

PLUS Ambito Distretto di Oristano

Comprendente i Comuni di:

Allai-Baratili S.Pietro-Bauladu-Cabras-Milis-Narbolia-Nurachi-Ollastra-Oristano-
Palmas Arborea-Riola Sardo-Samugheo-S.Vero Milis-Santa Giusta-Siamaggiore-
Siamanna-Siapiccia-Simaxis-Solarussa-Tramatza-Villanova Truschedu-
Villaurbana-Zeddiani-Zerfaliu

Provincia di Oristano – Azienda ASL n. 5 Oristano

Comune capofila: Oristano

Piazza Eleonora d'Arborea – tel. 0783 7911

Ufficio di Programmazione e Gestione

REGOLAMENTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE E AIUTO ALLA PERSONA

PREMESSA

Il presente regolamento disciplina, nel rispetto della normativa vigente e secondo quanto indicato nel Piano Locale Unitario dei Servizi alla persona (PLUS) dell'ambito del Distretto di Oristano, l'attività di "Assistenza domiciliare e aiuto alla persona" a favore dei residenti nel Comune di Oristano e dei Comuni territorialmente appartenenti alle seguenti quattro unioni:

- Unione dei Fenici: Cabras, Palmas Arborea, Riola Sardo, Santa Giusta e Villaurbana;
- Unione Sinis Montiferru: Baratili San Pietro, Bauladu, Milis, Narbolia, Nurachi, San Vero Milis, Tramatza e Zeddiani;
- Bassa Valle del Tirso e del Grighine: Allai, Ollastra, Siamanna, Siamaggiore, Siapiccia, Simaxis, Solarussa, Villanova Truschedu e Zerfaliu.
- Barigadu: Samugheo

Inoltre, ne disciplina l'organizzazione, le modalità di accesso, il percorso di attivazione, la compartecipazione dell'utenza alla spesa, le cause di cessazione o sospensione del buono servizio, gli impegni degli utenti.

Art. 1. DEFINIZIONE E FINALITA' DEL SERVIZIO

La finalità del Servizio di *ASSISTENZA DOMICILIARE E AIUTO ALLA PERSONA* è quella di prevenire e rimuovere le situazioni di bisogno e disagio, favorire l'integrazione familiare e sociale, evitare l'allontanamento dell'utente dal proprio ambiente di vita supportandolo in relazione alle difficoltà insite nella sua condizione, onde evitare/ridurre le esigenze di ricorso all'inserimento in struttura.

Art. 2 OBIETTIVI

2.1 OBIETTIVI GENERALI

- Raggiungere standard di servizio omogenei per ciascun cittadino/utente del distretto di Oristano;
- Raggiungere livelli di maggiore integrazione e coordinamento dei servizi sociali e sanitari;
- Consolidare la rete di solidarietà attraverso un maggior coinvolgimento del volontariato e del privato sociale per il potenziamento dei servizi domiciliari.

2.2 OBIETTIVI SPECIFICI

- Consentire la permanenza dei soggetti destinatari degli interventi nell'ambiente familiare e sociale di appartenenza;
- Promuovere e potenziare le capacità individuali residuali, le competenze sociali, i processi di integrazione sociale;
- Prevenire e contrastare processi di emarginazione sociale e delle condizioni di isolamento, di solitudine e di bisogno anche con il coinvolgimento di altre risorse del territorio, che permettono di elevare la qualità della vita delle persone;
- Sostenere le situazioni di emergenza familiare;
- Favorire la fruizione dei servizi territoriali socio-sanitari;
- Contribuire al mantenimento dell'equilibrio familiare, qualora sia appesantito da eccessivi carichi assistenziali verso qualcuno dei suoi componenti;

Art. 3. DESTINATARI

L'accesso al Servizio di Assistenza Domiciliare e di aiuto alla persona è consentito ai cittadini residenti nei 24 Comuni del Distretto Oristano **o alle persone occasionalmente presenti o temporaneamente dimoranti**, o stranieri, o immigrati o apolidi (purché regolarizzati in base alle vigenti disposizioni di legge).

Destinatari diretti sono prioritariamente cittadini anziani, con età superiore ai 65 anni, parzialmente o totalmente non-autosufficienti, che si trovino in condizione di isolamento anche temporaneo, prive o con ridotta rete familiare, che non sono in grado di provvedere in modo autonomo alle esigenze della vita quotidiana o comunque a rischio di emarginazione.

