

REGOLAMENTO DISCIPLINANTE I SERVIZI RESIDENZIALI, SEMI-RESIDENZIALI E DOMICILIARI DEL COMUNE DI  
AOSTA

Approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 95 del 23.10.2019

**CAPO I**

**OGGETTO, FINALITÀ E NORME GENERALI**

ARTICOLO 1

Oggetto

Il presente regolamento disciplina l'erogazione dei seguenti servizi:

- Residenziali e comunità di tipo familiare insistenti sul territorio comunale
- Semi-residenziali presso i servizi residenziali
- Domiciliari -Servizio di assistenza domiciliare, servizio di confezionamento e consegna pasti caldi

E si ispira alle disposizioni della Costituzione e della legislazione nazionale e regionale in materia di interventi e servizi sociali.

ARTICOLO 2

Finalità

Nella disciplina dei servizi il presente regolamento persegue i seguenti fini:

- Tutela dei diritti delle persone utenti dei servizi e delle loro famiglie
- Rispetto della libertà e della dignità della persona umana
- Presa in carico globale e costante delle problematiche delle persone utenti dei servizi e delle loro famiglie
- Qualità dei servizi
- Efficienza della gestione

ARTICOLO 3

Norme generali

Per quanto di propria competenza, il Comune di Aosta, attraverso il proprio servizio sociale professionale e il proprio apparato amministrativo:

1. Accompagna l'ammissione ai servizi con la presa in carico da parte del servizio sociale professionale (eventualmente in collaborazione con gli altri Enti competenti) delle problematiche complessive dell'utente, nell'ambito di un progetto assistenziale unitario e individualizzato. Tale progetto sarà monitorato nel tempo e modificato se necessario. L'ammissione degli utenti ai servizi avviene nel rispetto delle norme regionali di settore;
2. Collabora, nell'ambito delle rispettive competenze e attraverso il servizio sociale professionale e l'apparato amministrativo, con gli altri enti che gestiscono i servizi socio-sanitari sul territorio, in particolare con la regione, l'Azienda Usl e il Piano di Zona;

3. Adotta quale normale metodo di lavoro quello per progetti, nel quadro della propria programmazione e di quella di zona;
4. Privilegia le modalità di gestione indiretta e/o co-progettata dei servizi, valorizzando le risorse presenti sul territorio e la rete di solidarietà, assicurando ai propri uffici le risorse necessarie al corretto svolgimento del ruolo di programmazione, progettazione, indirizzo, sostegno e valutazione, al fine di garantire al comune lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali ed ai cittadini il soddisfacimento dei bisogni;
5. Assicura l'adeguatezza della professionalità degli operatori anche attraverso idonee attività di formazione e di aggiornamento; nelle convenzioni stipulate con soggetti privati, relative ai servizi di cui al presente regolamento, dovranno essere specificatamente previste le figure professionali da impiegare e l'obbligo del gestore di assicurare a propria cura e spese lo svolgimento di predefinite attività formative e di aggiornamento per il proprio personale impiegato nei servizi stessi;
6. Verifica e valuta l'adeguatezza, l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati attraverso verifiche e strumenti di valutazione appositamente predisposti dagli uffici comunali competenti;
7. L'ammissione delle persone ai servizi avviene nel rispetto delle norme regionali di settore e secondo i regolamenti comunali.

## **CAPO II**

### **SERVIZI RESIDENZIALI – COMUNITÀ DI TIPO FAMILIARE – SERVIZI SEMI-RESIDENZIALI**

#### **SERVIZI RESIDENZIALI**

##### ARTICOLO 4

##### Contenuto del servizio

Il servizio residenziale socio-assistenziale è costituito da un complesso di vani, munito di servizi generali idonei alla convivenza, destinato ad accogliere permanentemente o temporaneamente persone anziane e inabili che hanno bisogno di sostegno di tipo assistenziale, sanitario e alberghiero, conforme agli standards stabiliti dalla Regione Autonoma Valle d'Aosta.

