

## **REGOLAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TUTELARE E CURE FAMILIARI**

### **Art. 1 - Finalità del regolamento**

Il presente Regolamento definisce i criteri e disciplina le procedure per l'erogazione e la fruizione del Servizio denominato "Assistenza tutelare e cure familiari". Il presente regolamento viene integrato con il vigente Piano Locale della Domiciliarità approvato dalla Conferenza dei Sindaci dell'Azienda Ulss 12 il 30 gennaio 2007 – e successive integrazioni - per quanto riguarda le procedure e gli strumenti relativi all'assistenza domiciliare integrata ed alle dimissioni protette.

### **Art. 2 - Definizione e conseguimento delle finalità**

Il servizio di Assistenza tutelare e cure familiari è inteso quale intervento sociale unitario, anche integrato secondo le necessità, con gli altri Servizi del Comune di Venezia e con i servizi sanitari della Azienda ULSS 12; esso viene attuato presso il domicilio, anche temporaneo, dell'utente, promuovendone il mantenimento ed il recupero di autonomia della persona e favorendo la solidarietà. Il conseguimento delle finalità del presente regolamento spetta al Comune di Venezia, Direzione Politiche Sociali, Partecipative e dell'Accoglienza, Servizio Anziani, Disabili e Salute Mentale – d'ora in avanti denominato Servizio competente.

### **Art. 3 - Titolo e condizioni di ammissibilità**

Sono ammessi al servizio i cittadini residenti o domiciliati (previa autorizzazione e rimborso del Comune di residenza) nel territorio del Comune di Venezia che si trovino nelle condizioni di essere:

- Persone anziane in grave perdita di autonomia
- Persone anziane fragili
- Persone disabili
  
- **Persone anziane in grave perdita di autonomia:** si definiscono tali le persone in condizione di dipendenza assistenziale in quanto affette da patologie croniche e/o in condizioni di disabilità temporanea o permanente; in situazioni multiproblematiche, particolarmente deprivate o in condizione di cronicità, per le quali l'intervento deve caratterizzarsi per l'elevata integrazione tra professionisti, risorse e servizi.
- **Persone anziane fragili:** La fragilità non è un concetto clinico ma una condizione caratterizzata dalla coesistenza di fattori che hanno a che fare con l'ambito psico-sociale: la fragilità si accompagna a disabilità, rischio di perdita dell'autosufficienza, cronicità. Si definisce anziano fragile una persona con più di 75 anni di età, con stato di salute (fisico, psichico e funzionale) instabile, complicato da situazioni ambientali (materiali e sociali) quali problematiche sfavorevoli, ad elevato rischio di evoluzione, destinate ad incidere pesantemente sulla qualità della vita della persona.
- **Persone disabili:** la persona disabile si caratterizza come soggetto che presenta una minorazione fisica, psichica o sensoriale, stabilizzata o progressiva anche temporanea, che è causa di difficoltà di apprendimento, di relazione o di integrazione lavorativa e tale da determinare rischio di emarginazione.

#### **Art. 4 - Accesso alle prestazioni**

Chi richiede le prestazioni presenta una domanda su apposito stampato presso lo Sportello Integrato di Distretto Socio Sanitario corredata dalla presentazione dell'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) e dall'informativa della privacy. Il reddito non costituisce motivo di esclusione, tuttavia, in caso di mancata presentazione della documentazione richiesta viene avviato il progetto per la sola parte del PAI relativa all'assistenza tutelare e cura della persona". In caso di attivazione con procedura di urgenza la documentazione richiesta deve essere presentata entro e non oltre 30 giorni dall'avvio della prestazione pena l'interruzione.

Oltre che dai soggetti direttamente interessati o dai familiari, è ammessa la domanda d'ufficio da parte dei Servizi Sociali del Comune di Venezia anche su segnalazione dei Servizi Socio Sanitari o altre strutture della Azienda ULSS.

