



**COMUNE DI ARCORE**  
**Assessorato ai Servizi Sociali**

**REGOLAMENTO COMUNALE**  
**PER L'ACCESSO E L'EROGAZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE**  
**MEDIANTE VOUCHER SOCIALE**

**1) FINALITÀ DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE EROGATO MEDIANTE VOUCHER SOCIALE**

Il voucher sociale del Comune di Arcore costituisce un titolo per l'acquisto di prestazioni di assistenza domiciliare (SAD) predisposto a favore di anziani, disabili e persone in condizione di fragilità.

Il servizio di assistenza domiciliare persegue il fine di:

1. consentire alla persona di conservare la propria autonomia di vita, nella propria abitazione e nel relativo ambiente familiare e sociale, nei casi in cui venga a trovarsi nell'impossibilità di provvedere autonomamente a se stesso, senza poter contare sull'aiuto adeguato di familiari e/o parenti o venga comunque a trovarsi in uno stato di necessità che comprometta la continuazione normale della propria vita familiare;
2. consentire un miglioramento della qualità della vita e promuovere lo sviluppo delle capacità degli utenti;
3. sostenere i familiari o le persone che hanno il costante carico di cura;
4. offrire spazi di relazione, nel corso dello svolgimento delle attività di assistenza, al fine di favorire l'integrazione sociale dell'utente e la partecipazione dei suoi familiari;
5. evitare ricoveri in istituto o ospedalizzazioni qualora non siano strettamente indispensabili;
6. promuovere e collegare tutte le risorse presenti sia sociali che sanitarie, istituzionali e non in grado di concorrere all'autonomia della persona.

L'erogazione del voucher ha pertanto lo scopo di favorire la vita autonoma e la permanenza in famiglia della persona che necessita di prestazioni socio-assistenziali, consentendole di trovare risposte ai propri bisogni di cura, attraverso la libera scelta degli erogatori del SAD.

**2) DESTINATARI DEL SERVIZIO**

Il servizio è svolto a favore di persone residenti o domiciliate in Arcore.

Il servizio è rivolto in particolare a:

- persone parzialmente autosufficienti, sole o prive di adeguata assistenza da parte dei familiari;
- persone non autosufficienti se convivono con qualcuno che garantisca la continuità dell'assistenza;

- nuclei familiari comprendenti disabili, minori o soggetti che presentino situazioni di disagio sociale anche temporaneo.

### **3) MODALITA' DI ACCESSO**

Possono accedere al voucher SAD i cittadini di cui al precedente articolo previa presentazione di apposita domanda, compilata nel corso di un colloquio di richiesta con l'assistente sociale.

La richiesta può essere presentata dall'interessato o da un suo familiare; può anche essere avviata d'ufficio sulla base di segnalazione pervenuta al servizio.

Le richieste vengono valutate in base ai seguenti elementi:

- l'urgenza (dimissioni ospedaliere, emergenza socio-sanitaria)
- la condizione di solitudine o di isolamento
- la data di presentazione della domanda
- la presenza di familiari o di personale di assistenza
- la presenza di un elevato carico di cura e grado di non autosufficienza
- il tipo di intervento richiesto.
- La situazione socio-economica

L'assistente sociale

- valuta l'ammissibilità della richiesta;
- effettua una visita domiciliare al fine di raccogliere ulteriori informazioni, verificare il bisogno, valutare il grado di autonomia dell'utente, le caratteristiche della rete familiare e del contesto abitativo;
- stende il progetto di assistenza individuale sulla base del quale l'utente sceglie l'Ente erogatore tra i soggetti accreditati.

### **4) TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI**

Le prestazioni

- sono erogate sulla base di un progetto di assistenza individuale (PAI)
- per una durata determinata dall'assistente sociale in relazione alle esigenze ed alle necessità dell'utente/famiglia tenendo in considerazione le risorse economiche del bilancio comunale.
- prevedono una partecipazione dell'utente ai costi.

La tipologia delle prestazioni da erogare agli assistiti, possono comprendere, in base al progetto di intervento definito dall'assistente sociale comunale, le seguenti attività:

#### **Attività di assistenza alla cura della persona:**

- Igiene e cura personale
- Mobilizzazione degli assistiti allettati
- Aiuto per alzarsi e vestirsi e per la rimessa a letto

Tali attività sono considerate prioritarie e costituiscono le prestazioni costituenti il PAI.

#### **Attività di assistenza per l'igiene e il riordino dell'abitazione**

- Igiene e riordino dell'ambiente, con particolare attenzione ai locali più igienicamente a rischio (cucina – bagno).
- Prestazioni di lavanderia, stireria (qualora possibile, all'interno dell'abitazione)

### **Attività di assistenza nelle funzioni della vita quotidiana:**

- Preparazione e/o aiuto nella somministrazione dei pasti;
- Assistenza alla consumazione del pasto a domicilio e riordino cucina

### **Attività varie:**

- Accompagnamento o svolgimento di attività all'esterno dell'abitazione (spesa, visite mediche, pratiche Asl) in assenza di familiari. Tale attività viene erogata solo nei casi in cui l'utente non sia in grado di recarvisi da solo e non possa provvedervi con l'aiuto di familiari o conoscenti.