L'accoglienza permanente in struttura è destinata a rispondere ai bisogni di coloro per i quali i servizi di tipo domiciliare e semi-residenziale si rivelino insufficienti e non idonei in relazione ad un quadro fisico, psichico e relazionale complesso.

L'accoglienza temporanea in struttura è destinata a rispondere ai bisogni di coloro per i quali è ragionevole prevedere che nel breve periodo sia possibile il ripristino di condizioni tali da permetterne il rientro nel normale ambiente di vita.

In ogni caso, i servizi offerti nelle strutture residenziali dovranno tendere al recupero e alla riabilitazione dell'ospite, al fine di valorizzarne ogni possibile elemento di autonomia e di promuoverne, se possibile, anche nel lungo periodo, il rientro nel proprio ambiente di vita.

La vita in struttura sarà improntata al massimo rispetto della personalità degli ospiti e alla realizzazione di un ambiente il più possibile simile a quello domestico.

In particolare, la micro-comunità sarà aperta verso il mondo esterno, consentendo e promuovendo la conservazione o il ripristino dei rapporti individuali degli ospiti con parenti, amici e conoscenti e i rapporti collettivi con la comunità territoriale, attraverso anche la rete delle risorse del territorio istituzionali e del mondo del volontariato.

## ARTICOLO 5

### Ammissione al servizio

L'ammissione al servizio è disposta, ai sensi delle norme regionali vigenti, dall'Unità di valutazione multidimensionale distrettuale (di seguito U.V.M.D.) sulla base di una graduatoria regionale, su istanza dell'interessato o, nel caso in cui egli sia incapace di intendere e di volere, dei famigliari o da chi ne abbia la tutela giuridica.

## ARTICOLO 6

### Diritti degli ospiti

Gli ospiti del servizio residenziale hanno il diritto di:

- ricevere dal personale in servizio un trattamento improntato al massimo rispetto e alla tutela della dignità personale;
- ricevere tutte le prestazioni di tipo alberghiero, assistenziale e sanitario necessarie per garantire una risposta appropriata alle necessità personali, in coerenza con il progetto individualizzato predisposto in accordo con l'interessato e/o i suoi famigliari. Il progetto conterrà gli obiettivi di recupero o di mantenimento delle autonomie ritenuti possibili, periodicamente il progetto sarà sottoposto a momenti di verifica ed aggiornamento;
- personalizzare la camera assegnata con oggetti propri compatibilmente con gli spazi disponibili della struttura stessa e nel rispetto delle norme di civile convivenza;
- ricevere, al momento dell'accoglienza, e successivamente in ogni occasione di variazione, copia del presente regolamento e tutte le opportune informazioni circa le caratteristiche delle prestazioni e dei servizi;
- entrare ed uscire liberamente dalla struttura, se capaci di intendere e volere, fatta salva la comunicazione al personale;
- depositare presso gli uffici della struttura, e limitatamente alle concrete possibilità della stessa di offrire adeguata custodia, eventuali oggetti di valore e denaro, ottenendo ricevuta; la micro-comunità non risponde di furti o smarrimenti di quanto detenuto personalmente dagli ospiti;
- ricevere visite in orari da concordare al momento dell'inserimento e comunque al di fuori degli orari dei pasti, fatte salve precise e condivise esigenze assistenziali; le visite nelle stanze personali non sono ammesse, fatte salve precise e condivise esigenze assistenziali;

## ARTICOLO 7

### Doveri degli ospiti

Gli ospiti della struttura hanno il dovere di:

- mantenere un comportamento rispettoso dei diritti degli altri ospiti, del decoro personale e delle necessità dell'organizzazione e della struttura oltre che consapevole dei doveri che normalmente derivano dalla vita in comunità;
- avvisare sempre il personale in occasione delle uscite dalla struttura, indicando anche l'orario presumibile per il rientro e, volontariamente, la destinazione (per le persone in grado di intendere e volere);
- portare con sé al momento dell'accoglienza il corredo personale necessario e rinnovarlo al bisogno, tale corredo dovrà essere opportunatamente contrassegnato onde evitare scambi e smarrimenti;
- presentare, sulla base delle normative nazionali e regionali, la documentazione economica utile ai fini della determinazione della quota contributiva per l'inserimento in struttura, consapevole che la mancata produzione della suddetta documentazione comporterà l'applicazione della quota massima, come da normativa regionale;
- corrispondere puntualmente la quota contributiva calcolata a proprio carico consapevole delle conseguenze previste dalla normativa comunale nelle situazioni di morosità;
- non fumare, se non negli spazi a ciò eventualmente dedicati;
- non introdurre nelle stanze fornelli di qualsiasi tipo e materiali pericolosi;
- non distribuire agli altri ospiti alcun tipo di genere alimentare e/o bevande, farmaci o similari;
- non usare nelle camere televisori, radio ed altri apparecchi sonori a volume tale da arrecare disturbo agli altri ospiti;
- sottoscrivere al momento dell'accoglienza, e successivamente ad ogni occasione di variazione, il presente regolamento e un impegno di collaborazione con il gestore del servizio;
- non assumere in modo autonomo farmaci non prescritti dal medico curante, senza averlo concordato con il personale infermieristico e senza la supervisione del personale infermieristico stesso.

## ARTICOLO 8

### Inadempienze

In caso di mancato rispetto delle disposizioni del presente regolamento, il gestore inviterà la persona affinché adatti il suo comportamento a quanto previsto.

Reiterate violazioni del presente regolamento saranno motivo per proporre all'UVMD la dimissione dalla struttura, fatta eccezione per la condizione di morosità per le quali il comune, sulla base del proprio regolamento, ha un'autonomia decisionale circa la disposizione delle dimissioni dalla struttura.

## COMUNITÀ DI TIPO FAMILIARE

### ARTICOLO 9

#### Contenuto del servizio

La comunità di tipo familiare svolge una funzione di accoglienza a bassa intensità assistenziale e si rivolge ad anziani autosufficienti; garantisce una sistemazione abitativa a quanti, tra anziani e inabili in condizioni sociali di particolare fragilità, ne siano sprovvisti o vivano in condizioni disagiate.

La comunità di tipo familiare consiste in unità locali singole, con cucina e spazi comuni e dotati di servizi igienici dedicati agli ospiti, assegnate, con canone di favore, ad anziani e inabili.

E' dotata di servizio di custodia con un operatore e/o da un servizio di immediata reperibilità.

Sono garantiti, da parte del gestore, la pulizia dei locali comuni, il supporto nell'utilizzo della cucina, la pulizia di questa e della sala da pranzo dopo l'utilizzo da parte degli ospiti, la manutenzione della struttura oltre al monitoraggio delle condizioni degli ospiti.

Per quanto riguarda la manutenzione delle unità abitative, si fa riferimento alle norme civilistiche in materia.

Se necessario, a favore degli ospiti possono essere erogati i servizi socio-assistenziali per anziani (SAD, pasti caldi, ADI).

L'assistenza sanitaria da parte dell'Azienda Usl, se necessaria, è erogata secondo le procedure previste a favore di persone che vivono presso il proprio domicilio.

### ARTICOLO 10

#### Ammissione al servizio

Possono accedere al servizio persone individuate dall'Unità di valutazione multidimensionale secondo le modalità previste dalla deliberazione di Giunta regionale nr. 495/2017 (fatte salve nuove disposizioni regionali).

### ARTICOLO 11

#### Diritti degli ospiti

Gli ospiti della comunità di tipo familiare hanno il diritto di:

- ricevere, al momento dell'ingresso, il locale assegnato sgombro da oggetti e mobili personali, pulito e in ordine;
- integrare l'arredo già predisposto dal Comune di Aosta con mobilia e con oggetti propri compatibilmente con lo spazio a disposizione;
- entrare ed uscire dallo stabile senza alcun vincolo di orario, fatto salvo l'impegno di comunicare al custode un rientro serale posteriore alle ore 23 e fatte salve condizioni particolari concordate al momento dell'inserimento (restrizioni di orario previste per situazioni particolari);
- mantenere piccoli animali da affezione, previa autorizzazione della direzione della struttura;
- ricevere visite secondo gli orari stabiliti dal gestore;