#### **Art. 5 - Competenze del Servizio Sociale Professionale**

Il Servizio Sociale Professionale della Direzione Politiche Sociali Partecipative e dell'Accoglienza – Servizio competente - redige il Piano di Assistenza Individuale (PAI) secondo le proprie competenze nel rispetto del codice deontologico professionale.

#### **Art. 6 - Progetto di Analisi e Valutazione**

Il Servizio competente, avvalendosi della scheda di analisi e valutazione del bisogno socio-assistenziale, formula la proposta del programma d'intervento che contiene:

1. gli obiettivi da raggiungere;
2. la tipologia delle prestazioni da erogare;
3. la quantità delle prestazioni (espressa in numero di ore nelle varie combinazioni possibili, ovvero giornaliera, settimanali, mensili, periodiche, occasionali);
4. la durata complessiva dell'intervento;
5. i tempi e le modalità di verifica;
6. il numero degli operatori per accesso;
7. il controvalore economico della prestazione proposta.

#### **Art. 7 - Piano di Assistenza Individuale – PAI – e Patto**

Il PAI muove dalla conoscenza dello stato della persona acquisita in fase valutativa che consente di riconoscere e sostenere le competenze e finalizzare l'azione sul loro mantenimento, promuovendo quelle dimensioni suscettibili di miglioramento.

Come "patto di assistenza", contiene il progetto di intervento, definisce l'utilizzo integrato delle risorse, i risultati attesi, i tempi di durata, la verifica e l'eventuale continuazione dell'intervento o un aggiornamento dello stesso.

Il PAI esplicita la strategia di sostegno elaborata e condivisa con il beneficiario, e/o chi se ne prende cura, ed individua in maniera chiara e comprensibile a quanti coinvolti, quali interventi verranno realizzati, a cura di chi e con quale frequenza. Il programma concordato con l'utente e/o la persona di riferimento dà luogo ad un "patto di assistenza". Sono ammesse modifiche che mantengano la compatibilità del PAI; in caso di modifiche incompatibili con il PAI quel patto di assistenza viene ridefinito. La stesura del PAI comporta il coinvolgimento della famiglia o di chi se ne prende cura nella scelta degli obiettivi e dei risultati attesi da perseguire con le risorse assegnate. Tra le risorse del PAI ad esclusiva disposizione del Servizio competente - Direzione Politiche Sociali Partecipative e dell'Accoglienza- è il buono servizio finalizzato alle "cure familiari" laddove si riscontrino i requisiti.

### **Art. 8 - Diritti della persona assistita**

Le persone che rientrano nei profili previsti all'art.3 del presente regolamento hanno diritto a ricevere le prestazioni previste. La persona beneficiaria e/o una persona di riferimento, se possibile, va corresponsabilizzata sul programma d'intervento che la riguarda prevedendo strumenti comunicativi e momenti di coinvolgimento anche collettivi. La persona beneficiaria e/o una persona di riferimento, nel corso dell'intervento di assistenza, potrà, qualora lo ritenga necessario, segnalare al Servizio Competente del Comune di Venezia ogni elemento di criticità anche avvalendosi degli appropriati strumenti previsti dalla "carta dei servizi" del Servizio Anziani e Disabili 2008 e successivi aggiornamenti.

### **Art. 9 - Doveri della persona**

La persona beneficiaria, la persona di riferimento e gli operatori di ogni livello che prestano il loro servizio a domicilio devono mantenere un comportamento reciprocamente rispettoso e collaborativi.

Segnala le eventuali inadempienze ed irregolarità dell'intervento attraverso la segnalazione - formale o informale- o il reclamo scritto

Si impegna a comunicare al Servizio competente- Direzione Politiche Sociali Partecipative e dell'Accoglienza - le variazioni intervenute rispetto a:

- a) l'ingresso in una struttura residenziale a titolo definitivo;
- b) i periodi di ricovero temporaneo in struttura residenziale;
- c) le variazioni rilevanti e stabili del livello di autonomia e del livello delle prestazioni offerte alla persona in perdita di autonomia;
- d) il cambiamento di residenza o di domicilio;
- e) il cambiamento della persona di riferimento;
- g) il decesso.

