili e non sia stato attivato il Servizio di "tenuta chiavi", il servizio sociale è legittimato a chiedere l'intervento delle autorità competenti (vigili del fuoco, 112, polizia etc.) anche con la possibilità di procurare danni ai beni materiali dell'utente (es. sfondamento di porte o finestre), con oneri a carico dello stesso.
8. Tutti gli interventi verranno garantiti nei limiti della disponibilità delle risorse finanziarie destinate al servizio.
9. La scheda di valutazione del bisogno di cui all'Allegato 1 del presente Regolamento può essere oggetto di modifiche e/o integrazioni con provvedimento dell'Assemblea dei Sindaci.

#### ARTICOLO 7 – SERVIZIO PASTI A DOMICILIO

1. Il Servizio pasti a domicilio consiste in un intervento di carattere sociale rivolto a cittadini a rischio di emarginazione o di perdita della propria autonomia di vita a causa di condizioni psico-fisiche precarie, anche per periodi temporanei, non in grado di garantirsi autonomamente o attraverso la rete parentale il soddisfacimento del bisogno alimentare in modo adeguato.

2. I destinatari del servizio sono le persone di cui all'art. 3 del presente regolamento che non sono più in grado di provvedere autonomamente alla preparazione del pasto personale e che non hanno familiari fisicamente presenti in grado di aiutarli. Le modalità di attivazione sono quelle di cui all'art. 9 del presente regolamento; spetta comunque al Servizio sociale valutarne l'ammissione.
3. Il menù può essere personalizzato sulla base di eventuali diete speciali richieste e presentate con apposito certificato del medico curante dell'utente o di altra certificazione medica.
4. Il servizio pasti a domicilio viene erogato dal lunedì alla domenica per tutti i giorni dell'anno nella mattinata (pranzo e cena consegnati in un'unica soluzione), la frequenza e il numero dei pasti consegnati viene definita su specifica valutazione dell'assistente sociale di riferimento.
5. Nelle fasce orarie stabilite per la consegna del pasto a domicilio l'utente dovrà garantire la sua presenza presso l'abitazione, o eccezionalmente la presenza di un familiare o un incaricato, per il ritiro del pasto.
6. Eventuali sospensioni anche giornaliere potranno essere richieste al Servizio Sociale entro le ore 9 dello stesso giorno di fornitura del pasto, con conseguente esenzione dal pagamento per i giorni di non fruizione del servizio. In caso di mancata consegna del pasto per cause imputabili all'utente il costo dello stesso verrà addebitato comunque alla persona.

## 3° PARTE - GESTIONE OPERATIVA DEL S.A.D.

### ARTICOLO 8 – ACCESSO AL SERVIZIO

1. Per accedere al S.A.D. deve essere presentata istanza al Servizio Sociale Professionale, su apposito modulo allegando la documentazione ivi prevista, dal diretto interessato, da un familiare, dal legale rappresentante o da altra persona di riferimento delegata dal beneficiario.
2. Al Servizio possono accedere coloro che presentano un indicatore della situazione economica equivalente (attestazione ISEE socio-sanitaria e/o ristretta<sup>2</sup>) con importo fino ad un massimo di € 30.000,00 fatti salvi i casi di cui ai successivi commi 4 e 5. L'importo massimo può essere oggetto di modifica con provvedimento dell'Assemblea dei Sindaci.
3. Nel caso in cui la persona non sia in grado di provvedere in autonomia alla presentazione dell'ISEE, l'assistente sociale, in via eccezionale e con la collaborazione del Centro Servizi Territoriale, di cui all'art. 9, si attiverà per il supporto dell'iter necessario all'ottenimento dell'ISEE.  
Il servizio è rivolto, di norma, alle persone sole e prive di rete familiare individuate dal servizio sociale previa acquisizione formale del consenso.
4. Qualora l'assistente sociale valuti, in via eccezionale, la necessità urgente ed indifferibile, come indicato nel successivo comma 5, di avviare il S.A.D. al fine di tutelare la persona in stato di bisogno, è prevista l'attivazione d'ufficio con una relazione sociale, indipendentemente dalla formalizzazione della domanda da parte del richiedente. L'istanza, in questi casi particolari, dovrà essere perfezionata successivamente all'attivazione del servizio e comunque entro 30 giorni lavorativi ad eccezione dei casi nei quali entro tale termine sia stato depositato il ricorso alla nomina dell'amministratore di sostegno qualora necessario. L'eventuale compartecipazione al costo del servizio da parte dell'utente, secondo le modalità di cui al successivo art. 16, decorre comunque dal primo giorno di attivazione del servizio.
5. Per urgenza si intende:

---

<sup>2</sup> Qualora il servizio sia rivolto ad un minore, dovrà essere presentato l'ISEE minorenni, ai sensi dell'art. 7 del D.P.C.M. 159/2013.



- la presenza, nel caso di persona sola, di bisogni primari con esigenza di risposta immediata;
  - la dimissione protetta da strutture sanitarie di persone sole o con rete familiare evidentemente non adeguata;
  - l'insorgere di un bisogno assistenziale derivante da un improvviso peggioramento delle condizioni psico-fisiche e/o socio-familiari della persona e/o del care-giver.
6. Di norma, l'Assistente Sociale di riferimento, valutata la situazione, effettua una visita domiciliare per verificare la sussistenza delle condizioni per l'accesso al servizio e predisporre il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) entro 30 giorni lavorativi dalla data di protocollo della domanda, sulla base delle risorse finanziarie disponibili.
7. Il P.A.I., come definito all'art. 5 con la proposta del monte ore per la sua realizzazione, viene inviato al referente dell'area del SSC anche con il supporto del Centro Servizi Territoriali che, una volta autorizzato (entro 5 giorni lavorativi), anche sulla base delle disponibilità di bilancio, lo invierà agli uffici amministrativi per la predisposizione degli atti necessari alla realizzazione effettiva del servizio e le varie comunicazioni alla famiglia, alla ditta appaltatrice, ecc.

#### ARTICOLO 9 – AMMISSIONE, ATTIVAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

1. Accertati i requisiti d'ammissione e acquisito il PAI predisposto dall'Assistente Sociale competente, il Servizio Sociale, tramite l'ufficio amministrativo, entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento dell'autorizzazione di cui al precedente art. 8, comma 7, comunica al richiedente, l'ammissione e la data di decorrenza o l'eventuale posizione in lista di attesa, la compartecipazione al costo del servizio ovvero l'esclusione dall'attivazione dello stesso ai sensi del successivo art. 13.
2. Per Centro Servizi Territoriali si intendono gli operatori tecnici che svolgono la funzione di supporto al coordinamento del SAD sia nella gestione quotidiana sia nella programmazione e organizzazione del Servizio.
3. Per i casi di cui al precedente articolo 8, commi 4 e 5 l'avvio del servizio può avvenire prima del perfezionamento della parte amministrativa di cui al precedente comma 1.
4. Particolari esigenze di ampliamento o riduzione del P.A.I. dovranno essere preventivamente condivise tra l'assistente sociale ed il beneficiario e viste dal referente, anche tenuto conto della situazione interessata e del monitoraggio della spesa.

#### ARTICOLO 10 – LISTA D'ATTESA

1. Le richieste non accolte per mancanza di fondi a bilancio vengono inserite in una lista d'attesa che è costituita in base all'ordine cronologico di presentazione delle domande.
2. La casistica di cui all'art. 8, commi 4 e 5, avrà carattere di priorità anche rispetto alla lista di attesa come sopra indicato. A parità di priorità si terrà conto comunque dell'ordine cronologico di cui al comma 1.

#### ARTICOLO 11 – CUMULABILITÀ

1. Il SAD può essere attivato anche in presenza di altri interventi finalizzati al mantenimento della persona nel proprio domicilio (tra questi si citano a titolo esemplificativo ancorché non esaustivo: FAP, Fondo Gravi e Gravissimi, Fondo SLA ...), solo se sono presenti contemporaneamente i seguenti elementi:
  - a. la persona necessita di un supporto per le esigenze di primaria necessità e tali esigenze non riescono ad essere soddisfatte utilizzando i fondi derivanti dai contributi nemmeno, qualora previsto, ipotizzando una modifica/integrazione/implementazione degli stessi;