- ricevere dal servizio sociale, sulla base della propria necessità, gli aiuti per il compimento degli atti della vita quotidiana attraverso l'erogazione dei servizi domiciliari (assistenza domiciliare, pasto caldo) o diurni (centro diurno) da valutare di volta in volta;
- essere sostenuti, da parte dei servizi socio-sanitari, nell'individuare soluzioni alternative qualora le condizioni di salute non consentano di condurre una vita autonoma, nonostante i servizi attivati a sostegno della persona;
- conservare la disponibilità del servizio anche in caso di ricovero ospedaliero fino ad un massimo di sei mesi continuativi.

## ARTICOLO 12

### Doveri degli ospiti

Gli ospiti della comunità di tipo familiare hanno il dovere di:

- utilizzare le unità immobiliari nel rispetto del presente regolamento, una copia del quale verrà consegnata al momento dell'inserimento;
- utilizzare personalmente il mini alloggio per almeno nove mesi all'anno; eventuali periodi di ricovero non saranno computati;
- utilizzare l'unità abitativa, i servizi, la cucina ed i locali comuni nel rispetto dei beni e dei diritti degli altri utenti;
- non apportare ai locali, agli infissi ed ai mobili modifiche non autorizzate preventivamente da chi ne ha competenza;
- utilizzare con cura quanto concesso in modo da evitare danni;
- mantenere gli ambienti in modo dignitoso;
- consegnare, al momento del rilascio, il locale sgombro da oggetti e mobili personali, pulito ed in ordine entro 15 giorni dal trasferimento;
- corrispondere puntualmente il canone di locazione stabilito dalla vigente normativa comunale;
- non condividere con terzi, neppure per brevi periodi, il mini alloggio salvo eccezioni da concordare di volta in volta con le Assistenti sociali comunali con particolare riferimento alle necessità assistenziali;
- Non consegnare a terzi una copia delle chiavi della struttura e dell'unità abitativa assegnata;
- lasciare libero il mini alloggio nel caso in cui le condizioni di salute non consentano più di condurre una vita autonoma, nonostante i servizi di sostegno attivati;
- comunicare al custode periodi di assenza superiori al giorno e rientri serali oltre le ore 23 ed all'assistente sociale comunale di riferimento periodi di assenza superiori alle 24 ore;
- comunicare con preavviso di almeno due mesi l'eventuale intenzione di non usufruire più del servizio;
- accettare che il custode e/o rappresentanti del Comune di Aosta (assistenti sociali comunali) attivino visite di controllo per verificare il buon mantenimento del locale assegnato e che una copia delle chiavi venga tenuta dal custode.

## ARTICOLO 13

### Inadempienze

In caso di mancato rispetto delle disposizioni del presente regolamento, il gestore inviterà la persona affinché adatti il suo comportamento a quanto previsto.

Reiterate violazioni del presente regolamento saranno motivo per proporre all'UVMD la dimissione dalla struttura, fatta eccezione per la condizione di morosità per le quali il comune, sulla base del proprio regolamento, ha un'autonomia decisionale circa la disposizione delle dimissioni dalla struttura.

## **SERVIZI SEMI-RESIDENZIALI – CENTRO DIURNO**

### ARTICOLO 14

#### Contenuto del servizio

Il centro diurno è una struttura socio-assistenziale che ospita, in regime diurno, persone anziane offrendo prestazioni di tipo socio-assistenziale, di animazione e, in via residuale, di tipo sanitario.

Si rivolge normalmente a persone anziane con discrete abilità residue, bisognose di interventi dovuti a necessità di tutela, di sostegno e di assistenza anche sanitaria non possibili a domicilio.

I centri diurni sono individuati presso le strutture residenziali del comune di Aosta.

Agli ospiti del centro diurno sono garantiti:

- assistenza alla persona e sorveglianza;
- igiene degli ambienti;
- attività di animazione;
- la preparazione e la somministrazione di uno o due pasti giornalieri secondo il tipo di frequenza oltre ad una bevanda a metà mattina e la merenda a metà pomeriggio.

