
REGOLAMENTO
SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE
E SERVIZIO PASTI
Delibera del CDA del 17.12.2025

SOMMARIO

| | |
|--|----|
| PREMESSA..... | 3 |
| ARTICOLO 1 ASSISTENZA DOMICILIARE DEFINIZIONE | 3 |
| ARTICOLO 2 FINALITÀ E OBIETTIVI DEL SERVIZIO | 3 |
| ARTICOLO 3 DESTINATARI DEL SERVIZIO | 4 |
| ARTICOLO 4 TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI..... | 4 |
| ARTICOLO 5 PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO..... | 5 |
| ARTICOLO 6 DURATA E ORGANIZZAZIONE DELLE PRESTAZIONI..... | 5 |
| ARTICOLO 7 SERVIZIO PASTI A DOMICILIO..... | 6 |
| ARTICOLO 8 ACCESSO AL SERVIZIO..... | 7 |
| ARTICOLO 9 PRIORITÀ D'ACCESSO..... | 7 |
| ARTICOLO 10 DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA..... | 8 |
| ARTICOLO 11 ESCLUSIONI DALL'ACCESSO DEL SERVIZIO..... | 9 |
| ARTICOLO 12 CESSAZIONE DAL SERVIZIO..... | 9 |
| ARTICOLO 13 PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA AL COSTO DEL SERVIZIO | 10 |
| ARTICOLO 14 TUTELA DELLA PRIVACY..... | 10 |
| ARTICOLO 15 NORME FINALI E TRANSITORIE..... | 10 |

PREMESSA

Il presente regolamento disciplina i criteri di accesso e le modalità di fruizione degli interventi e delle prestazioni erogate dal Servizio di Assistenza Domiciliare (di seguito SAD) e del Servizio Pasti a Domicilio (di seguito PAD) su tutto il territorio di San Michele al Tagliamento.

L'Azienda Speciale (di seguito Ente gestore) gestisce il servizio di assistenza domiciliare e il servizio pasti per conto del Comune di San Michele al Tagliamento sulla base del contratto di servizio vigente.

L'erogazione dei servizi di cui al presente regolamento avviene mediante una stretta e continuativa collaborazione tra il Servizio Sociale Comunale e dell'Azienda Speciale.

ARTICOLO 1 ASSISTENZA DOMICILIARE DEFINIZIONE

1. Il SAD è costituito dal complesso di interventi di natura socio-assistenziale, erogati al domicilio, per la cura della persona, nella promozione del benessere e nel perseguimento della coesione sociale; sostiene e valorizza i molteplici compiti che le famiglie svolgono sia nei momenti critici e di disagio, sia nello sviluppo della vita quotidiana; sostiene la cooperazione, il mutuo aiuto e l'associazionismo delle famiglie.

ARTICOLO 2 FINALITA' E OBIETTIVI DEL SERVIZIO

1. Il SAD persegue le seguenti finalità e obiettivi:
 - Il sostegno per favorire la permanenza della persona nel proprio nucleo familiare impedendo che si realizzi l'emarginazione o l'espulsione dal nucleo stesso.
 - L'accompagnamento alla famiglia, valorizzandola quale risorsa fondamentale per la tutela e la cura dei propri componenti.
 - Il recupero e il mantenimento delle capacità residue della persona, stimolando il più possibile le sue potenzialità.
 - La prevenzione degli stati di disagio che determinano esclusione, isolamento, non autosufficienza, contrastando l'insorgenza di condizioni che rendono inevitabile il ricorso all'istituzionalizzazione.
 - L'attivazione di interventi, fondati su criteri di flessibilità, efficienza, efficacia, qualità dell'offerta e costante monitoraggio.
 - L'orientamento all'accesso e alla fruizione di servizi.
 - Il mantenimento e la valorizzazione dell'autonomia e delle capacità residue della persona nel contesto familiare e sociale limitando la dipendenza da altri soggetti.
 - L'alleviare il carico assistenziale familiare.
 - Il favorire le dimissioni protette dai reparti ospedalieri.
 - L'integrazione degli interventi posti in essere dai familiari anche supportati da collaborazioni private.

- L'integrazione con le prestazioni domiciliari socio-sanitarie garantite dall'Azienda ULSS4, con particolare riferimento ai casi complessi in cui il bisogno assistenziale sussiste contestualmente al bisogno sanitario.