- b. la persona è sola o la rete familiare è inadeguata o in difficoltà (fisica o economica). Si intende "inadeguata o in difficoltà" la rete familiare che presenta difficoltà sia dal punto di vista socio-sanitario (familiare con patologie invalidanti legate a problematiche sanitarie, ma anche di dipendenze o di disagio psichico, anche non certificate ma tali da non rendere possibile l'assistenza al congiunto), sia dal punto di vista delle relazioni (mancanza di rapporti affettivi o economici o rapporti conflittuali tali da non consentire di prestare assistenza in modo adeguato). La lontananza dal punto di vista logistico non è necessariamente un requisito che determina un impedimento (i familiari, in questo caso, potrebbero non prestare l'assistenza direttamente, ma impegnarsi economicamente affinché una terza persona presti assistenza privatamente).

#### ARTICOLO 12 – DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA

1. I rapporti tra il personale e i destinatari del servizio devono essere improntati al reciproco rispetto; l'utente e l'operatore devono mantenere un comportamento corretto e dignitoso e svolgersi in un clima di cordiale collaborazione.
2. Ogni persona ha diritto a:
  - essere compiutamente informato sulla disponibilità di prestazioni, requisiti e condizioni, criteri di priorità, procedure e modalità di accesso
  - una valutazione sociale della situazione personale che tenga conto anche delle esigenze dei familiari
  - un progetto assistenziale partecipato e condiviso
  - rispetto dell'autonomia e della libera scelta quali espressioni di identità e libertà personali: a tal fine sono definite modalità operative adeguate, compatibili con le esigenze di assistenza e tutela dell'utente stesso
  - riservatezza e segreto professionale, conservazione riservata dei documenti, con particolare riferimento a quelli contenenti informazioni e dati sensibili
  - presentare eventuali reclami o suggerimenti inerenti il servizio e il personale addetto per iscritto e indirizzati al Dirigente del Sistema Locale dei Servizi Sociali
3. Ogni persona ha il dovere di:
  - presentare la documentazione richiesta per l'istruttoria della domanda
  - accettare, qualora d'accordo, formalmente il piano di assistenza e la relativa quota di compartecipazione
  - confermare le prestazioni erogate firmando i relativi moduli e/o consentendo la rilevazione elettronica della presenza
  - non chiedere prestazioni fuori orario, anche a pagamento, al personale né prestazioni non previste dal contratto. Non interpellare il personale al proprio domicilio.
  - accettare tutti gli operatori assegnati
  - non richiedere informazioni sugli utenti del servizio né porre in atto comparazioni con altre situazioni.
  - garantire un ambiente domestico sufficientemente adeguato al fine di rendere efficace l'intervento domiciliare per una corretta tutela della salute dell'operatore e dell'interessato
  - essere presente al domicilio nel momento dell'intervento
  - avvertire il referente/assistente sociale dell'eventuale periodo di assenza indicando la data di rientro il prima possibile
  - informare nel tempo l'assistente sociale di eventuali cambiamenti rispetto alle condizioni sociali e sanitarie, producendo la documentazione necessaria

- collaborare alle verifiche periodiche (colloqui, visite domiciliari) al fine di garantire il monitoraggio del servizio e la rilevazione di eventuali necessità
- collaborare nelle procedure informative inerenti la valutazione della qualità del servizio – customer satisfaction
- avvisare in tempi brevi il Servizio Sociale di eventuali disservizi al fine di consentire allo stesso di effettuare i controlli necessari del caso
- provvedere all'aggiornamento dell'ISEE mediante la presentazione della DSU, nelle modalità previste dalla legge, entro 6 mesi dalla data di scadenza
- pagare le fatture alle scadenze indicate.

#### ARTICOLO 13 – ESCLUSIONE DALL'ACCESSO DEL SERVIZIO

1. Il Servizio Sociale dei Comuni dispone l'esclusione dal SAD nei seguenti casi:
  - mancanza dei requisiti di ammissione della domanda
  - mancata sottoscrizione del PAI da parte del diretto interessato e/o della persona che ha presentato la domanda.