Sono inoltre destinatari:

- adulti invalidi o malati terminali o affetti da gravi patologie;
- beneficiari degli interventi erogati nell'ambito dei programmi regionali quali piani personalizzati relativi alla L. 162/98, Ritornare a casa , L.R. 20/97 (gestione diretta), e ogni altro finanziamento erogato nell'ambito dei fondi della non autosufficienza;
- persone a rischio di grave emarginazione sociale;
- nuclei familiari multiproblematici e /o con minori in situazione di grave disagio.

Qualora dovesse verificarsi eccezionalmente la richiesta del servizio da parte di cittadini domiciliati **o presenti** presso i Comuni suddetti, ma residenti in altro Comune non afferente all'ambito, l'intervento e il servizio potrà essere erogato previa autorizzazione da parte del Comune di residenza che si impegna a rifondere al Comune erogatore l'intera somma per il servizio reso.

Art. 4. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Il Servizio Assistenza domiciliare e aiuto alla persona prevede l'erogazione, prevalentemente presso il domicilio dell'utente, delle prestazioni socio-assistenziali, previste "nell'elenco delle prestazioni obbligatorie relative agli interventi servizi domiciliari" allegato al presente regolamento nel quale vengono elencate le prestazioni obbligatorie del servizio in argomento.

Art. 5. MODALITA' DI ACCESSO AL SAD

L'accesso al Servizio Assistenza Domiciliare e aiuto alla persona avviene, prioritariamente, su richiesta dell'interessato al Comune di residenza. In particolari situazioni di disagio, la segnalazione può essere effettuata da parte dei familiari, dal medico di famiglia dell'assistito, dai servizi sociali e/o sanitari competenti territorialmente e da chiunque sia a conoscenza della necessità di attivare il servizio.

Per accedere allo stesso è necessario presentare la domanda all'Ufficio dei Servizi Sociali del Comune di residenza, su apposita modulistica, con relativi documenti allegati.

L'ufficio potrà richiedere ogni documentazione ulteriore ritenuta utile per la valutazione dell'istanza. La valutazione dell'ammissibilità deve anzitutto accertare l'esistenza di un bisogno socio-assistenziale, secondo quanto previsto dal presente regolamento.

Art. 6 MODALITA DI ATTIVAZIONE DEL SAD

Il Servizio Sociale del Comune di residenza, acquisita la domanda, provvede all'istruttoria della stessa, per l'accertamento dei requisiti di ammissibilità. Successivamente procede con propri strumenti professionali alla valutazione ed alla misurazione del bisogno socio-assistenziale e quantifica l'intervento, anche in relazione alle risorse finanziarie disponibili.

I tempi per l'istruttoria della domanda non dovranno essere di norma superiori ai 10 giorni lavorativi dalla data di presentazione, finalizzati alla determinazione dell'ammissione o del diniego che dovranno essere comunicati per iscritto all'interessato.

In caso di ammissione, il Servizio Sociale Comunale presenta all'interessato l'elenco delle ditte accreditate e le relative carte dei servizi affinché lo stesso possa effettuare la scelta della Ditta che erogherà il servizio.

Verrà inoltre istituito un calendario di reperibilità mensile delle Ditte accreditate, che a rotazione garantiranno la presa in carico di eventuali casi segnalati dal Servizio Sociale nell'ipotesi in cui il cittadino e/o il suo familiare di riferimento non siano nelle condizioni di poter procedere autonomamente alla scelta della Ditta e/o durante l'arco di tempo necessario per l'eventuale nomina dell'amministratore di sostegno del richiedente il servizio.

Il Servizio Sociale, il destinatario o familiare predispongono un piano assistenziale individualizzato (P.A.I.) che contiene i seguenti elementi:

- dati del destinatario;
- dati della persona di riferimento e dell'eventuale tutore/curatore/amministratore di sostegno;
- nominativo del Medico di Medicina Generale e di eventuali specialisti;
- obiettivi;
- prestazioni da erogare;
- cadenza e durata delle prestazioni;

- figure professionali da impegnare;
- programma degli incontri periodici di valutazione dell'intervento assistenziale;
- quantificazione economica dell'intervento;
- eventuale partecipazione alla spesa da parte dell'utente;
- numero di "buoni servizio" previsti .

Il P.A.I. verrà sottoscritto prioritariamente dall'utente oppure, se questi è impossibilitato a farlo, da un familiare o da chi ne cura gli interessi, dal servizio sociale del Comune e successivamente anche dal referente della ditta scelta.

