



## COMUNE DI REGGIOLO

PROVINCIA DI REGGIO EMILIA

Piazza Martiri, 38  
42046 Reggio (RE)  
P.IVA 00440760353

### **REGOLAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE RIVOLTO A CITTADINI PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTI E NON AUTOSUFFICIENTI**

SERVIZIO IN ACCREDITAMENTO DEFINITIVO AI SENSI DELLE  
D.G.R. EMILIA ROMAGNA N. 514/2009, N. 1800/2014, N. 715/2015

***Approvato con delibera del Consiglio Comunale n. 9 Del 05-02-2016***



## COMUNE DI REGGIOLO

PROVINCIA DI REGGIO EMILIA

Piazza Martiri, 38  
42046 Reggio (RE)  
P.IVA 00440760353

### SOMMARIO

<i>Art. 1 : Oggetto e finalità</i>	<i>Pag. 3</i>
<i>Art. 2 : Principi</i>	<i>Pag.3</i>
<i>Art. 3: Destinatari del Servizio</i>	<i>Pag. 4</i>
<i>Art. 4 : Modalità di ammissione</i>	<i>Pag. 4</i>
<i>Art. 5 : Lista di attesa</i>	<i>Pag.5</i>
<i>Art. 6 : Dimissioni dal servizio di assistenza domiciliare</i>	<i>Pag.5</i>
<i>Art. 7 : Tipologia delle Prestazioni</i>	<i>Pag. 6</i>
<i>Art. 8 : Personale e organizzazione del Servizio di assistenza domiciliare</i>	<i>Pag.7</i>
<i>Art. 9 : Rapporto tra personale e destinatari del servizio</i>	<i>Pag. 8</i>
<i>Art. 10 : Contribuzione al costo del servizio assistenza domiciliare</i>	<i>Pag. 8</i>
<i>Art. 11 : Interventi e Servizi Complementari</i>	<i>Pag. 9</i>
- <i>Servizio Pasti</i>	
- <i>Servizio trasporti sociali</i>	
- <i>Ausili a domicilio</i>	
- <i>Teleassistenza</i>	
<i>Art. 12 : Reclami</i>	<i>Pag. 11</i>
<i>Art. 13 : Informazione e partecipazione</i>	<i>Pag.11</i>
<i>Art. 14 : trattamento dei dati personali</i>	<i>Pag. 11</i>
<i>Art. 15: Disposizioni finali</i>	<i>Pag. 11</i>

#### **ALLEGATI :**

- 1) Contratto assistenziale per servizio di Assistenza domiciliare**
- 2. Modulo segnalazione / reclami/ proposte**
- 3. Informativa sui dati personali e sui diritti dell'utente**

## **ART. 1 OGGETTO E FINALITA'**

Il Regolamento di funzionamento del Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) rivolto a cittadini parzialmente autosufficienti e non-autosufficienti ha lo scopo di definire la natura e le modalità organizzative del servizio e di disciplinarne l'utilizzo.

Ad ogni persona interessata ad usufruire del Servizio di Assistenza Domiciliare dovrà essere consegnata una copia del Regolamento, allo scopo di far conoscere il servizio e le relative regole.

Ogni Utente e/o suo familiare dovrà, al momento della presa in carico, sottoscrivere l'impegno al rispetto del Regolamento stesso.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare, è un elemento della rete integrata dei servizi per gli anziani presenti sul territorio comunale e distrettuale.

E' un Servizio che favorisce la ripresa fisica e sociale degli Utenti, è volto ad impedire la cronicizzazione delle situazioni di dipendenza e di isolamento sociale, permettendo alle categorie di cittadini più esposti e a rischio di emarginazione, di rimanere il più a lungo possibile nel proprio ambito familiare e sociale di appartenenza. E' svolto all'interno dell'ambiente di vita del soggetto, intendendo per ambiente non solo lo spazio fisico, ma l'intero contesto delle relazioni significative tra il soggetto e il suo ambiente. L'obiettivo è di coniugare l'ambiente di vita con le risorse del territorio, al fine di conservare al massimo l'autonomia del soggetto. Il Servizio non si sostituisce alla persona, dando la più ampia possibilità di mantenimento dell'autonomia individuale.

Il Servizio a tal fine garantisce:

- Il rispetto della dignità e della libertà della persona assistita;
- L'equità, intesa come divieto di ogni discriminazione;
- La realizzazione di un programma assistenziale personalizzato condiviso con il destinatario, la sua famiglia e compatibile con le risorse disponibili;
- La riservatezza.

I servizi disciplinati dal presente regolamento sono il servizio di Assistenza domiciliare (SAD) e i servizi ad esso complementari:

- Pasti al domicilio,
- Trasporto sociale agevolato,
- Tele assistenza,
- Ausili a domicilio,

erogati dal Comune di Reggiolo, nonché i criteri di accesso agli stessi.

Il Comune di Reggiolo persegue l'integrazione dei servizi socio-assistenziali con i servizi sanitari, attraverso la programmazione concertata degli interventi con l'Azienda USL territoriale.