#### ARTICOLO 14 – SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

1. Il servizio può essere sospeso per un periodo massimo di quattro mesi, trascorso il quale, il beneficiario decade d'ufficio.
2. La durata della sospensione viene graduata da parte dell'Assistente Sociale competente che provvede a dare immediata comunicazione all'ufficio amministrativo per i successivi adempimenti.
3. Cause di sospensione:
  - a. ricovero provvisorio in strutture residenziali o ospedaliere
  - b. temporanea assenza (soggiorni climatici, brevi soggiorni da parenti...)
  - c. mancanza/variazione delle condizioni che hanno determinato l'accesso al servizio
  - d. mancanza delle condizioni necessarie alla tutela della persona o dell'operatore (esempio non utilizzo di ausili già prescritti)
  - e. comportamenti irrispettosi nei confronti del personale in servizio (molestie, aggressioni anche verbali, minacce) purché non derivanti da patologie (demenze, psichiatriche, ecc. ...)
  - f. assenza della persona e/o rifiuto del servizio non giustificati e senza preventivo avviso ripetuti per più di tre volte nel corso dell'anno solare; in tal caso inoltre la prestazione sarà comunque fatturata per la durata del servizio prevista nel PAI
  - g. mancato pagamento delle quote di compartecipazione alla spesa di n. 2 fatture consecutive nell'anno solare, in assenza di giustificato motivo, a seguito di verifica dell'assistente sociale con l'interessato e/o i familiari. Il servizio verrà riattivato dopo il saldo delle quote arretrate, purché entro il periodo massimo di sospensione, di cui al precedente comma 1. Per il debito può essere richiesta la rateizzazione, per i cui termini e modalità, si rinvia alle disposizioni che saranno deliberate dall'organo competente.
  - h. mancata presentazione della DSU entro 6 mesi dalla data di scadenza, fatto salvo il caso in cui sia stata avviata la procedura per la nomina dell'Amministratore di Sostegno
  - i. altre situazioni su valutazione del Servizio Sociale.
4. La sospensione del servizio, per i casi di cui al precedente comma 3, lett. f., è così graduata:
  - a. fino a 3 assenze e/o rifiuti non giustificati in ragione d'anno: nessuna sospensione
  - b. n. 4 assenze e/o rifiuti non giustificati in ragione d'anno: n. 1 mese di sospensione del servizio

- c. n. 5 assenze e/o rifiuti non giustificati in ragione d'anno: n. 2 mesi di sospensione del servizio
- d. n. 6 assenze e/o rifiuti non giustificati in ragione d'anno: n. 4 mesi di sospensione del servizio.

#### ARTICOLO 15 – CESSAZIONE DEL SERVIZIO

1. Il servizio può cessare per i seguenti motivi:
  - a. raggiungimento obiettivi del programma d'intervento
  - b. rinuncia formale dell'interessato/familiare/legale rappresentante
  - c. decesso
  - d. ricovero definitivo in strutture residenziali
  - e. trasferimento di residenza in comune non facente parte del SSC Friuli Centrale
  - f. recidive di assenza della persona o di rifiuto del servizio non giustificati, ulteriori rispetto a quanto previsto nel precedente art. 14, comma 4, lett. d.
  - g. mancato pagamento delle quote di compartecipazione alla spesa per n. 4 (quattro) fatture in ragione d'anno, fatto salvo il caso in cui sia stata avviata la procedura per la nomina dell'Amministratore di Sostegno. Per il debito può essere richiesta la rateizzazione, per i cui termini e modalità, si rinvia alle disposizioni che saranno deliberate dall'organo competente.
  - h. su valutazione del SSC anche in relazione a ulteriori prestazioni o servizi di cui il cittadino possa beneficiare.
  - i. mancata presentazione della DSU, dopo la sospensione del servizio di cui al precedente articolo 14, comma 3, lett. h., fatto salvo il caso in cui sia stata attivata la procedura per la nomina dell'Amministratore di Sostegno.

#### ARTICOLO 16 – PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA AL COSTO DEL SERVIZIO

1. Annualmente l'Ente gestore, su proposta dell'Assemblea dei Sindaci, approva le tariffe applicabili per i vari interventi del SAD.
2. Il sistema di compartecipazione dell'utente al costo del SAD è individuato sulla base dell'ISEE.
3. Ai fini dell'applicazione della tariffa di compartecipazione la DSU viene considerata valida per ulteriori 6 mesi dalla data di scadenza.
4. Gli effetti del nuovo ISEE decorreranno dal mese successivo alla presentazione della DSU.
5. In sede di approvazione delle tariffe di cui al comma 1, possono essere previste cause di esenzione.