Si impegna a produrre documentazione comprovante l'utilizzo del buono servizio così come previsto dal presente regolamento.

### **Art. 10 - Modalità di erogazione delle prestazioni**

Il servizio viene svolto sulla base del PAI a domicilio dell'utente. Il servizio si articola in assistenza tutelare e cure familiari. Per quanto riguarda l'assistenza tutelare e' previsto il coinvolgimento dell'utente e del suo nucleo familiare attraverso l'acquisto di prestazioni aggiuntive a quelle erogate dall'operatore sociosanitario della ditta appaltatrice. Per quanto concerne le cure familiari e' previsto l'utilizzo del buono servizio, come previsto dai successivi articoli del presente regolamento.

### **Art. 11 - Tipologia e orari delle prestazioni**

Il servizio è espletato dalle ore 6.00 alle ore 22.00 dal lunedì al sabato, in regime di ordinarietà; nelle rimanenti fasce orarie e nei giorni festivi con carattere di straordinarietà, sempre tenendo conto del ritmo quotidiano della persona in stato di bisogno.

Le prestazioni di assistenza e aiuto sono così di seguito definite:

- a) servizi assicurati secondo i livelli essenziali delle prestazioni (LEP )
  - assistenza tutelare erogata esclusivamente dalla ditta appaltatrice attraverso l'utilizzo di Operatori Socio-Sanitari e Operatori Socio-Sanitari Specializzati (OSS/OSSS).
- b) servizi basati sulla prova dei mezzi (ISEE)
  - acquistabili con buoni servizio
    - cure familiari erogate attraverso l'utilizzo di assistenti familiari.  
Il servizio può essere acquistato dalla ditta appaltatrice (forma diretta) o sul mercato (forma indiretta)
    - servizio di tregua effettuato a domicilio
    - servizi di supporto:
      - la cura e l'igiene ambientale straordinaria,
      - la piccola manutenzione
      - sgomberi domiciliari protetti
      - organizzazione traslochi protetti
  - servizio di sollievo effettuato in regime di residenzialità ( fino ad una massimo di 30gg – vd. Piano Locale della Domiciliarità)
- c) interventi delle reti solidaristiche della comunità locale

**TABELLA A - PRESTAZIONI E SERVIZI DIVISI PER COMPETENZE E PER DURATA**

<b>ASSISTENZA TUTELARE E CURA DELLA PERSONA</b>	<b>TEMPO DI PERMANENZA (in minuti)</b>	<b>N. OPERATORI</b>
<b>ALZATA</b> (compreso rifacimento letto e cambio biancheria) <ul style="list-style-type: none"><li>• Alzata di elevata complessità assistenziale</li><li>• Alzata di media complessità assistenziale</li><li>• Alzata semplice</li></ul>	10-20	1-2
<b>CURA DELLA PERSONA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Igiene intima a letto</li><li>• Igiene intima in bagno</li><li>• Igiene dei capelli a letto</li><li>• Igiene dei capelli in bagno</li><li>• Igiene dei piedi</li><li>• Applicazione protesi tutori</li><li>• Aiuto nell'indossare il busto</li><li>• Vestizione</li></ul>	15-50	1-2
<b>BAGNO/IGIENE COMPLETA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Igiene completa a letto</li><li>• Bagno complesso in vasca o doccia</li><li>• Bagno semplice</li></ul>	30-50	1-2
<b>RIMESSA A LETTO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Rimessa a letto di elevata complessità assistenziale</li><li>• Rimessa a letto di media complessità assistenziale</li><li>• Rimessa a letto semplice</li></ul>	10-20	1-2
<b>SOSTEGNO E PROMOZIONE DELLA RELAZIONE</b>	30-60	1
<b>CONTROLLI</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Controllo supervisione assunzione farmaci</li><li>• Controllo assunzione pasti</li></ul>	15-30	1
<b>MOBILIZZAZIONE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Deambulazione assistita all'interno</li><li>• Mobilizzazione semplice a letto</li><li>• Mobilizzazione semplice in carrozzina</li></ul>	10-30	1-2

