COMUNE DI NERVIANO
(Città Metropolitana di Milano)

REGOLAMENTO PER L'ACCESSO E L'EROGAZIONE DEI SERVIZI DOMICILIARI ALLA PERSONA

Approvato con deliberazione n. 71/C.C. del 17/12/2015
modificato con deliberazione n. 13/C.C. del 6/3/2024, esecutiva il 1°/4/2024

Pubblicato all'albo pretorio ai sensi dell'art. 10 del R.D. n. 262 del 16.3.1942 dal 3.4.2024 al 17.4.2024.

Nell'ambito dell'attivazione degli interventi sociali domiciliari diretti alla persona, il Comune di Nerviano regolamenta l'erogazione dei seguenti servizi:

I) SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)
II) SERVIZIO PASTI AL DOMICILIO.

I) SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

Art. 1: FINALITA' DEL SAD

Il SAD è costituito da un complesso di prestazioni di natura socio-assistenziale, erogate attraverso personale qualificato, in integrazione con i servizi socio-sanitari dell'ASL, nonché con servizi assistenziali pubblici e/o privati, di massima offerte al domicilio delle persone, per la realizzazione delle seguenti finalità:

- Consentire il mantenimento al proprio domicilio di persone anziane e con disabilità, in condizioni di fragilità, evitando rischi di ricoveri impropri in strutture sanitarie e residenze sanitarie-assistenziali;
- Consentire un miglioramento della qualità della vita, sia dell'utente, sia del suo nucleo familiare, promuovendone lo sviluppo delle capacità residue;
- Costituire un momento di relazione e socializzazione, finalizzato al benessere delle persone, rispondendo ad un bisogno che va al di là dell'ordinario svolgimento delle attività di assistenza.

Gli interventi sono gestiti in modo da attivare intorno al bisogno, sia la partecipazione dei familiari e/o della rete informale, con la quale l'assistenza domiciliare acquisisce maggiore significato, sia l'integrazione con altri settori operativi pubblici o privati in ambito socio-sanitario.

Art 2: DESTINATARI DEL SAD

Sono destinatari del SAD i cittadini residenti o domiciliati nel territorio di Nerviano che si trovano nelle seguenti condizioni:

1) Anziani ultra-sessantacinquenni;
2) Persone con disabilità con documentata certificazione di invalidità;
3) Eventuali altri soggetti fragili, a rischio di emarginazione, in carico a servizi sociali o socio-sanitari che necessitano di interventi assistenziali al domicilio;
4) Famiglie con minori, in situazione di particolare fragilità, a sostegno della funzione genitoriale, a seguito di valutazione dell'Assistente Sociale o di provvedimento dell'Autorità Giudiziaria.

Art. 3: MODALITA' DI ACCESSO

Possono accedere al SAD i cittadini di cui al precedente articolo previa presentazione di apposita domanda sottoscritta dall'interessato o, in caso di persone incapaci, della persona esercente la responsabilità tutoriale (tutore o amministratore di sostegno).
La domanda può anche essere avviata d'ufficio a seguito di invio da parte di Servizio

Specialistico Sanitario, reparto ospedaliero, Medico di Medicina Generale, con finalità di garantire la continuità assistenziale di pazienti/ospiti in dimissione.
La domanda deve essere presentata, presso il Servizio Sociale del Comune di Nerviano, secondo le modalità previste dal regolamento comunale sull'ISEE per le prestazioni agevolate.
L'istruttoria della domanda viene svolta dall'Assistente Sociale, che provvederà all'effettuazione di un primo colloquio professionale teso all'accertamento della situazione di bisogno mediante la compilazione di una scheda di valutazione del bisogno (allegato 1), finalizzata alla definizione degli indicatori necessari all'attribuzione dei punteggi in ordine ai criteri di valutazione di cui all'art. 4.

Art. 4: CRITERI DI VALUTAZIONE

Le domande vengono valutate dall'Assistente Sociale comunale secondo i seguenti criteri omogenei, che comportano l'attribuzione di un punteggio di seguito indicato:

CRITERIO DI VALUTAZIONE	**PONDERAZIONE**
Situazione abitativa	5
Livello di autonomia e vita di relazione	54
Potenzialità del sistema famiglia	15
Carico assistenziale	16
situazione economica	10
TOTALE	**100**

Potranno essere prese in considerazione eventuali particolari situazioni sociali, che non rientrino nei criteri di cui sopra, previa motivata relazione dell'Assistente Sociale.