## **ART. 2 PRINCIPI**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare opera nel rispetto dell'autonomia individuale, della riservatezza personale, dei diritti di dignità e libertà personali in tutte le loro forme, dei diritti

sociali, politici, economici e religiosi degli Utenti, attraverso metodologie di lavoro idonee e coerenti.

Il Servizio di assistenza domiciliare e i servizi ad esso complementari persegue i seguenti principi:

- assicurare il maggior benessere ai propri Utenti, garantendo un adeguato livello di assistenza tutelare, di assistenza di base e riabilitativa;
- favorire il recupero e mantenimento delle capacità fisiche, mentali e delle autonomie degli Utenti, attraverso adeguati stimoli;
- riconoscere il valore sociale dell'apporto del Volontariato (gruppi, associazioni o singoli), incentivandone la collaborazione ed integrandolo nei propri programmi di intervento.
  - Evitare o ritardare il più possibile il ricovero definitivo in strutture.

### **ART. 3 DESTINATARI DEL SERVIZIO**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è rivolto ad anziani e adulti parzialmente autosufficienti e non-autosufficienti residenti nel territorio comunale, o temporaneamente domiciliati nel comune di Reggiolo nei casi previsti dalla L.R. 2/85.

Ferma restando la valutazione prioritaria da parte dell'Assistente Sociale Responsabile del Caso circa la rilevazione dello stato di bisogno, si determinano le seguenti priorità:

- a. persone anziane o diversamente abili che vivono da soli o in coppia in condizione di non-autosufficienza o parziale non autosufficienza residenti nel Comune di Reggiolo.
- b. d. persone portatrici di handicap, la cui condizione fisica, psichica o sociale le renda non autosufficienti, o che siano inserite in nuclei familiari non in grado di garantire risposte idonee;
- c. anziani o disabili temporaneamente bisognosi di assistenza per l'insorgere di problemi acuti legati alla loro situazione psico-fisica e familiare;
- d. b. persone dimesse da istituto o da ospedale in condizione di non-autosufficienza temporanea;
- e. anziani o disabili non autosufficienti, inseriti in un nucleo familiare al quale si garantisce un temporaneo intervento di sostegno;
- f. minori in situazioni di gravissima disabilità esclusivamente su proposta progettuale dei servizi socio sanitari competenti.

### **ART. 4 MODALITA' DI AMMISSIONE**

L'attivazione del Servizio avviene di norma su richiesta dell'interessato, dei suoi familiari o su segnalazione di altri servizi sociali e sanitari.

Le domande di ammissione al Servizio devono essere presentate allo Sportello Sociale ubicato presso il Servizio Sociale del Comune di Reggiolo in Via Roma, 23.

L'Assistente Sociale Responsabile del Caso che riceve le richieste di attivazione del Servizio Domiciliare, compie una prima valutazione sulla situazione dell'anziano e/o dell'adulto di norma effettuando una visita domiciliare presso l'abitazione dell'assistito oltre che valutando la situazione personale, economica e sociale dello stesso, al fine di determinarne lo stato di bisogno.

Successivamente, l'Assistente Sociale, attiva, tenuto conto delle problematiche rilevate, o l'Unità di Valutazione Multidimensionale o Geriatrica (U.V.M./U.V.G.) per una valutazione approfondita dei livelli di auto/non autosufficienza dell'assistito. L'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) è composta dall'Assistente Sociale Responsabile del Caso del Comune di residenza dell'anziano, da

un Medico Geriatra e da un Infermiere Professionale; l'Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.) è composta dall'Assistente Sociale Responsabile del Caso del Comune di residenza dell'anziano, dal Medico di Medicina Generale dell'Utente e da un Infermiere Professionale.

La valutazione dei bisogni dell'Utente disabile è di competenza dell'Unità di Valutazione Handicap (U.V.H.) composta dall'Assistente Sociale Responsabile del Caso del Comune di residenza dell'Utente, da un Medico specialista indicato dall'AUSL e da un'Assistente Sociale dell'Area Handicap del SSIZ (Servizio Sociale Integrato Zonale)

L'ammissione al Servizio di Assistenza Domiciliare sarà accompagnato dalla valutazione multidimensionale e dalla definizione del Progetto Individualizzato di Vita e di Cura (P.I.V.C.) dell'Utente predisposto dall'assistente sociale responsabile del caso.

Tale documento sarà consegnato al Coordinatore del Servizio Domiciliare che definirà il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).

Il P.A.I., condiviso con i familiari e/o referente dell'Utente, sarà verificato ed aggiornato periodicamente per seguire l'evoluzione della situazione dell'assistito e fornire adeguati interventi in risposta ai bisogni effettivi.

Se le domande non possono essere soddisfatte al momento della loro presentazione, saranno oggetto di apposita graduatoria, come specificato nel punto successivo.

#### **ART. 5 LISTA DI ATTESA**

La lista d'attesa per l'accesso al Servizio di Assistenza Domiciliare è gestita dall'Assistente Sociale Responsabile del caso del Comune e la priorità d'ingresso è determinata sia dalla data di presentazione della domanda, che da una valutazione del bisogno e dell'urgenza socio-assistenziale (livello di non auto sufficienza/risorse familiari). In particolare, anziani e adulti soli, senza figli, devono essere assistiti con tempestività e priorità.