<b>CURE FAMILIARI</b>	<b>TEMPO DI PERMANENZA (in minuti)</b>	<b>N. OPERATORI</b>
<b>ATTIVITÀ DEL QUOTIDIANO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compagnia</li> <li>• accompagnamento esterno</li> <li>• disbrigo pratiche e approvvigionamenti</li> <li>• acquisti di ogni genere</li> <li>• corretta alimentazione, cura di sé, situazione ambientale, condizioni igieniche ecc..</li> <li>• preparazione pasto e aiuto nell'assunzione</li> <li>• aiuto nell'assunzione del pasto</li> <li>• preparazione e aiuto nell'assunzione della colazione</li> </ul>	Fino a 120	1
<b>CURA DELLA CASA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Igiene ambientale ordinaria</li> <li>• Lavaggio e/o riordino di biancheria</li> </ul>	30-60	1
<b>TREGUA</b> I contenuti vengono specificati in ogni progetto assistenziale	120	1
<b>SOLLIEVO</b>	Fino ad un max di 30 giorni	Effettuato in Residenza Protetta

#### **Art. 12 - Acquisto di prestazioni inerenti alle cure familiari**

L'acquisto di prestazioni inerenti alle cure familiari può avvenire attraverso l'utilizzo del buono servizio o attraverso risorse proprie dell'assistito o della sua famiglia.

Il buono servizio è un titolo rilasciato dal Servizio competente – Direzione Politiche Sociali - per mezzo del quale è possibile acquistare prestazioni inerenti alle cure familiari.

Il buono servizio è riconosciuto attraverso la prova dei mezzi (ISEE ai sensi della Deliberazione del Consiglio Comunale nr. 106 del 2007) e viene considerato anche quale anticipazione dei benefici regionali relativi alle badanti così come confluito nel "Sistema Domiciliarità" di cui alla DGR39/06 e normato dalla DGR 4135/06.

L'accesso al contributo non avviene in forma diretta ma su esclusiva richiesta degli assistenti sociali del Servizio competente – Direzione Politiche Sociali, Partecipative e dell'Accoglienza.

Possono utilizzare il buono servizio:

- a. gli assistenti sociali del Servizio competente – Direzione Politiche Sociali, Partecipative e dell'Accoglienza che acquistano come controvalore del buono il servizio dalla ditta appaltatrice;
- b. Il beneficiario in quanto titolare dell'utilizzo diretto di buono servizio (con capacità di libera scelta) può acquistare dalla ditta appaltatrice o sul mercato;
- c. Per le persone disabili l'accesso al buono servizio è subordinato alla presentazione della documentazione relativa al reddito personale in analogia al regolamento approvato dalla Conferenza dei Sindaci (14 novembre 2007 e successive modifiche) per l'accesso alla Vita Indipendente; la titolarità del progetto di Vita

Indipendente è motivo di esclusione dal buono servizio.

Il beneficiario del servizio di assistenza tutelare privo di rete e non in possesso dei requisiti di accesso al buono servizio deve assicurare le "cure familiari" contenute nel PAI con mezzi propri. Il mancato rispetto di tale condizione comporta l'avvio del progetto per la sola parte del PAI relativa all'assistenza tutelare e cura della persona.

### **Art. 13 - Quantificazione del Buono Servizio**

La quantificazione della scheda valutativa (tabella B allegata al presente regolamento) permette di individuare il punteggio da correlare al reddito per ottenere l'entità del buono servizio mensile compreso comunque tra € 70,00 ed € 520,00.

Il punteggio è determinato tenendo conto del fatto che il modello sia centrato sul bisogno (anziano in condizione di perdita di autonomia) o sul contesto (anziano in condizione di fragilità) e quindi tarato secondo i parametri di seguito definiti.

Modello centrato sul bisogno: pesatura: 70% bisogno; 30% contesto.

Modello centrato sul contesto: pesatura: 30% bisogno; 70% contesto.