ARTICOLO 3 DESTINATARI DEL SERVIZIO

1. Destinatari del servizio di assistenza domiciliare sono:
 - a) persone anziane, adulte o minori residenti nel Comune di San Michele al Tagliamento che si trovano in condizione di fragilità o di non autosufficienza a causa di disabilità o limitata autonomia fisica, forme di decadimento cognitivo o forme di esclusione sociale, la cui rete familiare di riferimento è assente o necessita di interventi integrativi, al fine di poter assicurare i necessari supporti assistenziali;
 - b) minori inseriti in nuclei familiari che manifestano un grave disagio e una condizione di multiproblematicità;
 - c) persone anziane, adulte o minori domiciliati o temporaneamente dimoranti presso il Comune di San Michele al Tagliamento che presentano necessità assistenziali non differibili, previa informazione al Comune di residenza in caso di persone sole o non accompagnate.

ARTICOLO 4 TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

1. Gli interventi e le prestazioni socio-assistenziali erogabili dal SAD integrano le attività della persona assistita e/o dei suoi familiari non sostituendosi né all'una né agli altri.
2. Sono di seguito elencate le attività assolute, di norma, dal personale del SAD a beneficio della persona assistita, suddivise per aree di intervento:
 - Area di assistenza alla persona intesa come: cura della persona: igiene personale, alzata e/o rimessa a letto, vestizione e/o svestizione, igiene in bagno o a letto, rifacimento letto; aiuto nell'uso di presidi o ausili; aiuto nella corretta deambulazione, aiuto nella corretta mobilitazione delle persone allettate, prestazioni igienico sanitarie di semplice esecuzione.
 - Area della cura della casa intesa come: operazioni inerenti alla pulizia ordinaria degli ambienti domestici utilizzati dall'utente in base al progetto assistenziale (l'aiuto domestico non viene erogato in presenza di familiari capaci anche se non conviventi nel nucleo familiare).
 - Area assistenza vittuaria intesa come: acquisto di generi alimentari, aiuto nella preparazione e assunzione dei pasti.
 - Area di monitoraggio intesa come: attività di osservazione, verifica e rilevazione in situazioni di fragilità ed eventuale segnalazione a chi di competenza.
 - Area di vita di relazione intesa come: accompagnamento per il disbrigo di pratiche burocratico-amministrative, visite mediche o necessità sanitarie e per quanto ritenuto necessario nella vita di relazione della persona. Tale attività è subordinata ad un progetto assistenziale che prevede l'attivazione di almeno uno dei servizi afferenti alle aree precedenti.

3. È prevista, in via straordinaria e su specifica indicazione e valutazione del servizio sociale dell'Ente gestore, l'attivazione di un servizio di "Tenuta chiavi", che consiste nella custodia di una copia delle chiavi dell'abitazione da parte di un soggetto autorizzato. L'utilizzo delle chiavi avviene solo per emergenza, ovvero nelle situazioni in cui l'utente riferisce all'operatore SAD di non essere in grado di aprire la porta. Il servizio è rivolto, di norma, alle persone sole e prive di rete familiare individuate dal servizio sociale previa acquisizione formale del consenso.
4. Qualora il servizio sociale dell'Ente gestore, previa apposita valutazione, ne rilevi la necessità, possono essere attivati interventi, di carattere eccezionale, al fine di rispondere alle situazioni di emergenza o urgenza sociale.

ARTICOLO 5 PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

1. Il piano assistenziale individualizzato (P.A.I.) è lo strumento attraverso il quale viene definito il programma di intervento personalizzato con l'indicazione:
 - a. dei bisogni personali, socio-ambientali, familiari, dei problemi specifici e dei fattori osservabili che caratterizzano la peculiarità dell'intervento
 - b. degli obiettivi da raggiungere;
 - c. dei soggetti coinvolti, della tipologia, quantità e modalità di erogazione delle prestazioni;
 - d. della durata complessiva oltre la quale il progetto si conclude o viene riformulato;
 - e. dei tempi e delle modalità di verifica.
2. Il P.A.I. è flessibile e, previa verifica da parte del servizio sociale dell'Ente gestore, può essere modificato e/o integrato dallo stesso anche prima della sua naturale scadenza.
3. Il PAI è caratterizzato dai criteri di temporaneità, complementarità e sussidiarietà ed è erogato per il tempo in cui il diretto interessato e/o i suoi familiari non siano in grado di assolvere autonomamente ai bisogni relativi. La rete familiare, quando esiste, collabora con il servizio ed assicura al proprio congiunto un sostegno continuativo onde evitare situazioni di deresponsabilizzazione familiare.
4. L'assistente sociale predispose il P.A.I., condivide con il beneficiario e la famiglia gli obiettivi del piano e le modalità concrete di attivazione, esplicitando gli impegni reciproci per la corretta realizzazione dell'intervento.
5. Il P.A.I. viene condiviso e sottoscritto dal diretto interessato e/o dalla persona che ha presentato l'istanza. La persona beneficiaria del servizio dovrà consentire al servizio sociale dell'Ente gestore l'accesso alla documentazione personale, che verrà trattata nel rispetto della vigente normativa di tutela dei dati.
6. Nel corso dell'erogazione del servizio, sono previsti momenti di verifica del P.A.I. anche con gli operatori socio assistenziali individuati.