Il Servizio si prefigge, comunque, di non produrre liste d'attesa, utilizzando la massima flessibilità, in modo tale da privilegiare e dare risposte tempestive agli Utenti non autosufficienti, o che non abbiano mai ricevuto alcun aiuto assistenziale.

L'operatività viene sospesa in caso di ricovero temporaneo dell'assistito in strutture sanitarie e/o Assistenziali.

Altre assenze devono essere preventivamente ed obbligatoriamente comunicate dall'assistito o da un familiare - telefonicamente o recandosi personalmente al Coordinatore area anziani.

Il piano di assistenza individualizzato è aggiornato periodicamente da parte dell'assistente sociale, in accordo con i familiari e il MMG, se varia lo stato di bisogno dell'assistito ed in rapporto alle esigenze organizzative generali del servizio.

Il piano di assistenza individualizzato può essere modificato anche nel caso in cui l'assistito venga ad essere soggetto ad una valutazione multidimensionale per l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie nell'ambito di interventi di assistenza domiciliare integrata.

Il piano aggiornato, viene formalmente comunicato al richiedente.

Dimissioni temporanee od interventi assistenziali a giorni alterni si potranno verificare anche in caso di assenza improvvisa di un operatore, se questo non può essere sostituito immediatamente, sulla base dei criteri suddetti.

#### **ART. 6 DIMISSIONI DAL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

Le dimissioni dell'Assistito potranno avvenire:

- a. In qualsiasi momento, su segnalazione formale dell'Assistito e/o dei suoi familiari, con preavviso minimo di 3 giorni
- b. Per decisione dell'Ente.

Su proposta debitamente documentata e con lo stesso preavviso minimo qualora l'Utente non possa essere adeguatamente assistito per le sue condizioni di salute fisica e/o mentale, o qualora non fossero rispettati gli impegni economici assunti in base al Regolamento comunale  
La dimissione per decisione dell'Ente sarà comunicata con lettera raccomandata.  
L'Utente e/o i suoi familiari prenderanno atto delle dimissioni dal servizio e adotteranno i provvedimenti conseguenti per la tutela dell'Utente.

## **ART. 7 TIPOLOGIE DELLE PRESTAZIONI**

### **A. PRESTAZIONI SOCIO-ASSISTENZIALI**

Gli operatori del Servizio possono svolgere, se definito nel PAI, le seguenti attività a domicilio  
Aiuto per il governo della casa:

- riordino del letto e della stanza;
- pulizia ordinaria dell'alloggio (solo su progetti personalizzati);
- cambio della biancheria;
- preparazione del pranzo, della cena oppure aiuto nella eventuale fornitura di pasti a domicilio.

Aiuto nelle attività della persona su se stessa:

- alzata da letto;
- igiene personale quotidiane;
- bagno periodico;
- vestizione;
- nutrizione;
- aiuto nell'assunzione dei pasti;
- aiuto per una corretta deambulazione;
- aiuto nel movimento degli arti invalidi;
- accorgimento per una giusta posizione degli arti e del corpo in condizioni di riposo;
- aiuto nell'uso di accorgimenti od attrezzi per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, nell'utilizzo delle attrezzature del bagno, ecc.;
- collaborazione nelle attività riabilitative promosse dai sanitari.

Eventuali prestazioni di segreteria:

- informazioni sulle pratiche assistenziali;
- collaborazione con l'Assistente Sociale per le suddette pratiche;

Nei casi in cui determinate prestazioni non possano essere erogate in sicurezza presso il domicilio, in quanto si riveli non idoneo per la sicurezza dell'anziano e dell'operatore, laddove è possibile saranno utilizzati i locali della Casa Residenza Anziani e del Centro Diurno Assistenziale di Reggiolo (per esempio per il bagno, per igiene personale).

L'erogazione del Servizio di Assistenza Domiciliare, rispetto al "contratto iniziale", può essere ridotta o ampliata negli accessi e nel numero delle prestazioni in relazione al mutato bisogno assistenziale dell'Utente; ne consegue la modifica del P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale).

### **B. PRESTAZIONI SOCIO – SANITARIE**

Gli operatori del Servizio possono svolgere, se definito nel PAI, le seguenti attività a domicilio

- Semplici cure di riabilitazione;
- controllo delle condizioni igieniche;

– semplici cure infermieristiche generiche e controllo delle cure farmacologiche, su indicazioni del medico curante.

Le prestazioni sanitarie devono essere fornite da presidi territoriali competenti, in modo coordinato ed integrato alle attività domiciliari di assistenza sopra descritte. Nello svolgimento della propria attività, gli operatori si avvarranno della collaborazione dei Medici di base, del Servizio Infermieristico e dei presidi socio-sanitari operanti sul territorio.