Non sono svolte attività al di fuori della struttura a carattere personale (commissioni e acquisti, accompagnamenti, etc.).

### ARTICOLO 15

#### Ammissione al servizio

Possono accedere ai centri diurni persone individuate dall'UVMD secondo le modalità previste dalla deliberazione di Giunta regionale nr. 495/2017 (fatte salve nuove disposizioni regionali).

Sono possibili inserimenti di durata variabile, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: mezza giornata (con la consumazione di un pasto, pranzo o cena, a seconda se la frequenza è al mattino o al pomeriggio), giornata intera (consumazione di due pasti), a giorni alterni o in modo continuativo, a seconda del progetto concordato con l'assistente sociale.

## ARTICOLO 16

### Orari del servizio

I centri diurni sono aperti dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 19.30.

Potranno essere autorizzati inserimenti nei giorni festivi a favore di persone in situazioni particolari individuate dal servizio sociale comunale. Possono essere altresì autorizzati inserimenti presso il centro diurno limitatamente per il consumo del pasto, secondo quanto previsto dall'Amministrazione comunale.

Non è garantita l'apertura dei centri diurni in occasione di proclamazione di sciopero del personale.

## ARTICOLO 17

### Diritti degli ospiti

Gli utenti ammessi al servizio hanno il diritto di:

- ricevere le attenzioni appropriate alle loro condizioni personali e secondo un progetto concordato al momento dell'inserimento e verificato periodicamente, unitamente all'interessato e i suoi familiari;
- conservare la disponibilità del servizio, senza corrispondere la quota contributiva dovuta, in caso di: ricovero ospedaliero attestato da certificato di ricovero, motivi di salute attestati da un certificato medico e inserimenti temporanei residenziali in strutture socio-sanitarie fino a un massimo di tre mesi nel corso dell'anno attestati da dichiarazione della struttura ospitante o da lettera di inserimento dell'UVMD. Superato il periodo previsto, il posto può essere conservato dietro pagamento della quota giornaliera dovuta, diversamente si procede con la dimissione dal servizio. Per le assenze occasionali non dovute ai motivi sopra riportati l'ospite è tenuto a versare la quota contributiva calcolata a suo carico.

## ARTICOLO 18

### Doveri degli ospiti

Gli utenti ammessi al servizio hanno il dovere di:

- utilizzare il servizio nel rispetto del presente regolamento, una copia del quale verrà loro consegnata al momento dell'assegnazione del servizio;
- conformarsi alle regole della serena e cordiale convivenza;
- avvisare il gestore del Centro diurno, non appena possibile, dell'eventuale assenza, anche solo per una volta, dal centro diurno;
- presentare, sulla base delle normative nazionali e regionali, la documentazione economica utile ai fini della determinazione della quota contributiva per l'inserimento in struttura, consapevole che la mancata produzione della suddetta documentazione comporterà l'applicazione della quota massima, come da normativa regionale;



- corrispondere puntualmente la quota contributiva calcolata a proprio carico consapevole delle conseguenze previste dalla normativa comunale nelle situazioni di morosità;
- comunicare all'assistente sociale di riferimento, con preavviso di almeno una settimana, l'eventuale intenzione di non fruire più del servizio;
- non richiedere al servizio prestazioni non pertinenti alle finalità proprie del Centro diurno (accompagnamenti, disbrigo di incombenze, anche di carattere sanitario) che devono essere garantite dai familiari o, in assenza di questi ultimi, dal servizio domiciliare;
- al momento dell'inserimento, consegnare la prescrizione medica dei farmaci che devono essere assunti durante la frequenza del centro diurno, unitamente alla provvista dei medicinali, all'infermiere dell'Azienda Usl che presta servizio presso il centro diurno. Provvedere a reintegrare i farmaci in esaurimento su segnalazione della struttura.
- non frequentare il Centro diurno in caso di malattia; qualora lo stato patologico dovesse manifestarsi durante la frequenza del Centro diurno, i familiari dovranno provvedere all'accompagnamento a domicilio dell'utente.