**TABELLA B – Variabili del bisogno e del contesto**

**BISOGNO:** Elementi per la costruzione del progetto assistenziale finalizzato a prendersi cura della persona in perdita di autonomia e per la definizione dei livelli essenziali delle prestazioni

<b>Variabile</b>	<b>Modalità</b>	<b>Peso</b>
Camminare	Si, senza difficoltà	0
	Si, con qualche difficoltà	1
	Si, con molta difficoltà	2
Salire e scendere le scale	No, non è in grado	3
	Si, senza difficoltà	0
	Si, con qualche difficoltà	1
Chinarsi	Si, con molta difficoltà	2
	No, non è in grado	3
	Si, senza difficoltà	0
Alzarsi dal letto	Si, con qualche difficoltà	1
	Si, con molta difficoltà	2
	No, non è in grado	3
Alzarsi dalla sedia	Si, senza difficoltà	0
	Si, con qualche difficoltà	1
	Si, con molta difficoltà	2
Vestirsi da solo	No, non è in grado	3
	Si, senza difficoltà	0
	Si, con qualche difficoltà	1
Farsi il bagno o la doccia da solo	Si, con molta difficoltà	2
	No, non è in grado	3
	Si, senza difficoltà	0
Lavarsi mani e viso da solo	Si, con qualche difficoltà	1
	Si, con molta difficoltà	2
	No, non è in grado	3
Mangiare anche tagliando il cibo da solo	Si, senza difficoltà	0
	Si, con qualche difficoltà	1
	Si, con molta difficoltà	2
Incontinenza	No, non è in grado	3
	No	1
	Si	2
Confinamento individuale	Non esiste	0
	Oggettivo/Soggettivo superabile	1
	Oggettivo/Soggettivo non superabile	2

**CONTESTO:** Elementi per la costruzione del progetto assistenziale finalizzato a prendersi cura della persona anziana fragile

<b>Variabile</b>	<b>Modalità</b>	<b>Peso</b>
Reddito	Reddito netto mensile, escluso affitto, pari o superiore a Euro 1.100,00	0
	Reddito netto mensile, escluso affitto, da Euro 900,00 a 1.099,00.	1
	Reddito netto mensile, escluso affitto, da Euro 550,00 a 899,00.	2
	Reddito netto mensile, escluso affitto, pari o inferiore alla pensione minima INPS (attualmente circa Euro 550,00).	3
Gestione della quotidianità	Persona in grado di provvedere direttamente o di organizzare la gestione dell'alloggio (pulizia e manutenzione dell'alloggio) e le attività di segretariato (pagamento utenze, ritiro della pensione, rapporti con gli uffici).	0
	Persona in grado parzialmente di provvedere direttamente o di organizzare la gestione dell'alloggio (pulizia e manutenzione dell'alloggio) e le attività di segretariato (pagamento utenze, ritiro della pensione, rapporti con gli uffici).	1
	Persona non in grado di provvedere direttamente o di organizzare la gestione dell'alloggio (pulizia e manutenzione dell'alloggio) e le attività di segretariato (pagamento utenze, ritiro della pensione, rapporti con gli uffici), ma collaborante nel delegare a terzi tali funzioni	2
	Persona non in grado di provvedere direttamente o di organizzare la gestione dell'alloggio (pulizia e manutenzione dell'alloggio) e le attività di segretariato (pagamento utenze, ritiro della pensione, rapporti con gli uffici), e non collaborante nel delegare a terzi tali funzioni	3
Rete di riferimento (risorsa)	Rete idonea ; collaborante, puntuale	0
	Rete idonea ma in difficoltà per motivi logistici, lavorativi e personali	1
	Rete parzialmente idonea; presente solo in parte e non idonea per alcuni aspetti di tutela; oppure costituita esclusivamente da volontari	2
	Rete non idonea : assente	3
Rete di riferimento (limite)	Rete non idonea : dannosa	3
	Rete parzialmente idonea; presente solo in parte e non idonea per alcuni aspetti di tutela; oppure costituita esclusivamente da volontari	2
	Rete idonea ma in difficoltà per motivi logistici, lavorativi e personali	1
	Rete idonea ; collaborante, puntuale	0
Idoneità dell'abitazione	Abitazione idonea; priva di barriere architettoniche e in condizioni strutturali soddisfacenti.	0
	Abitazione non del tutto idonea; idonea sotto il profilo degli spazi interni ma con forte presenza di barriere architettoniche esterne.	1
	Abitazione parzialmente idonea; soddisfacente sotto il profilo delle condizioni strutturali, però con spazi interni assolutamente inadeguati e con barriere architettoniche interne ed esterne.	2
	Abitazione non idonea; fatiscente; o oggetto di sfratto esecutivo	3
Collocazione nel territorio	Abitazione servita; collocata in posizione favorevole rispetto a servizi/esercizi commerciali/mezzi.	0
	Abitazione servita solo in parte: sono presenti solo alcuni servizi/esercizi commerciali/mezzi.	1
	Abitazione servita solo in parte sono presenti solo alcuni servizi/esercizi commerciali/mezzi con problematiche di accessibilità (esempio presenza di ponti).	2
	Abitazione isolata ; distante da qualunque tipo di servizio/esercizio commerciale/mezzo	3