Art. 5: MODALITA' DI ATTRIBUZIONE DEI PUNTEGGI

In relazione ai criteri di cui al precedente articolo vengono attribuiti punteggi secondo gli indicatori, dettagliati nella scheda predisposta dal servizio sociale di valutazione del bisogno dell'utente.
Hanno diritto ad accedere al sistema delle prestazioni i richiedenti che totalizzino un punteggio non inferiore ai 30 punti.
In caso di eccesso di domande si darà luogo ad una lista di attesa, continuamente aggiornata alla presentazione di ogni nuova domanda. La lista di attesa viene composta in ordine decrescente di punteggio. A parità di punteggio avrà precedenza chi ha presentato domanda prima.
In relazione a particolari situazioni di necessità o urgenza, potranno essere ammessi al servizio persone che totalizzino punteggi inferiori alla predetta soglia, previa relazione dell'Assistente Sociale, che dovrà dare compiutamente conto della motivazione dell'inserimento.

Art. 6: TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Le tipologie delle prestazioni da erogare agli assistiti, secondo il progetto di intervento definito dall'Assistente Sociale, sono:

N.	**INTERVENTO**
1°	**Alzata** e vestizione di elevata complessità assistenziale

1B	Alzata e vestizione di media complessità assistenziale
1C	Alzata semplice
2°	**Igiene intima** a letto non autosufficienti
2B	Igiene intima in bagno
2C	Igiene dei capelli a letto
2D	Igiene dei capelli in bagno
2E	Igiene dei piedi
3°	**Bagno a letto**
3B	Bagno complesso in vasca
3C	Bagno semplice
3D	Doccia
4°	**Rimessa a letto** di elevata complessità assistenziale
4B	Rimessa a letto semplice
5°	**Preparazione pasto**
5B	Preparazione e assunzione pasto
6°	**Igiene ambientale** ordinaria
6B	Igiene ambientale e riordino/stiro biancheria
7°	**Accompagnamento** breve (spesa)
7B	Accompagnamento lungo (visita/esame)

Art. 7: MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Il servizio di assistenza domiciliare viene erogato per un massimo di 10 ore settimanali, di cui un massimo di 3 ore settimanali dedicate all'igiene ambientale, per 6 giorni alla settimana, esclusi i festivi, in una fascia oraria compresa fra le ore 08.00 e le ore 19,00. Erogazioni di prestazioni superiori alle 10 ore settimanali, possono essere attivate in casi eccezionali sulla base di motivata relazione da parte dell'Assistente Sociale e per un periodo limitato di tempo.
In caso di persone che si trovino in situazione di bisogno improvviso, urgente e temporaneo di assistenza, si potrà provvedere all'erogazione di un "intervento di urgenza sociale", nell'ambito delle risorse disponibili, con le medesime caratteristiche previste dall'articolo precedente; in tal caso l'accesso urgente dovrà essere motivato da apposita relazione dell'Assistente Sociale.

Art. 8: PROGRAMMA D'INTERVENTO

1) La valutazione dell'Assistente Sociale comunale rappresenta il primo passaggio per la definizione di un coerente programma di intervento: avviene attraverso colloquio, visita domiciliare presso il domicilio dell'utente e compilazione della scheda di valutazione del bisogno.
2) Successivamente si procederà all'attribuzione delle attività che compongono l'intervento di assistenza domiciliare, secondo le tipologie di cui al precedente articolo 6. Tale attribuzione è indicativa e potrà essere modificata in base a particolari esigenze riscontrate sia in fase di attivazione, sia in fase di svolgimento del servizio. Il programma potrà contenere altre indicazioni operative in relazione alle specificità

del caso.

3) Il programma di intervento, redatto in forma scritta:
    a. definisce prestazioni, tempi, numero di operatori, e periodicità degli interventi coerentemente con quanto stabilito al precedente art. 6, motivando eventuali modifiche;
    b. specifica le risorse familiari, associative o altro realmente attivabili nella gestione del caso, in quanto parte integrante del "sistema" all'interno del quale si colloca l'intervento di assistenza domiciliare;
    c. individua una risorsa ASA (operatore ausiliario socio-assistenziale) di riferimento incaricata della referenza nelle relazioni con l'utente;
    d. viene condiviso dall'utente e/o dal suo nucleo familiare**.**
4) L'erogazione delle prestazioni assistenziali, regolata dal programma di intervento, potrà essere revocata qualora le parti interessate non si attenessero allo stesso.