#### ARTICOLO 17 – NORME FINALI E TRANSITORIE

1. Il presente Regolamento entra in vigore dal 1° ottobre 2020.
2. Per gli utenti che, alla data di entrata in vigore del presente Regolamento, risultano avere un SAD già attivo, continueranno ad applicarsi le precedenti disposizioni per un periodo di ulteriori 6 mesi.



COMUNE DI UDINE  
ENTE GESTORE SERVIZIO SOCIALE DEI COMUNI  
AMBITO TERRITORIALE "FRIULI CENTRALE"

**SCHEMA DI VALUTAZIONE DEL BISOGNO**

<i>Area Inf./Ad./Fam.</i>	<i>Area adulti/anziani</i>	<i>COMUNE</i>	<i>Circ.</i>	<i>Assistente sociale</i>

<b>segnalante</b>	<input type="checkbox"/> Utente	Dimissioni da:		Segnalazione dimissioni Protette
	<input type="checkbox"/> Familiare	<input type="checkbox"/> Ospedale		<input type="checkbox"/> Si
	<input type="checkbox"/> Medico di Medicina Generale	<input type="checkbox"/> RSA		<input type="checkbox"/> No
	<input type="checkbox"/> Distretto	<input type="checkbox"/> Altro (specificare)		
	<input type="checkbox"/> Altri (specificare)	_____		

<b>DATI ASSISTITO</b>			
<b>NOMINATIVO</b>			
Luogo e Data di nascita			
Codice fiscale			
Residenza (indicare l'interno ed il piano)			
Telefono			
Stato civile			
Titolo di studio			
Condizione professionale			
Tipologia nucleo Familiare		Numerosità nucleo	
Numero figli		Di cui conviventi	
Invalidità			
Indennità di accompagnamento			
Certificazione L. 104/92			
Benefici di diverse leggi			
Medico curante (indirizzo e telefono)			
I.S.E.E.		<input type="checkbox"/> in autonomia	<input type="checkbox"/> con intervento servizio

<b>DIAGNOSI MEDICHE (citare la fonte)</b>

<b>SERVIZI ED INTERVENTI ATTIVI</b>		
<i>tipologia</i>	<i>x</i>	<i>Frequenza/note</i>
1. Buoni taxi		
2. Telesoccorso		
3. Prestazioni infermieristiche		
4. Prestazioni fisioterapiche		
5. Altro:		
6. Altro:		

<b>COMPOSIZIONE NUCLEO FAMILIARE</b>					
	<i>NOMINATIVO</i>	<i>data di nascita</i>	<i>rel. familiare</i>	<i>telefono</i>	<i>condizione professionale</i>
1					
2					
3					
4					
5					

<b>FAMILIARI NON CONVIVENTI (civilmente obbligati)</b>						
	<i>NOMINATIVO</i>	<i>data di nascita</i>	<i>rel. familiare</i>	<i>Residenza</i>	<i>telefono</i>	<i>condizione professionale</i>
1						
2						
3						
4						

<b>FIGURE DI RIFERIMENTO</b>				
	<i>NOMINATIVO</i>	<i>Residenza</i>	<i>telefono</i>	<i>condizione professionale</i>
1				
2				
3				