La mancata sottoscrizione del P.A.I. da parte del cittadino utente e/o del familiare di riferimento indica la non condivisione dello stesso e comporta la non attivazione del piano assistenziale salvo situazioni particolari valutate dal servizio sociale comunale.

Il piano di intervento verrà verificato periodicamente e sarà rimodulato ogni qual volta si presentino nuove e diverse esigenze del beneficiario.

Il destinatario dell'intervento o un suo familiare sottoscrivono, inoltre, un accordo con la ditta accreditata scelta, denominato "contratto di fornitura", nel quale vengono elencati gli obblighi reciproci (ad esempio: tipo di prestazione, cadenza, quota oraria di contribuzione da versare direttamente al comune).

La ditta prescelta trasmette direttamente o per posta elettronica certificata (P.E.C.) **al Comune di residenza** del beneficiario copia del contratto di fornitura sottoscritto, immediatamente o comunque prima dell'avvio del servizio.

Il Servizio Sociale, a seguito del ricevimento del contratto di fornitura sottoscritto, provvede all'invio della comunicazione di ammissione della richiesta e di concessione del "buono servizio" di Assistenza domiciliare ai soggetti coinvolti (il cittadino beneficiario, la ditta ed il PLUS). A seguito di tale comunicazione il cittadino può procedere all'utilizzazione del "buono servizio" e a ricevere dalla ditta scelta il Servizio di assistenza domiciliare.

6.1 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE URGENTE DEL SERVIZIO

Nelle situazioni nelle quali sia necessario attivare e/o integrare tempestivamente un intervento, il Servizio Sociale valuta la situazione ed individua le prestazioni che nell'immediato rispondano al bisogno socio assistenziale della persona e dispone un intervento tempestivo.

In tali casi verrà contattata la Ditta (scelta dall'interessato o, qualora non sia possibile, secondo le procedure di cui all'art. 6) e verrà emesso uno specifico Buono di servizio urgente che coprirà il bisogno rilevato.

La Ditta dovrà attivare il servizio entro le 24 ore dalla richiesta; provvederà, quindi a comunicare, tempestivamente al Servizio Sociale, l'avvio dell'intervento. Le ordinarie fasi istruttorie del processo verranno espletate in tempi successivi entro max 10 giorni .

Art. 7 LISTA D'ATTESA

Nel caso in cui le richieste esaminate positivamente da ciascun Servizio Sociale, nel corso dell'anno, superino la disponibilità oraria, l'ufficio comunale stila una graduatoria a scorrimento che verrà aggiornata trimestralmente.

La graduatoria sarà formulata sulla base dei seguenti criteri, in ordine di importanza:

1. carente situazione socio-relazionale - dimissioni ospedaliere “protette” o “urgenze”;
2. situazione economica svantaggiata dell’interessato;
3. ordine cronologico di presentazione delle domande.

Art. 8 IMPEGNI DEI DESTINATARI

Per un ottimale svolgimento del servizio, l’utente deve attenersi a quanto segue:

- confermare le prestazioni che gli vengono erogate, firmando sull’apposita scheda mensile di rendicontazione;
- non chiedere al personale ulteriori prestazioni differenti da quelle previste nell’orario autorizzato alla ditta con il buono servizio;
- comunicare tempestivamente al Servizio sociale comunale e al referente della ditta, eventuali interruzioni del servizio;
- pagare con regolarità la quota a proprio carico, secondo le modalità indicate nel buono servizio autorizzato dal Servizio sociale comunale;
- collaborare alle verifiche periodiche (colloqui, visite domiciliari ecc.) che permettono di monitorare l’erogazione del servizio reso e le eventuali necessità dell’utente.

Il Comune non risponde degli eventuali accordi privati fra l’utente e la ditta accreditata, al di fuori di quanto previsto nel “buono servizio”.

Art. 9 IL BUONO SERVIZIO

Buono servizio è lo strumento attraverso il quale i Comuni riconoscono la necessità di un intervento socio assistenziale personalizzato e si impegnano con il cittadino-utente a sostenerne in tutto o in parte l'onere finanziario necessario.

Il buono servizio, che può essere speso solo presso Fornitori/Ditte accreditate, autorizza il cittadino a fruire di specifici interventi socio assistenziali ed è titolo valido per il loro acquisto.