### **C. CONSEGNA PASTI A DOMICILIO –**

Nell'ambito del Servizio Domiciliare, è prevista la possibilità di fornire pasti a domicilio, ad anziani, disabili e cittadini in situazione di disagio, soli, o con familiari non in grado di provvedere alla preparazione dei pasti a causa di impegni lavorativi o perché anch'essi in condizioni di non autosufficienza. Il pasto viene erogato dal lunedì alla domenica. Qualora l'Utente non comunichi la rinuncia alla consegna pasto entro le ore 9.00, è tenuto ugualmente al pagamento del costo della prestazione. Le domande di ammissione al Servizio devono essere presentate allo Sportello Sociale ubicato presso il Servizio Sociale del Comune di Reggiolo in Via Roma, 23.

### **ART. 8 PERSONALE E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

Le prestazioni di cui all'art. 7 saranno fornite tramite personale professionalmente qualificato e preparato, nel rispetto degli standard qualitativi e quantitativi previsti dalle normative nazionali e regionali vigenti in materia. Le figure professionali operanti nel Servizio di Assistenza Domiciliare sono dipendenti del Comune di Reggiolo e sono: Coordinatore-Responsabile del Servizio Domiciliare, , Operatori Socio Sanitari (O.S.S.).

- Il Coordinatore-Responsabile del S.A.D. è responsabile del funzionamento complessivo del Servizio. Si occupa, in particolare, del coordinamento di tutte le figure professionali ed è il garante della loro formazione professionale. E' referente per gli Utenti e i loro familiari per qualsiasi informazione relativa al Servizio stesso. Si rapporta con l'Assistente Sociale Responsabile del Caso del Comune, in particolare per l'ammissione dei nuovi Utenti e la definizione e le verifiche dei P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale).

In autonomia si occupa del monitoraggio dei singoli casi relazionando all'Assistente Sociale Responsabile del Caso.

- Gli addetti all'assistenza sono in possesso di qualifica di Operatore Socio Sanitario (O.S.S.). Gli addetti all'assistenza tutelare provvedono al soddisfacimento dei bisogni primari; in particolare si occupano di garantire le prestazioni elencate nel precedente articolo 7. Tutto il personale è facilmente identificabile tramite tesserino di riconoscimento. Per garantire omogeneità, continuità e congruità delle prestazioni offerte, gli operatori domiciliari, affiancati dal Coordinatore, ed in stretto raccordo con l'Assistente Sociale Responsabile del Caso che svolge le funzioni di verifica, controllo ed eventuale riprogettazione del P.A.I., utilizzano quale modello operativo il lavoro di équipe. Il gruppo effettua, di norma, riunioni settimanali.

L'Assistente Sociale, al fine di assicurare la continuità assistenziale, collabora con gli operatori e i referenti dei presidi sanitari che, sulla base del Piano Assistenziale Individuale, intervengono sulla situazione di bisogno favorendo la massima integrazione fra gli interventi socio-assistenziali, socio sanitari e sanitari. L'Assistente Sociale Area Anziani del Comune e il Coordinatore Responsabile partecipano agli incontri di coordinamento e aggiornamento organizzati dal Servizio Assistenza Anziani (S.A.A.) distrettuale, al fine di raccordare i servizi comunali con quelli dell'Azienda USL. Il Servizio di Assistenza Domiciliare è in possesso dei seguenti requisiti organizzativi:

1. dotazione di personale addetto all'assistenza in possesso del titolo di O.S.S.,

2. disponibilità ad operare nell'arco di almeno 12 ore giornaliere per tutti i giorni della settimana, in caso di sciopero saranno garantiti i servizi essenziali come previsto dalla Legge 146/90 e successive modificazioni;

3. idoneità ad assicurare il rispetto delle procedure assistenziali e dei protocolli di collaborazione definiti con il Dipartimento di Cure Primarie.

In casi di forza maggiore, per esigenze temporanee di servizio (quali assenza non programmata di un operatore,...) si potranno verificare cambi negli interventi assistenziali o riduzione delle prestazioni stabilite nei PAI previa informazione telefonica da parte del Coordinatore

### **ART. 9 RAPPORTO TRA PERSONALE E DESTINATARI DEL SERVIZIO**

I rapporti tra il personale e i destinatari del Servizio devono essere improntati al reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di un comportamento corretto e dignitoso e svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione.

Per un migliore svolgimento del Servizio, l'Utente deve attenersi a quanto segue:

- Non richiedere al personale prestazioni fuori dell'orario di lavoro, né prestazioni non previste dal progetto individuale concordato;
- Non interpellare privatamente il personale al proprio domicilio. Per qualsiasi comunicazione gli operatori di riferimento sono l'Assistente Sociale Responsabile del Caso o il Coordinatore del Servizio;
- L'Utente nulla deve all'operatore che effettua la prestazione.

L'Operatore di Assistenza Domiciliare deve attenersi a quanto segue:

- Non apportare modifiche né all'orario di lavoro né al calendario assegnato;
- Non fornire agli Utenti recapiti privati;
- Mantenere il segreto d'ufficio nonché quello professionale;
- Partecipare alle riunioni periodiche del Servizio finalizzate alla programmazione e alla verifica del lavoro svolto.