Le attività di assistenza per l'igiene e il riordino dell'abitazione e per l'accompagnamento o lo svolgimento di attività esterne possono essere erogate solo se rientranti in un piano generale di assistenza che comprenda anche interventi rivolti alla cura della persona. Se sono l'unico intervento richiesto, di norma non vengono erogati salvo casi di particolare fragilità individuati dal servizio sociale: utenti psichiatrici, persone inabili sole o in coppia, senza aiuti parentali e con situazione economica insufficiente.

Si precisa che gli interventi di assistenza per l'igiene dell'abitazione avranno ad oggetto la sola pulizia degli ambienti. In caso di assenza di familiari o in presenza di patologia psichiatrica, gli interventi di assistenza avranno ad oggetto anche le prestazioni di riordino, lavanderia e stireria qualora confermati nel PAI redatto dall'assistente sociale.

### **6) DEFINIZIONE PROGRAMMA ASSISTENZIALE DI INTERVENTO (PAI)**

Titolare degli interventi è il Servizio sociale del Comune di Arcore, cui compete la erogazione del voucher SAD.

La valutazione dell'assistente sociale comunale rappresenta il primo passaggio per la definizione di un coerente programma assistenziale di intervento.

L'assistente sociale comunale, entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, definisce il Programma Assistenziale Individuale, indicando il tipo di intervento richiesto, la frequenza e la durata.

La concreta declinazione operativa degli interventi - orari, personale, modalità di effettuazione delle prestazioni - è effettuata dal referente del soggetto accreditato scelto dal beneficiario.

Il Programma Assistenziale Individuale – PAI- così definito, redatto in forma scritta e sottoscritto dall'utente, dal soggetto erogatore e dal Comune:

- a. definisce le prestazioni, gli orari, i tempi e la periodicità degli interventi;
- b. indica la durata del voucher e la sua presunta scadenza
- c. individua, da parte dell' soggetto accreditato, una risorsa ASA incaricata dello svolgimento delle prestazioni e della referenza nelle relazioni con l'utente;
- d. viene condiviso, sottoscritto dall'utente o in sua vece dal *care giver*, in forma di "contratto di assistenza"
- e. specifica la risorsa familiare e/o associativa o altro, quale referente nella gestione del caso.

Il programma potrà contenere altre indicazioni operative in relazione alle specificità del caso.

Il PAI potrà essere modificato in base a particolari esigenze, riscontrate in fase di svolgimento del servizio. A scadenza il PAI è rinnovabile.

## **7) MODALITA' DI EROGAZIONE DEL VOUCHER**

I soggetti erogatori del servizio sono quelli accreditati dal Comune di Arcore.

I rapporti fra il Comune e il soggetto erogatore degli interventi sono definiti dal "patto di accreditamento".

L'utente beneficiario del voucher sceglie il soggetto che erogherà il servizio indicato nel PAI.

Il soggetto erogatore è tenuto ad osservare quanto indicato dal PAI.

Può prevedere interventi da un minimo di un'ora settimanale a un massimo di 10 ore settimanali, nel corso di 7 giorni settimanali inclusi i festivi ( ad eccezione del giorno di Natale e Pasqua), nella fascia oraria compresa almeno fra le ore 07.30 e le ore 18,00.

Interventi superiori alle 10 ore settimanali possono essere attivati in casi eccezionali, sulla base di motivata relazione da parte dell'assistente sociale.

In presenza di nuclei familiari con personale di assistenza privato (badanti 24h/24 o presenti per buona parte della giornata) viene garantita solo una prestazione settimanale per l'aiuto nello svolgimento dell'igiene personale completa.

In caso di situazioni particolari multiproblematiche l'assistente sociale può valutare un PAI che preveda un maggior numero di prestazioni settimanali.

In caso di persone che si trovino in situazione di bisogno di assistenza improvviso ed urgente, 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 dall'assistente sociale.

Il soggetto erogatore garantisce l'attivazione del servizio con la seguente tempistica:

- entro massimo 3 giorni lavorativi dal ricevimento del PAI comunale effettua la visita domiciliare a casa dell'utente,
- entro massimo 5 giorni dalla visita domiciliare attiva il servizio ,
- in casi di urgenza segnalata dal Servizio sociale attiva l'intervento entro 48 ore.

L'assistenza domiciliare viene realizzata attraverso gli interventi svolti da operatori in possesso della qualifica di Ausiliario socio assistenziale (ASA), che garantiscono lo svolgimento delle prestazioni previste dal progetto di assistenza individuale (PAI).

In caso di sostituzione dell'ASA referente, è garantito il passaggio di consegne attraverso una compresenza; verranno riconosciute ai soggetti accreditati le sole prestazioni voucher sad dell'ASA titolare del caso.