ARTICOLO 6 DURATA E ORGANIZZAZIONE DELLE PRESTAZIONI

1. La durata delle prestazioni viene definita nel PAI sulla base della valutazione dei bisogni specifici della persona. Gli interventi del SAD sono soggetti a revisioni periodiche mirate a verificare la permanenza delle condizioni riscontrate in fase di attivazione del servizio.

2. Il servizio può essere erogato tutti i giorni feriali e si struttura sull'arco della mattinata nella fascia oraria compresa tra le ore 7.30 e le ore 13.30, compatibilmente con le risorse disponibili e a seconda della valutazione dell'assistente sociale. In casi di urgenza debitamente documentati, il servizio potrà essere attivato in via eccezionale anche nei giorni festivi, previa valutazione e autorizzazione da parte del servizio sociale dell'Ente gestore.
3. Il PAI quindi può prevedere varie articolazioni da un minimo di un accesso settimanale ad un massimo di sei con massimo 2 accessi al giorno. (in casi eccezionali si può attivare un intervento quindicinale).
4. All'interessato e/o alla famiglia viene comunicata la fascia oraria e la giornata di svolgimento del servizio; i medesimi possono essere soggetti a variazione in base alle necessità organizzative del servizio e comunicati di volta in volta.
5. In particolari casi, laddove diventa indispensabile salvaguardare la sicurezza dell'utente e dell'operatore, l'attivazione del servizio può essere vincolata alla presenza degli ausili necessari (es. seggiolino per vasca, letto ortopedico, sollevatore, etc.) così da garantire un intervento più efficace ed efficiente. Nel caso in cui il carico assistenziale sia elevato e non sia percorribile l'effettivo coinvolgimento di un familiare è prevista la presenza di 2 operatori.
6. Qualora l'utente non sia raggiungibile o reperibile in occasione del servizio, non esistano figure di riferimento coinvolgibili e non sia stato attivato il servizio di "tenuta chiavi", l'Ente gestore è legittimato a chiedere l'intervento delle autorità competenti (vigili del fuoco, 112, polizia etc.) anche con la possibilità di procurare danni ai beni materiali dell'utente (es. sfondamento di porte o finestre), con oneri a carico dello stesso.
7. Tutti gli interventi verranno garantiti nei limiti delle risorse destinate al servizio.

ARTICOLO 7 SERVIZIO PASTI A DOMICILIO

1. Il PAD consiste in un intervento di carattere sociale rivolto a cittadini a rischio di emarginazione o di perdita della propria autonomia di vita a causa di condizioni psico-fisiche precarie, anche per periodi temporanei, non in grado di garantirsi autonomamente o attraverso la rete parentale il soddisfacimento del bisogno alimentare in modo adeguato.
2. I destinatari del servizio sono le persone di cui all'art. 3 del presente regolamento che non sono più in grado di provvedere autonomamente alla preparazione del pasto personale e che non hanno familiari fisicamente presenti in grado di aiutarli. Le modalità di attivazione sono quelle di cui all'art. 8 del presente regolamento.
3. Il menù può essere personalizzato sulla base di eventuali diete speciali richieste e presentate con apposito certificato del medico curante dell'utente o di altra certificazione medica.
4. Il servizio pasti a domicilio viene erogato dal lunedì al sabato (per la consegna a domicilio) e dal lunedì alla domenica (per il ritiro presso la cucina del centro servizi) per tutti i giorni dell'anno nella tarda mattinata.
5. Nelle fasce orarie stabilite per la consegna del pasto a domicilio l'utente dovrà garantire la sua presenza presso l'abitazione, o la presenza di un familiare o un incaricato, per il ritiro del pasto. In via eccezionale è possibile dedicare uno spazio/appoggio per il deposito del contenitore pasti.
6. Eventuali sospensioni anche giornaliere potranno essere richieste all'Ente gestore entro le ore 9 dello

stesso giorno di fornitura del pasto, con conseguente esenzione dal pagamento per i giorni di non fruizione del servizio. In caso di mancata consegna del pasto per cause imputabili all'utente il costo dello stesso verrà addebitato comunque alla persona.