### **ART. 10 CONTRIBUZIONE AL COSTO DEL SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE**

Al fine di garantire i servizi agli utenti che ne fanno domanda, l'Amministrazione Comunale richiede una partecipazione economica degli stessi o dei loro famigliari tenuti al mantenimento agli oneri derivanti dalle prestazioni erogate.

Il costo del servizio viene calcolato tenendo conto del rapporto orario degli operatori per le prestazioni erogate all'utente (1 ora, mezz'ora, ecc...) e del numero di operatori impegnato nell'intervento

La riscossione delle quote di contribuzione per il servizio di assistenza domiciliare è effettuata mensilmente secondo le modalità stabilite dall'Amministrazione Comunale.

Eventuali sospensioni – anche giornaliere – del servizio, fatti salvi i casi di forza maggiore, potranno essere richieste dall'assistito entro il termine massimo di tre giorni da quello previsto per la sospensione dell'erogazione delle prestazioni, con conseguente esenzione dall'obbligo di contribuzione per il numero di prestazioni di cui si chiede la sospensione.

Nel caso di persistenti inadempienze all'assolvimento della quota contributiva, si procederà alla riscossione coattiva a termini di legge.

La misura della Quota di contribuzione viene annualmente stabilita dalla Giunta Comunale negli allegati tariffari al bilancio di previsione di esercizio.

## **ART. 11 INTERVENTI E SERVIZI COMPLEMENTARI**

### **A. TRASPORTO SOCIALE AGEVOLATO**

Il servizio di trasporto è rivolto a persone anziane o disabili non in grado di provvedere con mezzo proprio o di utilizzare mezzi di trasporto pubblici, nè di familiari od altri conoscenti disponibili o in grado di aiutarli in tale servizio

Il servizio di trasporto, individuato come servizio complementare e configurato in base ai presupposti di cui al precedente comma 1, è erogato per agevolare l'accesso di anziani e disabili a:

- strutture sanitarie o ospedaliere per visite specialistiche o cicli riabilitativi,
- a strutture scolastiche ,
- centri diurni o strutture semiresidenziali con finalità didattiche e riabilitative per disabili,

Le domande di ammissione al Servizio devono essere presentate allo Sportello Sociale ubicato presso il Servizio Sociale del Comune di Reggiolo in Via Roma, 23

Le decisioni in merito all'ammissione al servizio trasporti, alla formulazione ed all'aggiornamento del piano di assistenza individualizzato sono definite dall'assistente sociale responsabile del caso in collaborazione con il coordinatore del servizio anziani.

La misura della Quota di contribuzione viene annualmente stabilita dalla Giunta Comunale negli allegati tariffari al bilancio di previsione di esercizio.

### **B. AUSILI A DOMICILIO**

La fornitura di ausili a domicilio si configura come servizio complementare al servizio di assistenza territoriale, nella formulazione del piano di assistenza individualizzato l'assistente sociale, in collaborazione con il coordinatore del servizio anziani , Il MMG e i famigliari definisce la necessità di fornire al domicilio ausili che consentano all'assistito, ai famigliari e agli operatori di gestire in sicurezza gli interventi assistenziali e consentano una maggiore autonomia all'utente, si tratta prevalentemente di :

letti ospedalieri con spondine,  
carrozzelle  
deambulatori

Gli ausili vengono forniti in comodato d'uso solo nei casi in cui non sussistono le condizioni per la fornitura degli stessi da parte dell'AUSL, ed in osservanza delle disposizioni contenute in apposita delibera di Giunta Comunale

Le domande di ammissione al Servizio devono essere presentate allo Sportello Sociale ubicato presso il Servizio Sociale del Comune di Reggiolo in Via Roma, 23

### **C - RITIRO FARMACI-**

E' garantito, su richiesta presentata dall'utente o da suo familiare il servizio di consegna e ritiro farmaci presso la farmacia dell'Ospedale di Guastalla. Le domande di ammissione al Servizio devono essere presentate allo Sportello Sociale ubicato presso il Servizio Sociale del Comune di Reggiolo in Via Roma, 23. La Giunta determina annualmente il costo della prestazione.

### **D - TELEASSISTENZA**

Il servizio di teleassistenza, inteso come servizio di natura sociale, è rivolto a persone in particolari condizioni psicofisiche e di vita familiare, comportanti potenziali situazioni di rischio necessitanti di un monitoraggio realizzabile anche mediante strumenti telematici.

Il servizio di teleassistenza è finalizzato ad assicurare alle persone una copertura assistenziale ed adeguati strumenti per sollecitare l'eventuale intervento di parenti e/o vicini oltre che del Servizio Sociale Assistenziale o di personale di assistenza sanitaria.

Il servizio di teleassistenza rientra tra i servizi socio-assistenziali erogati dal Comune di Reggiolo in linea con gli indirizzi regionali ed al quadro degli interventi di sistema delineati dalla legge n. 328/2000.

Il servizio di teleassistenza è un complesso di interventi diversi e complementari volti a garantire l'autonomia della persona che, dal proprio domicilio, attraverso il telefono, si relaziona con il mondo esterno per ricevere servizi necessari a garantire la permanenza nel proprio contesto di vita.