## **8) INTERRUZIONE E SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio domiciliare può cessare in caso di:

- Richiesta di cessazione da parte dell'utente e/o dei suoi familiari;
- Ricovero definitivo dell'utente in una struttura residenziale o in un altro Comune ;
- Qualora vengano meno le necessità di assistenza che hanno motivato la richiesta;
- Qualora non vengano più accettati dall'utente e/o dai suoi familiari gli interventi concordati;
- Qualora venga meno il rispetto nei confronti del personale di servizio, in forma ripetuta;
- Qualora l'utente si assenti più volte nell'orario del servizio senza aver preavvertito il soggetto erogatore e/o l'assistente sociale comunale.

Le eventuali sospensioni temporanee e l'interruzione definitiva del servizio, per qualsiasi motivazione siano richieste, devono essere comunicate tempestivamente dall'utente agli uffici comunali competenti.

In ogni caso la sospensione dell'addebito della tariffa di fruizione avverrà dal giorno successivo alla comunicazione di interruzione o sospensione.

In ogni momento l'utente o suo familiare potrà revocare la scelta dell'ente erogatore e optare per un altro soggetto accreditato, comunicandolo al servizio sociale comunale.

L'erogazione delle prestazioni assistenziali, regolata dal PAI, potrà essere revocata qualora le parti interessate non si attenessero allo stesso.

## **9) VALUTAZIONE DEGLI INTERVENTI**

La valutazione degli interventi di assistenza domiciliare da parte del servizio sociale è articolata nei seguenti passaggi:

- monitoraggio costante dell'attuazione del progetto e valutazione svolta con periodicità, da modulare in relazione al PAI e alla durata dell'intervento, effettuati dall'assistente sociale comunale;
- rilevazione della soddisfazione dell'utente e/o del familiare di riferimento in merito alle prestazioni erogate, attraverso un questionario di gradimento.

## **10) CRITERI DI PARTECIPAZIONE AI COSTI DA PARTE DEGLI UTENTI**

L'utente partecipa alla spesa del servizio di assistenza domiciliare sulla base di tariffe articolate su fasce ISEE e su base oraria. In relazione a particolari situazioni socio-economiche potrà essere prevista l'esenzione alla partecipazione ai costi. Agli utenti che non hanno la residenza in Arcore verranno applicate le tariffe massime previste.

L'utente è tenuto a presentare al servizio la certificazione ISEE del proprio nucleo familiare, definito come da Regolamento ISE Comunale, per accedere a tariffe ridotte, altrimenti sarà applicata la tariffa massima prevista.

Il nucleo familiare del richiedente, ai fini dell'applicazione dell'ISEE, è quello definito dalla Legislazione vigente e dal Regolamento ISEE del Comune di Arcore.

È facoltà del Comune di Arcore verificare la veridicità delle dichiarazioni ISEE con gli strumenti di legge che riterrà più opportuni.

Le tariffe e la modulazione delle fasce ISEE sono approvate dalla Giunta Comunale.

## 11) LISTA D'ATTESA

Il Comune di Arcore stanZIA annualmente nel proprio bilancio le risorse necessarie a garantire l'erogazione di voucher SAD a favore dei propri cittadini, sulla base di previsioni di spesa determinate dall' andamento delle richieste dell'anno precedente.

Qualora si verificasse un soprannumero di richieste, potrà essere formulata una graduatoria, dei richiedenti residenti in Arcore, per definire le priorità di accesso e l'eventuale inserimento delle domande in lista di attesa, sulla base degli elementi di valutazione e relativi punteggi di seguito indicati.

Le persone richiedenti che non hanno la residenza in Arcore verranno valutate con i medesimi criteri ed ammessi al servizio solo qualora sia esaurita la lista d'attesa dei residenti.

A) RETE FAMILIARE (max p. 5)	
vive solo/a	p. 3
convive con coniuge o altro familiare che necessita di assistenza	p. 3
assenza di figli	p. 2
B) CARICO ASSISTENZIALE (max p. 6)	
convivenza con familiari non in grado di gestire il carico di assistenza	p. 2
impossibilità dei figli di offrire adeguato sostegno assistenziale per gravi motivi	p. 2
assenza di riferimenti parentali in grado di garantire impegno di cura	p. 2
C) AIUTI ESTERNI (max p. 5)	
assenza di interventi di privati retribuiti	p. 3
assenza di significativo sostegno di vicinato o di volontariato	p. 1
non percepisce buono sociale	p. 1
D) LIMITAZIONE DELL'AUTONOMIA PERSONALE (max p. 6)	
LIEVE: ha bisogno di aiuto solo in alcune attività quotidiane	p. 2
MEDIA: necessita di aiuto nella gestione della propria persona e delle attività quotid.	p. 4
SERIA: non è in grado di svolgere alcuna funzione in autonomia	p. 6
E) SITUAZIONE SANITARIA (max. p. 4)	
presenza di patologie che richiedono un elevato carico di cura o sostegno continuo	p. 2
condizione di allettamento	p. 2
F) SITUAZIONE ECONOMICA, verificata in base all'attestazione ISEE.	p. 2

(Tot. Max. p. 28)