#### **Art. 14 - Formazione della graduatoria**

La formazione della graduatoria degli aventi diritto al buono servizio avviene sulla base del punteggio determinato

dalle variabili della Tabella B parte integrante del presente regolamento di cui all' Art. 11; a parità di punteggio prevale l'ISEE inferiore e l'assenza di altre provvidenze; in caso di ulteriore parità di punteggio prevale la data di presentazione della domanda.

#### **Art. 15 - Aggiornamenti**

La Giunta Comunale è autorizzata ad aggiornare i coefficienti economici della tabella B e ad apportare le variazioni all'entità minima e massima del buono servizio di cui all'art. 13 del presente regolamento che si dovessero rendere necessarie nel corso del tempo.

#### **Art. 16 Rendicontazione Annuale**

La competente Direzione è tenuta a presentare al Consiglio entro il 30 giugno di ogni anno una relazione riferita all'anno solare precedente in cui è precisato il numero delle persone assistite, suddivise per tipologia di assistenza erogata e sono quantificate e dettagliate le spese sostenute rapportandole ai finanziamenti stanziati, nonché le risultanze della "customer satisfaction".

#### **Art. 17 - Riferimenti normativi**

- **D.leg. 502/1992** "Riordino della disciplina in materia sanitaria" e successive modificazioni
- **L.R. 56/1994** "Norme e principi per il riordino del Servizio Sanitario Regionale in attuazione del Decreto Legislativo 30/12/1992, n. 502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria", così come modificato dal Decreto Legislativo 7/12/1993, n. 517."
- **DGR 5273/1998** "Linee guida regionali sulla attivazione delle varie forme di ADI con particolare riferimento all'Adi ex allegato H del DPR 484/96 e articolo 32.2 lettera A del DPR 613/96: ADIMED e relative previsioni di fabbisogno assistenziale. Direttive regionali sulla Fornitura ed erogazione dei farmaci in ADIMED.
- **DGR 3242/2001** "Programma settoriale relativo all'assistenza territoriale – art. 13 LR 5/96 (PSSR 1996/98) e successive modificazioni
- **DGR 2359/2004** "Il sistema della domiciliarità"
- **DGR 39/2006** "Il sistema della domiciliarità. Disposizioni applicative.
- **DGR 460/2006** "Interventi di sostegno alla domiciliarità per persone non autosufficienti anziane e disabili
- **Il Piano Locale della Domiciliarità** approvato dalla Conferenza dei Sindaci il 30/1/2007
- **DCC n. 76 del 14/6/2007** "Piano di Zona dei Servizi Sociosanitari – Aggiornamento per il triennio 2007-2009. Approvazione"
- **DCC n. 106 del 30/7/2007** "Regolamento sui criteri applicativi dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE)
- **Delibera della Conferenza dei Sindaci n. 8 del 18/6/2007** "Piano di Zona dei Servizi Socio-Sanitari. Aggiornamento per il triennio 2007-2009. Adozione."