ARTICOLO 8 ACCESSO AL SERVIZIO

1. Per accedere al SAD e al PAD deve essere presentata istanza all'Ente gestore, su apposito modulo allegando la documentazione ivi prevista, dal diretto interessato, da un familiare, dal legale rappresentante o da altra persona di riferimento delegata dal beneficiario.
2. Al servizio possono accedere coloro che presentano un indicatore della situazione economica equivalente (attestazione ISEE socio-sanitaria e/o ristretto). Il servizio si può attivare anche in assenza di ISEE e verrà applicato il costo del servizio per intero.
3. Qualora l'assistente sociale valuti, in via eccezionale, la necessità urgente ed indifferibile, di avviare il SAD e/o il PAD al fine di tutelare la persona in stato di bisogno, è prevista l'attivazione d'ufficio con una relazione sociale, indipendentemente dalla formalizzazione della domanda da parte del richiedente. L'istanza, in questi casi particolari, dovrà essere perfezionata successivamente all'attivazione del servizio e comunque entro 30 giorni lavorativi ad eccezione dei casi nei quali entro tale termine sia stato depositato il ricorso alla nomina dell'amministratore di sostegno qualora necessario. L'eventuale compartecipazione al costo del servizio da parte dell'utente, decorre comunque dal primo giorno di attivazione del servizio.
4. Di norma, il servizio sociale dell'Ente gestore, valutata la situazione, effettua una visita domiciliare per verificare la sussistenza delle condizioni per l'accesso al servizio e predispone il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).

ARTICOLO 9 PRIORITA' D'ACCESSO

1. Qualora siano pervenute più richieste di accesso senza possibilità di evaderle tutte, si darà priorità alle seguenti situazioni:
 - a) ammalati terminali o soggetti destinatari del percorso di dimissioni protette/continuità assistenziale;
 - b) persone sole e con rete familiare assente;
 - c) persone con rete familiare esistente ma fragile.
2. Gli interventi verranno garantiti in considerazione della disponibilità delle risorse destinate al servizio.
3. Qualora il servizio non sia in grado di accogliere tutte le richieste pervenute, verrà redatta una lista d'attesa, costituita in base all'ordine cronologico di presentazione delle domande.

ARTICOLO 10 DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA

1. I rapporti tra il personale e i destinatari del servizio devono essere improntati al reciproco rispetto; l'utente e l'operatore devono mantenere un comportamento corretto e dignitoso e svolgersi in un clima di cordiale collaborazione.
2. Ogni persona ha diritto ad essere compiutamente informato sulla disponibilità di prestazioni, requisiti e condizioni, criteri di priorità, procedure e modalità di accesso una valutazione sociale della situazione personale che tenga conto anche delle esigenze dei familiari un progetto assistenziale partecipato e condiviso rispetto dell'autonomia e della libera scelta quali espressioni di identità e libertà personali: a tal fine sono definite modalità operative adeguate, compatibili con le esigenze di assistenza e tutela dell'utente stesso riservatezza e segreto professionale, conservazione riservata dei documenti, con particolare riferimento a quelli contenenti informazioni e dati sensibili presentare eventuali reclami o suggerimenti inerenti il servizio e il personale addetto per iscritto e indirizzati alla direzione dell'Ente gestore.
3. Ogni persona ha il dovere di:
 - presentare la documentazione richiesta per l'istruttoria della domanda;
 - accettare, qualora d'accordo, formalmente il piano di assistenza e la relativa quota di compartecipazione;
 - confermare le prestazioni erogate firmando i relativi moduli e/o consentendo la rilevazione elettronica della presenza;
 - non chiedere prestazioni fuori orario, anche a pagamento, al personale né prestazioni non previste dal contratto;
 - non interpellare il personale al proprio domicilio;
 - accettare tutti gli operatori assegnati;
 - non richiedere informazioni sugli utenti del servizio né porre in atto comparazioni con altre situazioni;
 - garantire un ambiente domestico sufficientemente adeguato al fine di rendere efficace l'intervento domiciliare per una corretta tutela della salute dell'operatore e dell'interessato;
 - essere presente al domicilio nel momento dell'intervento;
 - avvertire l'assistente sociale dell'eventuale periodo di assenza indicando la data di rientro il prima possibile;
 - informare nel tempo l'assistente sociale di eventuali cambiamenti rispetto alle condizioni sociali e sanitarie, producendo la documentazione necessaria;
 - collaborare alle verifiche periodiche (colloqui, visite domiciliari) al fine di garantire il monitoraggio del servizio e la rilevazione di eventuali necessità;
 - collaborare nelle procedure informative inerenti alla valutazione della qualità del servizio;
 - avvisare in tempi brevi il servizio sociale delle Ente gestore di eventuali disservizi al fine di consentire allo stesso di effettuare i controlli necessari del caso;
 - provvedere all'aggiornamento dell'ISEE;
 - pagare le fatture alle scadenze indicate.