<b>OSSERVAZIONI E VALUTAZIONE</b>

**VALUTAZIONE DEL BISOGNO**

<b>1</b>	<b>Condizione di Salute</b>	<b>Punti</b>
1.1	<b>Funzionale (ADL – indice di Katz) Lavarsi-vestirsi-usare gabinetto-spostarsi-continenza-alimentari</b>	
	6 ADL	100
	5 ADL	80
	4 ADL	60
	3 ADL	40
	2 ADL	20
	0/1 ADL	10
1.2	<b>Funzionale (IADL – Lawton e Brody) Assumere farmaci-usare mezzi di trasporto-eseguire lavori domestici - gestire il denaro- fare compere-cucinare-lavare la biancheria-utilizzare il telefono</b>	
	6 IADL e oltre	60
	5 IADL	50
	4 IADL	40
	3 IADL	30
	2 IADL	20
	0/1 IADL	0
1.3	<b>Patologia prevalente</b>	
	Demenza o deterioramento cognitivo certificati	40
	Malattia psichiatrica	40
	Malattia oncologica attiva	40
	Malattia neurodegenerativa	40
	Dipendenza (alcol, droga, gioco...)	40
	Disabilità psico-fisica grave	40
	Nessuna delle malattie sopraindicate	0
<b>2</b>	<b>Marginalità o emarginazione sociale</b>	
	Grave marginalità/emarginazione	50
	Situazione a rischio di marginalità/emarginazione	30
	No	0
<b>3</b>	<b>Rete familiare, di cura e di supporto</b>	<b>Punti</b>
3.1	<b>Convivenza anagrafica</b>	
	Vive solo	20
	Vive con altri familiari o conviventi	0
3.2	<b>Rete socio familiare</b>	
	Situazione riconducibile a persona sola o priva di rete familiare o risorsa assistenziale inadeguata	40
	Situazione riconducibile a persona sola con rete familiare o risorsa assistenziale adeguata ma in difficoltà rispetto al carico assistenziale	30
	Situazione riconducibile a persona con una sola risorsa assistenziale adeguata	20
	Situazione riconducibile a persona con due risorse assistenziali adeguate	10
	Situazione riconducibile a persona con più di due risorse assistenziali adeguate	0
3.3	<b>Rete assistenziale a pagamento</b>	
	A ore settimanalmente o non presente	20
	A ore tutti i giorni	15
	Continuativa ma non convivente (diurna o notturna)	10
	Convivente (sulle 24 ore)	0

3.4	<b>Rete volontariato</b>		
	Non presente	10	
	Presente	0	
3.5	<b>Servizi Semiresidenziali/Residenziali</b>		
	No	10	
	Da 1 a 3 volte alla settimana	5	
	Oltre 4 volte alla settimana	0	
	Residenziale (Argentea, Faggi, Centro gravi e gravissimi....)	-40	
<b>4</b>	<b>Situazione economica</b>		Punti
4.1	<b>Situazione economica ISEE</b>		
	Fino a € 7.500	50	
	Da € 7.501 a € 15.000	40	
	Da € 15.001 a € 22.500	30	
	Da € 22.501 a € 30.000	20	
	Oltre € 30.000 o rinuncia a presentare l'ISEE	0	
4.2	<b>Indennità di accompagnamento</b>		
	No	20	
	Sì	0	
4.3	<b>FAP e altri fondi</b>		
	No	30	
	Sì	0	
<b>5</b>	<b>Situazione abitativa</b>		Punti
5.1	<b>Situazione abitativa (comprende sia la situazione ambientale e igienica sia le barriere architettoniche)</b>		
	Situazione abitativa del tutto inadeguata	50	
	Situazione abitativa con rilevanti carenze	40	
	Situazione abitativa poco idonea alle esigenze	30	
	Situazione abitativa adeguata	0	

**Sintesi della valutazione sociale del bisogno**

<b>1</b>	<b>Condizione di Salute</b>	/200
<b>2</b>	<b>Marginalità o emarginazione sociale</b>	/50
<b>3</b>	<b>Rete familiare, di cura e di supporto</b>	/100
<b>4</b>	<b>Situazione economica</b>	/100
<b>5</b>	<b>Situazione abitativa</b>	/50
TOTALE (da 1 a 5)		/500

<b>6</b>	<b>Valutazione da parte dell'assistente sociale (punteggio aggiuntivo sulla base della valutazione complessiva della situazione)</b>	Punti (max 100)
TOTALE (da 1 a 6)		/600

Valutazione > 400 punti intervento intensivo/molto intensivo

Valutazione tra 201 e 400 intervento di media intensità

Valutazione ≤ 200 intervento saltuario/di breve durata



data della visita domiciliare \_\_\_\_\_ firma Assistente Sociale \_\_\_\_\_

firma Referente Area Anziani \_\_\_\_\_

data arrivo Centro Servizi Territoriali \_\_\_\_\_