Il Buono servizio, che dovrà essere allegato al P.A.I., autorizza il cittadino utente a fruire degli interventi di assistenza in esso specificati. Esso contiene i seguenti elementi:

- a) il n° del Buono con la data di emissione;
- b) la sede territoriale e/o il Comune competente;
- c) la durata del Buono;
- d) i dati anagrafici del cittadino che usufruisce del servizio e, qualora fosse necessario, le generalità del familiare di riferimento;
- e) il Fornitore/Ditta prescelta;
- f) la modalità di attivazione (ordinaria o urgente);
- g) la tipologia del servizio autorizzato (fornitura dei pasti a domicilio assistenza domiciliare/Legge 162/1998/Ritornare a casa/interventi immediati/Home Care Premium/L.R. 20/98 e altri interventi rientranti nell’ambito della non autosufficienza)

- h) le prestazioni settimanali autorizzate;
- i) le prestazioni periodiche autorizzate;
- j) la qualifica degli operatori;
- k) le ore e gli accessi complessivi in relazione alla durata del Buono;
- l) il costo totale del servizio autorizzato;
- m) la quota a carico del Comune e dell'utente;
- n) ulteriori eventuali informazioni inerenti la gestione del Buono;
- o) le firme delle parti interessate (operatore sociale referente del caso, beneficiario dell'intervento e/o familiare di riferimento o eventuale amministratore di sostegno che si impegna a partecipare personalmente alla realizzazione del progetto, referente della Ditta);
- p) la validazione da parte del responsabile del Servizio sociale del Comune competente.

9.1 GESTIONE DEL BUONO SERVIZIO

1) Durata e cause di cessazione del buono

Il Buono servizio è strettamente connesso alla durata del P.A.I. Scaduto tale termine, qualora persistano le condizioni che hanno determinato la sua emissione, potrà essere riemesso secondo le modalità descritte nei precedenti articoli.

Ogni cambiamento della situazione che richiede la **modifica** degli interventi autorizzati comporta l'emissione di un nuovo Buono servizio che sostituisce il precedente.

E' data facoltà al cittadino-utente, qualora intervengano gravi motivi di insoddisfazione debitamente giustificati, di chiedere la modifica del fornitore/Ditta prescelta prima della scadenza indicata nel Buono servizio, con preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi all'Operatore Sociale responsabile del caso e al fornitore/Ditta, senza penalità o ritorsioni di sorta. In questo caso, si provvederà all'emissione di un nuovo buono a favore del nuovo fornitore/ditta che coprirà la parte di intervento non ancora fruita. Il fornitore/Ditta a cui è stato revocato l'incarico deve comunicare tempestivamente al Servizio sociale competente la rendicontazione economica dell'attività svolta.

Qualora la richiesta di variazione del fornitore/Ditta da parte del medesimo utente dovesse ripetersi più volte nel corso del periodo di validità del Buono servizio, sarà cura dell'Operatore Sociale referente del caso verificare le cause e valutare l'opportunità o meno di interruzione del Buono servizio.

Il cittadino utente può **rinunciare** in qualsiasi momento al Buono servizio emesso prima della sua scadenza, dandone preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi all'Operatore Sociale del caso e al fornitore/Ditta, senza penalità o ritorsioni di sorta. Tale rinuncia comporta l'interruzione degli interventi previsti nel Piano Individualizzato e l'impossibilità di ricorrere nell'anno in corso a nuove attivazioni del servizio, salvo i casi che saranno oggetto di valutazione da parte dell'Operatore Sociale referente. In caso di necessità di **interruzione o sospensione** del servizio per cause di forza maggiore (ad esempio per ricovero, decesso dell'utente, ecc.), il familiare di riferimento dovrà darne tempestivamente comunicazione all'Operatore Sociale responsabile del caso e al fornitore/Ditta.

L'utente può, altresì, richiedere al soggetto accreditato ulteriori interventi aggiuntivi e/o accessori rispetto a quelli autorizzati nel Buono servizio, ricompresi tra quelli previsti nell'elenco delle prestazioni di cui all'art. 4 del presente regolamento i cui costi restano, pertanto, a totale carico dell'utente e dovranno essere corrisposti interamente alla Ditta prescelta.

Nel caso di particolari esigenze personali o di ricoveri ospedalieri che non consentano la regolare fruizione degli interventi già autorizzati, il cittadino utente o suo familiare di riferimento deve comunicare all'Operatore Sociale responsabile del caso e al fornitore la necessità di una sospensione dell'intervento/servizio.

Qualora la non tempestiva comunicazione della sospensione del servizio si verificasse più volte nell'arco di tempo della validità del Buono servizio, il servizio sociale valuterà la situazione al fine di adottare i provvedimenti più opportuni (es: interruzione del servizio, rimodulazione dell'intervento; etc.).