#### ARTICOLO 19

##### Inadempienze

In caso di mancato rispetto delle disposizioni del presente regolamento, il gestore inviterà la persona affinché adatti il suo comportamento a quanto previsto.

Reiterate violazioni del presente regolamento saranno motivo per proporre all'UVMD la dimissione dalla struttura, fatta eccezione per la condizione di morosità per le quali il comune, sulla base del proprio regolamento, ha un'autonomia decisionale circa la disposizione delle dimissioni dalla struttura.

### **CAPO III**

#### **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE E PASTI CALDI A DOMICILIO**

#### ARTICOLO 20

##### Contenuto del servizio – destinatari e obiettivi

Il servizio consiste in un insieme coordinato di prestazioni ispirate ai valori della domiciliarità, in risposta al diritto degli utenti di condurre un'esistenza libera e dignitosa nella propria casa.

L'erogazione del servizio dovrà ispirarsi al massimo rispetto della personalità e della riservatezza degli utenti.

I destinatari del servizio sono gli anziani, le persone disabili e i nuclei particolarmente problematici, ma anche i loro familiari conviventi e i parenti i quali rappresentano una risorsa per il servizio domiciliare.

Gli obiettivi specifici sono:

- supplire alle carenze di autonomia dell'utente nelle sue funzioni personali essenziali, igienico-sanitarie e relazionali;

- recuperare e mantenere il benessere psico-fisico dell'utente;
- evitare e ridurre i rischi di emarginazione e di isolamento che la non autosufficienza può indurre.

Il servizio domiciliare deve caratterizzarsi ed operare nel modo seguente:

- deve essere complementare e non sostitutivo della solidarietà familiare;
- individua nell'utente e nella sua famiglia gli interlocutori privilegiati nella definizione e nella realizzazione del progetto;
- personalizza gli interventi in considerazione delle caratteristiche individuali delle persone, della capacità di tenuta delle famiglie coinvolte nell'assistenza e della specificità delle situazioni;
- si integra con gli altri servizi socio-sanitari al fine di garantire un'assistenza ottimale alla persona e alla sua famiglia;
- prevede momenti di verifica del progetto;
- sviluppa uniformità nell'erogazione del servizio sul territorio.

Riguardo ai bisogni dell'utenza, gli interventi da erogare sono i seguenti:

- igiene e cura della persona;
- fornitura e/o supporto alla preparazione e/o assunzione pasto;
- compagnia e sostegno;
- accompagnamento assistito a visite mediche o a prestazioni ambulatoriali;
- interventi a favore di minori (accompagnamento, attività di doposcuola);
- igiene dell'ambiente;
- spesa, piccole commissioni e disbrigo pratiche;
- supporto a persone sole in caso di ricovero ospedaliero;
- accompagnamento della persona per inserimenti in struttura e collaborazione con il nuovo servizio per passaggio di informazioni;
- accompagnamento in attività ricreative;
- collaborazione con il servizio di telesoccorso e teleassistenza;
- collaborazione con i servizi di prossimità operanti sul territorio.

Gli interventi devono svolgersi sul territorio del Comune di Aosta a favore di persone residenti o domiciliate sul territorio comunale, ma comunque residenti in Valle d'Aosta, salvo casi eccezionali, segnalati dall'assistente sociale di riferimento, per i quali è consentito estendere l'operatività del servizio ai comuni della Plaine.

E' possibile erogare il servizio di assistenza domiciliare, secondo quanto previsto dalla normativa regionale, anche a persone non residenti nel territorio regionale: in questo caso il costo delle prestazioni dovrà essere posto interamente a carico dell'utente destinatario dell'intervento, senza oneri per la finanza pubblica e in nessun caso gli utenti residenti dovranno essere penalizzati da servizi erogati a persone non residenti in Valle d'Aosta.

In relazione a specifiche, eccezionali e motivate ragioni assistenziali, adeguatamente attestate dall'assistente sociale di riferimento, gli utenti SAD potranno accedere ai bagni assistiti presso le strutture residenziali per l'effettuazione dell'intervento "igiene della persona" che richieda l'ausilio di particolari dotazioni.