Per il servizio di teleassistenza il Comune stipula convenzione con ditte private specializzate.

Le domande di ammissione al Servizio devono essere presentate allo Sportello Sociale ubicato presso il Servizio Sociale del Comune di Reggiolo in Via Roma, 23

Ogni assistito dispone, presso il proprio domicilio, di un terminale assistito (dispositivo SOS), attivabile anche a distanza mediante apposito telecomando e collegato alla rete telefonica, in grado di:

- a) trasmettere al centro una chiamata di emergenza con la semplice pressione di un pulsante posto sul terminale SOS e sul telecomando;
- b) dotare di un dispositivo (viva voce) un normale apparecchio telefonico;
- c) ricordare al paziente, a mezzo visore e segnale acustico, la terapia da seguire oppure dare messaggi o informazioni ricorrenti;
- d) attivare chiamate di controllo;
- e) segnalare un'emergenza al centro qualora l'assistito non abbia annullato una terapia o una chiamata di controllo premendo il pulsante stop.

L'ammissione al servizio di teleassistenza è disposta dal Coordinatore del servizio anziani sulla base di specifica istruttoria dell'assistente sociale responsabile del caso ed in relazione al piano assistenziale individualizzato del soggetto in ammissione, dopo aver sentito il parere del MMG.

L'analisi del caso prevede una valutazione riferita al soggetto, nonché una valutazione del contesto in cui esso vive, al fine di rilevarne la compatibilità con il quadro organizzativo-funzionale del servizio.

Qualora le richieste di attivazione del servizio siano maggiori delle disponibilità tecniche dello stesso, viene data priorità ai casi con accertate problematiche comportanti assistenza domiciliare secondo profili temporali rilevanti.

Per la fruizione del servizio i soggetti ammessi sono tenuti a corrispondere una quota di contribuzione definita dalla G. comunale .

L'apparecchio (Terminale Assistito) è dato in uso all'utente, Qualora non sussistano più le condizioni che giustificano il servizio di teleassistenza, l'apparecchio viene ritirato.

L'utente è tenuto a predisporre gli impianti necessari all'installazione (telefono a posta mobile e presa di corrente di rete).

L'uso dell'apparecchio è riservato all'utente a cui è stato assegnato.

L'utente collabora attivamente per favorire la migliore funzionalità dell'intero sistema e a tal fine, in particolare, deve:

- a) acconsentire che una copia delle chiavi del suo appartamento venga custodita presso famigliari, vicini o presso una delle associazioni di volontariato o presso la casa protetta , operanti 24 ore su 24, e resasi disponibile in tal senso, onde consentire un facile accesso nell'abitazione in caso di emergenza;
- b) indicare familiari, parenti e vicini in grado di rappresentare un utile riferimento per la gestione ordinaria del caso;
- c) fornire tutte le notizie utili per favorire la migliore funzionalità del servizio, ferma restando la garanzia della massima riservatezza da parte del servizio e degli operatori ad esso addetti;

- d) attenersi alle indicazioni che il centro fornirà di volta in volta in relazione agli eventi verificati;
- e) rispondere con le modalità convenute alle chiamate di controllo;
- f) informare preventivamente il centro nel caso debba assentarsi da casa per uno o più giorni nell'orario stabilito per le chiamate di controllo;
- g) accettare le condizioni di pagamento, qualora non sussistano i requisiti per accedere al Servizio gratuitamente.

L'utente è tenuto ad un corretto uso dell'apparecchio, ogni danno causato da incuria sarà addebitato all'utente stesso.

Il controllo della funzionalità e la manutenzione saranno effettuate a cura del centro di teleassistenza;

#### **ART. 12 RECLAMI –**

A tutela degli Utenti, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, ai sensi art.13 della Legge 328/2000 e tenuto conto della normativa in materia, sono previste le seguenti misure:

Gli Utenti, o chi ne rappresenta i diritti, che intendano segnalare inadempienze, scorrettezze, mancato rispetto delle norme regolamentari o dei loro diritti inalienabili, possono presentare formale segnalazione al Coordinatore responsabile del Servizio domiciliare e all'Assistente Sociale Responsabile del Caso presso il Comune di Reggiolo , in osservanza alle disposizioni contenute nella carta dei servizi.

#### **ART. 13 INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE**

Il Soggetto Gestore opera per assicurare la partecipazione dei cittadini e degli utenti al controllo della qualità dei servizi e degli interventi, ai sensi dell'art. 33 della L.R. 2/2003.

#### **ART. 14 TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

Il trattamento dei dati comuni e sensibili, sarà effettuato nel rispetto Legge 196/2003 sulla privacy e successive modificazioni, limitatamente alle seguenti finalità:

- Esecuzione della prestazione socio - sanitaria;
- Corretta compilazione della cartella socio-sanitaria;
- Trattamento su sistema informatico.

Tali dati sono sottoposti a idonee misure di sicurezza e conservati per il periodo strettamente necessario.