Il servizio sociale, che venisse a conoscenza dell'assenza dall'abitazione della persona assistita, nei casi di eventi improvvisi e/o di ricoveri ospedalieri non programmati e nelle situazioni in cui il beneficiario o il familiare di riferimento si trovi nell'impossibilità di provvedere direttamente, comunica al fornitore/ditta l'interruzione del servizio e la durata presunta della stessa.

Il fornitore ha l'obbligo di comunicare tempestivamente al Servizio Sociale del Comune competente la riscontrata assenza dall'abitazione della persona.

Nessun corrispettivo è dovuto per il periodo di sospensione del servizio.

In caso di ricovero ospedaliero del beneficiario il piano di intervento potrà proseguire con modalità che verranno comunicate dal servizio sociale o nel Buono servizio.

Il Servizio Sociale, infine può interrompere il servizio per i seguenti motivi:

- per mancato pagamento, anche a seguito di richiamo scritto, di una mensilità della quota di contribuzione a carico del cittadino, senza giustificato motivo;
- per mancata presentazione, entro la scadenza prevista, della dichiarazione ISEE aggiornata con i redditi dell'anno precedente e delle certificazioni relative ai redditi esenti IRPEF;
- qualora venga meno il rispetto nei confronti del personale in servizio (molestie, minacce ecc. segnalate e documentate);

Tutti i casi, di modifica, di cessazione e di sospensione del "buono servizio", devono essere preventivamente comunicati all'utente per iscritto.

Art. 10 COSTO DEL BUONO SERVIZIO

Nel Buono servizio è indicato il costo totale degli interventi autorizzati.

Il Comune di Oristano, capofila del PLUS, corrisponderà al fornitore l'intero importo dei servizi erogati.

Nel caso in cui il cittadino utente, in considerazione della sua situazione economica, debba concorrere alla copertura del costo degli interventi, il Servizio Sociale comunale calcolerà la percentuale di contribuzione ed il corrispettivo verrà versato dall'interessato alla tesoreria del Comune di residenza secondo le modalità stabilite nel "contratto di fornitura".

Art. 11 MODALITÀ DI CALCOLO DELLA QUOTA A CARICO DEL CITTADINO

Il “buono servizio” erogato prevede delle quote a carico dei cittadini titolari dello stesso, tale quota viene calcolata in proporzione al valore dell’I.S.E.E. (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) ai sensi della nuova normativa in vigore dal 1° gennaio 2015.

Ai sensi della normativa vigente, il cittadino ha la facoltà di presentare, entro il periodo di validità dell’I.S.E.E., una nuova dichiarazione, qualora vi siano stati mutamenti delle condizioni familiari ed economiche rilevanti ai fini del calcolo. Pertanto le percentuali di quota a carico dei cittadini sono soggette a variazioni dovute all’eventuale cambiamento dell’I.S.E.E. del richiedente. I nuovi importi così determinati hanno decorrenza dal 1°giorno del mese successivo alla data di presentazione della nuova dichiarazione sostitutiva unica. E’ fatta salva la possibilità di dare decorrenza immediata per situazioni o casi di comprovato e documentato bisogno immediato.

Qualora gli interessati non producano la documentazione di aggiornamento senza giustificato motivo, il Servizio Sociale comunale provvede, ad applicare per n. 2 mesi la quota massima di contribuzione, ed in caso di mancato pagamento ad interrompere l’erogazione del buono servizio dandone comunicazione all’interessato e alla ditta scelta.

Art. 12 DETERMINAZIONE DELLE QUOTE DI COMPARTICIPAZIONE

Le quote di contribuzione utenza per il “buono servizio” concesso vengono determinate annualmente dal Comitato Direttivo del PLUS - Ambito del Distretto di Oristano e applicate solo dopo la presa d’atto dei Comuni del sopraccitato Distretto.

Art. 13 NORME FINALI

Per quanto non contemplato nel presente regolamento, valgono le norme della L. 328/2000, della L.R. 23/2005 e dei relativi regolamenti d’attuazione, del Piano Regionale dei Servizi sociali e sanitari.

Tutte le procedure e la relativa modulistica inerente il Servizio sono uniformate per i 24 Comuni aderenti al Sub-ambito 1.

Il presente regolamento potrà essere consultato presso le sedi dei servizi sociali e nei siti internet dei 24 Comuni facenti parte del sub-ambito Oristano del distretto di Oristano.