Art. 9: MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'istruttoria della domanda non potrà avere durata superiore a 30 giorni, termine entro il quale il cittadino riceverà risposta scritta in merito alla propria istanza con specifica della data di attivazione.
In caso di necessità (si veda art. 7), è possibile attivare il servizio in urgenza valutando le risorse disponibili.
L'Assistente Sociale definirà le prestazioni per un massimo di 10 ore settimanali. Si procederà alla formulazione del programma di intervento in relazione al bisogno assistenziale rilevato mediante apposita scheda di valutazione del fabbisogno assistenziale.

Art. 10: VALUTAZIONE DEGLI INTERVENTI

La valutazione degli interventi di assistenza domiciliare è articolata nei seguenti passaggi:

- Monitoraggio costante dell'attuazione del progetto e valutazione svolta con periodicità almeno semestrale dall'Assistente Sociale comunale;
- Soddisfazione dell'utente e/o del nucleo familiare di appoggio in merito alle prestazioni erogate, attraverso un questionario di gradimento.

In relazione agli esiti della valutazione si potrà procedere ad una ridefinizione o aggiustamento del programma di intervento.

Art. 11: CHIUSURA E SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

Il servizio sarà chiuso definitivamente nei seguenti casi:

- Decesso dell'utente;
- Ricovero dell'utente presso struttura residenziale;
- Modificazione delle condizioni socio-assistenziali dell'utente che fanno venire meno la necessità degli interventi di assistenza domiciliare, accertate dall'Assistente Sociale;
- Rinuncia dell'utente al servizio;
- Mancato pagamento delle tariffe a carico dell'utente, salvo verifica di reale e motivata impossibilità (istruttoria a carico dell'Assistente Sociale comunale).

Le eventuali sospensioni temporanee motivate (non oltre i 30 giorni) e la chiusura definitiva del servizio, devono essere tempestivamente comunicate dall'utente o dai parenti al servizio sociale comunale attraverso la compilazione di apposito documento predisposto. Decorsi 30 giorni dalla richiesta di sospensione temporanea, il servizio si considera terminato, in caso di mancata richiesta di riavvio.

Art. 12: QUOTE A CARICO DEGLI UTENTI

Il Comune recupera le quote a carico dei propri utenti secondo il regolamento ISEE vigente e sulla base della definizione stabilita annualmente delle tariffe applicate ai servizi a domanda individuale.
In caso di persistente o considerevole morosità (da valutarsi in base all'ammontare della stessa e/o della reiterazione dell'inadempienza), ferme restando le procedure di recupero coattivo del credito ai sensi del vigente Regolamento di contabilità, è facoltà dell'Amministrazione Comunale non ammettere e/o sospendere l'erogazione del servizio.

II) SERVIZIO PASTI AL DOMICILIO

Art. 13: FINALITA' DEL SERVIZIO PASTI AL DOMICILIO

Il servizio si configura come un intervento di carattere sociale erogabile su richiesta dell'utente. Se necessario, tale servizio può essere attivato ad integrazione del SAD comunale. E' rivolto a soggetti privi di risorse adeguate e teso a prevenire e rimuovere situazioni di bisogno e ad evitare, per quanto possibile, il ricorso a soluzioni più limitanti l'autonomia dell'individuo.

Art 14: DESTINATARI DEL SERVIZIO PASTI AL DOMICILIO

Sono destinatari i cittadini residenti o domiciliati nel territorio di Nerviano che si trovano nelle seguenti condizioni:

- Anziani ultra-sessantacinquenni;
- Persone con disabilità con documentata certificazione di invalidità;
- Eventuali altri soggetti fragili, a rischio di emarginazione, in carico a servizi sociali o socio-sanitari che necessitano di interventi assistenziali al domicilio.

Si specifica che il servizio è rivolto principalmente ai destinatari su indicati privi durante le ore pasto di assistenza adeguata (assistente familiare, parente convivente, ecc.).

Art. 15: MODALITA' DI ACCESSO

Possono accedere al servizio i cittadini di cui al precedente articolo previa presentazione di apposita domanda sottoscritta dall'interessato o, in caso di persone incapaci, della persona esercente la responsabilità tutoriale (Tutore o Amministratore di Sostegno).
La domanda deve essere presentata, presso il Servizio Sociale del Comune di Nerviano, secondo le modalità previste dal regolamento comunale sull'ISEE per le prestazioni agevolate.