Al momento della presa in carico nel Servizio di Assistenza Domiciliare, all'Utente o al familiare sarà consegnata apposita "Informativa sull'uso dei dati personali e sui diritti dell'utente".

#### **ART. 15 DISPOSIZIONI FINALI**

Il presente regolamento, dopo l'esecutività della deliberazione di approvazione, è pubblicato all'Albo Pretorio per 15 (quindici) giorni ed entra in vigore il giorno successivo all'ultimo di pubblicazione. Il presente Regolamento sarà altresì pubblicato sul sito Internet del Comune di Reggiolo.

All'entrata in vigore del presente regolamento sono abrogate tutte le disposizioni regolamentari interne dell'Amministrazione Comunale, che risultino incompatibili con le norme di cui al presente atto.

Allegato 1 al Regolamento di Funzionamento del Servizio di Assistenza Domiciliare

	<p style="text-align: center;"><b>COMUNE DI REGGIOLO</b> <b>PROVINCIA DI REGGIO EMILIA</b> <b>SETTORE SERVIZI SOCIALI</b></p> <p style="text-align: center;"><b>SERVIZIO DI CENTRO DIURNO e ASSISTENZA DOMICILIARE</b> Via Dante Alighieri, 26/28 – 42046 Reggiolo. Tel 0522/972500 Fax 0522/213278 e-mail: <a href="mailto:servizioanziani@comune.reggiolo.re.it">servizioanziani@comune.reggiolo.re.it</a></p>
---	--

**CONTRATTO ASSISTENZIALE PER SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE**

Il/La Sottoscritto/a

\_\_\_\_\_

nato/a \_\_\_\_\_

il \_\_\_\_\_ residente in via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

C.F. \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

nella sua qualità di \_\_\_\_\_ - Familiare / Referente

**CHIEDE**

L'accesso al Servizio di Assistenza Domiciliare con inizio

dal \_\_\_\_\_ del/la signor/a

\_\_\_\_\_

nato/a \_\_\_\_\_

il \_\_\_\_\_ residente in Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

C.F. \_\_\_\_\_ di stato civile \_\_\_\_\_

Medico Curante \_\_\_\_\_

prevedendo le prestazioni così programmate

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

A tal fine DICHIARANO

1. di aver preso visione del Regolamento di Funzionamento del Servizio di Assistenza Domiciliare e di accettarne l'intero contenuto;
2. di essere a conoscenza che per la tipologia delle prestazioni assegnate la quota di contribuzione a carico dell'Utente è di € \_\_\_\_\_ per ogni prestazione di assistenza diretta alla persona.+
3. di essere a conoscenza del fatto che il pagamento avviene mensilmente con l'emissione di apposito avviso di pagamento da parte dell'Amministrazione Comunale entro il 15° giorno del mese successivo; nell'avviso è indicata la data di scadenza del pagamento (di norma entro la fine del mese di ricevimento dell'avviso).

La retta deve essere pagata presso la sede della tesoreria comunale entro la fine del mese di ricevimento dell'avviso.

Tale retta può essere modificata a giudizio insindacabile dell'Amministrazione Comunale, previo avviso agli utenti ed al sottoscrittore del presente documento;

DICHIARO INOLTRE

di accettare le seguenti condizioni ed impieghi:

- 1) In situazioni di necessità il Servizio può subire variazioni di orario o interruzione delle prestazioni; in tal caso l'Utente assistito sarà avvisato in tempo utile.
- 2) Ogni assenza dell'Utente assistito deve essere comunicata al Servizio Domiciliare con ragionevole anticipo entro le ore 9.00 del mattino ai numeri telefonici 0522/972500 - 213748 –
- 3) Le rette mensili devono essere corrisposte entro la data di scadenza indicata nell'avviso mensile emesso dal Comune di Reggiolo (di norma entro il 30° giorno di quello successivo al mese di competenza).
- 4) L'Amministrazione Comunale risultano esonerati e rilevati da ogni responsabilità, anche verso terzi, per eventuali danni che dovessero derivare da fatti imputabili all'Utente.
- 5) Il Servizio di Assistenza Domiciliare viene autorizzato dal Sig. \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_ del Sig. \_\_\_\_\_, seguito dal Servizio medesimo, a rimanere solo con l'utente presso l'abitazione o a essere in possesso di una copia delle chiavi declinando comunque ogni responsabilità per qualsiasi fatto o evenienza che possa eventualmente accadere in loro presenza.
- 6) Coloro che sottoscrivono il presente Contratto, sono obbligati in solido al pagamento delle rette. In caso di rinuncia del contratto, coloro che ne hanno assunto anche in parte le obbligazioni, attraverso l'apposizione della firma sulla presente domanda, dovranno provvedere al pagamento delle rette rimaste eventualmente insolte.
- 7) Per eventuali controversie di carattere giuridico - amministrativo è competente il Foro di Reggio Emilia. Per tutte le controversie relative alla validità, interpretazione, esecuzione del presente contratto sarà esclusivamente competente l'Autorità Giudiziaria di Reggio Emilia, con esclusione degli altri Fori alternativi. Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Codice Civile, si approvano specificatamente i seguenti punti: 3) pagamento retta mensile;