## ARTICOLO 21

### Orari

Servizio di assistenza domiciliare. Il servizio è svolto in orari, per quanto possibile, compatibili con le esigenze e le abitudini di vita delle persone nella seguente fascia oraria: dal lunedì alla domenica dalle ore 7 alle ore 22.

Servizio pasti caldi a domicilio. I pasti sono confezionati e consegnati tutti i giorni dal lunedì al sabato; per le persone ammesse a fruire del servizio anche nei giorni festivi, il pasto verrà consegnato il giorno precedente il giorno festivo. In caso di due festività consecutive, sarà cura del gestore prevedere la consegna in una delle due festività. La consegna dovrà avvenire quotidianamente tra le ore 11,00 e le ore 13.

Il confezionamento dei pasti avverrà sulla base di menù autorizzati dall'Azienda Usl della Valle d'Aosta. Eventuali diete personalizzate devono essere comprovate da una dieta prescritta dal medico curante della persona.

## ARTICOLO 22

### Ammissione al servizio

L'ammissione al servizio di assistenza domiciliare è di competenza del servizio sociale professionale del Comune di Aosta al quale compete anche la definizione del progetto (individuazione degli obiettivi, tipologia del servizio, durata e frequenza degli interventi, tempi di verifica, riprogettazione e dimissione dal servizio, compilazione del buono di servizio).

Possono essere ammessi al servizio le persone in possesso della residenza in Valle d'Aosta, cfr. art. 20) ed in particolare:

- Anziani ultra 65enni
- Adulti con ridotta autonomia per handicap, invalidità, patologie psichiatriche
- Famiglie con minori in situazioni di disagio sociale documentate da apposite relazioni del servizio sociale regionale

L'ammissione al servizio prevede:

- La presentazione della domanda su apposito modulo predisposto dall'amministrazione comunale;
- La predisposizione della documentazione reddituale prevista dalla normativa regionale per l'erogazione del servizio;
- La raccolta di informazioni sulla situazione personale, familiare e sociale da parte dell'assistente sociale e la conseguente analisi del bisogno;

In base agli elementi raccolti l'assistente sociale elabora il progetto assistenziale contenente le indicazioni relative alle prestazioni da attivare in favore del beneficiario.

Gli interventi sono attivati entro 20 giorni dalla presentazione della domanda, sono previste attivazioni d'urgenza a fronte di situazioni particolari indicate dall'assistente sociale.

Qualora, per circostanze impreviste ed eccezionali, non si possa dare corso alle domande nei termini sopra indicati, il servizio sociale provvede alla stesura di un'apposita graduatoria i cui criteri verranno approvati al momento della stesura della graduatoria stessa e che fanno riferimento ai seguenti elementi di valutazione:

- Condizioni di salute
- Condizioni economiche
- Condizioni famigliari

A parità di punteggio precede il richiedente in attesa da tempo maggiore.

In casi di variazioni delle situazioni, il dirigente di area, sulla base di una specifica relazione del servizio sociale potrà motivatamente aggiornare la graduatoria.

## ARTICOLO 23

### Non ammissione, cessazione, sospensione del servizio

Il servizio può cessare per:

- Raggiungimento degli obiettivi prefissati
- Individuazione risorse alternative
- Inserimento in struttura
- Decesso dell'utente
- reiterati comportamenti non rispettosi del presente regolamento

Il servizio può essere sospeso per:

- Ricovero ospedaliero
- Allontanamento dell'utente dal domicilio
- Mancato pagamento delle quote di compartecipazione alla spesa
- Non rispetto del presente regolamento

Comunicazioni delle sospensioni e delle cessazioni del servizio richieste dall'utente e/o dalla sua famiglia:

- Sospensioni programmate di durata inferiore ai 7 giorni consecutivi: la comunicazione va data al gestore del servizio con un preavviso di almeno 48 ore rispetto agli interventi che si intende sospendere
- Sospensioni programmate di durata superiore ai 7 giorni consecutivi: l'utente ne darà tempestiva comunicazione all'assistente sociale di riferimento con un preavviso di almeno 48 ore rispetto ai servizi che si intende sospendere
- Cessazione del servizio: l'utente ne darà comunicazione all'assistente sociale di riferimento con un preavviso di almeno 48 ore rispetto alla data prevista di cessazione.