Art. 16: PROGETTO D'INTERVENTO

L'istruttoria della domanda è svolta dall'Assistente Sociale, che provvederà all'effettuazione di un colloquio/visita domiciliare professionale tesi all'accertamento della situazione di bisogno mediante la compilazione di una scheda volta a rilevare le autonomie nella vita quotidiana dell'utente (allegato 3). Sulla base del bisogno rilevato, l'Assistente Sociale stende un progetto personalizzato rivedibile annualmente o alla luce di modifiche rilevanti.

Art. 17: MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'istruttoria della domanda non potrà avere durata superiore a 30 giorni, termine entro il quale il cittadino riceverà risposta scritta in merito alla propria istanza con specifica della data di attivazione.
L'Assistente Sociale definirà la partenza del servizio pasti: procederà alla formulazione del progetto di intervento in relazione al bisogno assistenziale rilevato mediante apposita scheda di valutazione del fabbisogno assistenziale.

In caso di eccesso di domande si darà luogo ad una lista di attesa, continuamente aggiornata alla presentazione di ogni nuova domanda. La lista di attesa viene composta in ordine cronologico in base alla data di presentazione della richiesta.
In relazione a particolari situazioni di necessità o urgenza, potranno comunque essere ammessi al servizio persone che presentino particolari condizioni di fragilità, previa relazione dell'Assistente Sociale, che dovrà dare compiutamente conto della motivazione dell'inserimento.

Il servizio pasti al domicilio è erogato tutti i mesi dell'anno, dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria 11.00 – 12.00; nel caso in cui il giorno di consegna dei pasti coincida con una festività infrasettimanale (Natale, Capodanno, ecc.), il servizio non verrà effettuato.
E' previsto un menù specifico, che tenga conto delle esigenze di una fascia d'utenza anziana. Su presentazione di certificato medico, è possibile l'erogazione di pasti che seguano regimi dietetici specifici (diete sanitarie / portate frullate). Il confezionamento, il trasporto e la consegna dei pasti agli anziani/fragili avviene in contenitori isotermici contenenti l'intero pasto: ogni porzione (primo, secondo, contorno) è sigillata singolarmente ad eccezione di pane e frutta. Il pasto può essere consumato immediatamente, in quanto arriva caldo al domicilio del richiedente.
Al momento della consegna del pasto è fatto d'obbligo la presenza del richiedente o di un suo delegato, in quanto da un punto di vista igienico non è possibile lasciare il pasto incustodito.

Art. 18: VALUTAZIONE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO PASTI AL DOMICILIO

La valutazione del servizio è articolata nei seguenti passaggi:

- Monitoraggio costante dell'attuazione del progetto e valutazione svolta con periodicità annuale dall'assistente sociale comunale;
- Soddisfazione dell'utente e/o del nucleo familiare di appoggio in merito alla prestazione erogata, attraverso un questionario di gradimento.

In relazione agli esiti della valutazione si potrà procedere ad una ridefinizione o aggiustamento del progetto di intervento.

Art. 19: CHIUSURA E SOSPENSIONE DEL SERVIZIO PASTI AL DOMICILIO

Il servizio sarà chiuso definitivamente nei seguenti casi:

- Decesso dell'utente;
- Ricovero dell'utente presso struttura residenziale;
- Modificazione delle condizioni socio-assistenziali dell'utente che fanno venire meno la necessità dell'erogazione del servizio, accertate dall'Assistente Sociale (es. assunzione assistente familiare durante il pasto, presenza rete familiare durante il pasto);
- Rinuncia dell'utente al servizio;
- Mancato pagamento delle tariffe a carico dell'utente, salvo verifica di reale e motivata impossibilità (istruttoria a carico dell'assistente sociale comunale).

Le eventuali sospensioni temporanee motivate (non oltre i 30 giorni) e la chiusura definitiva del servizio, devono essere tempestivamente comunicate dall'utente o dai parenti al servizio sociale comunale attraverso la compilazione di apposito documento predisposto. Decorsi 30 giorni dalla richiesta di sospensione temporanea, il servizio si considera terminato, in caso di mancata richiesta di riavvio.

Art. 20: QUOTE A CARICO DEGLI UTENTI

Il Comune recupera le quote a carico dei propri utenti secondo il regolamento ISEE vigente e sulla base della definizione stabilita annualmente delle tariffe applicate ai servizi a domanda individuale.
In caso di persistente o considerevole morosità (da valutarsi in base all'ammontare della stessa e/o della reiterazione dell'inadempienza), ferme restando le procedure di recupero coattivo del credito ai sensi del vigente Regolamento di contabilità, è facoltà dell'Amministrazione Comunale non ammettere e/o sospendere l'erogazione del servizio.