ARTICOLO 11 ESCLUSIONE DALL'ACCESSO DEL SERVIZIO

1. L'Ente gestore dispone l'esclusione dal SAD nei seguenti casi:
 - mancanza dei requisiti di ammissione della domanda
 - mancata sottoscrizione del PAI da parte del diretto interessato e/o della persona che ha presentato la domanda.
2. La durata della sospensione viene graduata da parte del servizio sociale dell'Ente gestore che provvede a dare immediata comunicazione all'ufficio amministrativo per i successivi adempimenti.
3. Cause di sospensione:
ricovero provvisorio in strutture residenziali o ospedaliere;
 - a) temporanea assenza (es. soggiorni climatici, brevi soggiorni da parenti);
 - b) mancanza/variazione delle condizioni che hanno determinato l'accesso al servizio;
 - c) mancanza delle condizioni necessarie alla tutela della persona o dell'operatore (esempio non utilizzo di ausili già prescritti);
 - d) comportamenti irrispettosi nei confronti del personale in servizio (molestie, aggressioni anche verbali, minacce) purché non derivanti da patologie (demenze, psichiatriche, ecc. ...);
 - e) assenza della persona e/o rifiuto del servizio non giustificati e senza preventivo avviso ripetuti per più di tre volte nel corso dell'anno solare; in tal caso inoltre la prestazione sarà comunque fatturata per la durata del servizio prevista nel PAI;
 - f) mancato pagamento delle quote di compartecipazione alla spesa di n. 4 fatture consecutive nell'anno solare, in assenza di giustificato motivo, a seguito di verifica dell'assistente sociale con l'interessato e/o i familiari. Il servizio verrà riattivato dopo il saldo delle quote arretrate, purché entro il periodo massimo di sospensione;
 - g) mancata presentazione della DSU entro 3 mesi dalla data di scadenza, fatto salvo il caso in cui sia stata avviata la procedura per la nomina dell'Amministratore di Sostegno.

Il servizio può essere sospeso per un periodo massimo di quattro mesi, trascorso il quale, il beneficiario decade d'ufficio.

ARTICOLO 12 CESSAZIONE DEL SERVIZIO

1. Il servizio può cessare per i seguenti motivi:
 - a) raggiungimento obiettivi del programma d'intervento;
 - b) rinuncia formale dell'interessato/familiare/legale rappresentante;
 - c) decesso;
 - d) ricovero definitivo in strutture residenziali;
 - e) trasferimento di residenza in comune diverso del Comune di S. Michele al Tagliamento;
 - f) recidive di assenza della persona o di rifiuto del servizio non giustificati;
 - g) mancato pagamento delle quote di compartecipazione alla spesa per n. 4 (quattro) fatture in

ragione d'anno, fatto salvo il caso in cui sia stata avviata la procedura per la nomina dell'Amministratore di Sostegno;

- h) su valutazione motivata del servizio sociale dell'Ente gestore anche in relazione a ulteriori prestazioni o servizi di cui il cittadino possa beneficiare.

ARTICOLO 13 PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA AL COSTO DEL SERVIZIO

1. Annualmente il Consiglio di Amministrazione dell'Ente gestore, approva le tariffe applicabili per i vari interventi del SAD e del PAD.
2. Il sistema di compartecipazione dell'utente al costo del SAD e PAD è individuato sulla base dell'ISEE.
3. Ai fini dell'applicazione della tariffa di compartecipazione l'ISEE deve pervenire all'Ente gestore entro il 28/02 di ogni anno. Superato il termine indicato verrà applicata la tariffa massima prevista.
4. In caso di aggiornamento dell'ISEE in corso d'anno, la tariffa aggiornata decorrerà dalla data di presentazione dell'ISEE.
5. L'aggiornamento della tariffa non viene applicato per il periodo retroattivo.
6. Per l'attività di monitoraggio o qualora l'utente non effettui il servizio prescritto verranno considerati un minimo di 15 minuti ai fini della compartecipazione.
7. Alle persone non residenti viene applicata la tariffa massima prevista.

ARTICOLO 14 TUTELA DELLA PRIVACY

1. I dati personali degli utenti saranno trattati in conformità del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e alla normativa.

ARTICOLO 15 NORME FINALI E TRANSITORIE

1. Il presente Regolamento entra in vigore dal 1° gennaio 2026 e sostituisce integralmente i precedenti regolamenti in materia.