Reggiolo, li \_\_\_\_\_ Firme dei Sottoscrittori:

Firma Destinatario del Servizio

---

Firma Familiare Referente

---

Firma Coordinatore Responsabile del Servizio

---

Allegato 2 al Regolamento di Funzionamento del Servizio di Assistenza Domiciliare Reggiolo

	<p><b>COMUNE DI REGGIOLO</b>  <b>PROVINCIA DI REGGIO EMILIA</b>  <b>SETTORE SERVIZI SOCIALI</b></p> <p><b>SERVIZIO DI CENTRO DIURNO</b>                  Via Dante Alighieri, 26/28 – 42046 Reggiolo. Tel 0522/972500 Fax 0522/213278                  e-mail: <a href="mailto:servizioanziani@comune.reggiolo.re.it">servizioanziani@comune.reggiolo.re.it</a></p>
---	---

**Modulo per reclami, segnalazioni ed elogi**

Reg. n. .... del .....

Al Coordinatore del  
 Centro Diurno di Reggiolo  
 Via Dante Alighieri, 26-28

DATI DEL SOGGETTO	
NOME E COGNOME	DENOMINAZIONE/RAGIONE SOCIALE
Residenza e recapito	Sede/recapito
	In qualità di
Telefono	Telefono
E-mail	E-mail

**Presenta il seguente reclamo/segnalazione/elogia**

<p><b>OGGETTO SEGNALAZIONE (buche stradali, lampioni, ecc...)</b></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
---

<p><b>OGGETTO RECLAMO</b></p> <hr/> <hr/> <hr/>
---

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<b>OGGETTO ELOGIO</b>
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Il sottoscritto dichiara di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 D.lgs 30 Giugno 2003, n. 196 che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente in conformità a quanto previsto dal citato Decreto nonché di conoscere che i propri diritti sono sanciti dall'art. 7 del medesimo D.lgs 196/2003.

Data \_\_\_\_\_

## Allegato 3 al Regolamento di Funzionamento del Servizio di Assistenza Domiciliare

	<p style="text-align: center;"><b>COMUNE DI REGGIOLO</b> <b>PROVINCIA DI REGGIO EMILIA</b> <b>SETTORE SERVIZI SOCIALI</b></p> <p style="text-align: center;"><b>SERVIZIO DI CENTRO DIURNO</b> Via Dante Alighieri, 26/28 – 42046 Reggio. Tel 0522/972500 Fax 0522/213278 e-mail: <a href="mailto:servizioanziani@comune.reggiolo.re.it">servizioanziani@comune.reggiolo.re.it</a></p>
---	---

### INFORMATIVA SULL'USO DEI DATI PERSONALI E SUI DIRITTI DELL'UTENTE (D.Lgs. 30/6/2003 n. 196 e s.m.i.)

a) Finalità e modalità del trattamento: i dati raccolti sono finalizzati allo sviluppo del procedimento di presa in carico di un Utente da parte del Responsabile del Caso al fine di inserirlo nel Servizio di Assistenza Domiciliare; potranno essere trattati con strumenti manuali, informatici e telematici, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

b) Natura del conferimento dei dati: è obbligatorio per il corretto sviluppo dell'istruttoria e degli altri adempimenti connessi;

c) Conseguenze del rifiuto di fornire i dati: Il mancato conferimento di alcuni o di tutti i dati richiesti comporta l'impossibilità a realizzare l'istruttoria necessaria per la presa in carico nel Servizio di Assistenza Domiciliare;

d) Categorie di soggetti ai quali possono essere comunicati i dati, o che possono venirne a conoscenza. I dati raccolti potranno essere:

- trattati dall'Assistente Sociale Responsabile del Caso, dai dipendenti del Servizio Sociale comunale, dal Responsabile del Settore Servizi Sociali, nell'ambito delle rispettive competenze, in qualità di incaricati;
- comunicati ad altri uffici comunali, all'AUSL di Reggio Emilia nella misura strettamente necessaria al perseguimento dei fini istituzionali dell'ente, ai sensi dell'art. 18 del D.Lgs. 196/2003;
- comunicati ad altri soggetti pubblici nel rispetto di quanto previsto dagli articoli 18, 19, 20, 21 e 22 del D. Lgs. 196/2003.

Gli eventuali dati sensibili o giudiziari acquisiti sono trattati in conformità del Regolamento relativo al trattamento de i dati sensibili e giudiziari.

e) Diritti dell'interessato: l'interessato ha i diritti di cui all'articolo 7 del D.Lgs. 196/2003, disponibile a richiesta.

f) Titolare e responsabili del trattamento dei dati: il titolare del trattamento dei dati è il Comune di Reggio, con sede in P.zza Martiri 38 – 42046 Reggio (RE).

Il Responsabile del trattamento dei dati è il Responsabile pro-tempore del Settore Servizi Sociali  
Responsabili del procedimento sono: l'Assistente Sociale Area Anziani e Il coordinatore del servizio Anziani.