Il mancato ed ingiustificato rispetto di quanto previsto, comporta, a carico dell'utente, l'addebito della quota di contribuzione prevista per il godimento del servizio stesso, ancorché non reso.

Non si procederà all'addebito in caso di ricovero ospedaliero non programmato e in caso di decesso dell'utente.

Il servizio può essere ridotto o ampliato, negli accessi, nel numero delle ore e delle prestazioni in relazione alle variazioni delle necessità della persona.

L'erogazione e la durata del servizio sono definite dall'assistente sociale comunale in accordo con l'utente e la sua famiglia.

Il servizio sociale comunale potrà modificare l'erogazione del servizio in funzione della domanda da soddisfare e delle risorse a propria disposizione.

## Articolo 24

### Diritti degli utenti

Gli utenti hanno il diritto di:

- usufruire delle prestazioni che per contenuto e modalità di erogazione siano conformi al presente regolamento
- ricevere le attenzioni appropriate alle loro condizioni personali;
- mantenere l'attivazione del servizio anche in caso di assenza dell'operatore che di norma svolge gli interventi pur nella consapevolezza che ci potranno essere variazioni di orari e di giorni
- avere contatti periodici con l'assistente sociale di riferimento che verificherà la qualità del servizio erogato e raccoglierà il giudizio e le eventuali richieste dell'utente, oltre a compiere la valutazione sulla rispondenza del servizio erogato al bisogno dell'utente;
- ricevere, al momento dell'avvio del servizio, copia del presente regolamento e tutte le opportune informazioni circa le caratteristiche delle prestazioni e dei servizi;

## ARTICOLO 25

### Doveri degli utenti

Gli utenti e le loro famiglie hanno il dovere di:

- utilizzare il servizio nel rispetto del presente regolamento e di tutte le disposizioni dell'amministrazione comunale;
- collaborare con gli operatori addetti al servizio per il migliore risultato dello stesso e per evitare inutili dispendi di energie e di risorse;
- comunicare le eventuali sospensioni degli interventi secondo le modalità previste all'articolo 23;
- presentare, sulla base delle normative nazionali e regionali, la documentazione economica utile ai fini della determinazione della quota contributiva per il servizio fruito, consapevole che la mancata produzione della suddetta documentazione comporterà l'applicazione della quota massima, come da normativa regionale e comunale vigente;
- corrispondere puntualmente la quota contributiva calcolata a proprio carico consapevole delle conseguenze previste dalla normativa comunale nelle situazioni di morosità;
- non prendere accordi diretti con l'operatore addetto al servizio per modificare il contenuto e le modalità di erogazione dello stesso;
- non corrispondere agli operatori addetti al servizio alcun compenso sotto qualsiasi forma;

- collaborare con il servizio e dotarsi degli ausili necessari per la mobilitazione delle persone non autosufficienti, rimuovere eventuali ostacoli presso il domicilio che potrebbero mettere a rischio la sicurezza della persona e degli operatori;

## ARTICOLO 26

### Inadempienze

In caso di non rispetto del presente regolamento, il gestore inviterà la persona affinché adatti il suo comportamento a quanto previsto.

Reiterate violazioni del presente regolamento saranno motivo per procedere con la sospensione del servizio prima e con la cessazione dopo, qualora la persona e/o la sua famiglia non adeguino il comportamento a quanto previsto dal regolamento.

## ARTICOLO 27

### Norme transitorie e finali

Per quanto non previsto dal presente regolamento, si fa riferimento alle disposizioni normative nazionali, regionali e comunali.

Il presente regolamento entra in vigore con l'adozione da parte del Consiglio comunale della deliberazione... e con la medesima deliberazione sono aboliti i precedenti regolamenti.