

Delibera 7 marzo 2017, n. 254

Accompagnamento e assistenza abitativa per anziani

Allegato A)

Accompagnamento e assistenza abitativa per anziani

Art. 1

Ambito d'applicazione e definizioni

1. Le presenti disposizioni determinano, ai sensi dell'articolo 8, comma 1, lettera b), della [legge provinciale 30 aprile 1991, n. 13](#), le linee guida e i criteri relativi all'organizzazione e alla gestione del servizio "Accompagnamento e assistenza abitativa per anziani" di cui all'articolo 11/quarter, comma 2, lettera a), della stessa legge provinciale, all'interno degli alloggi a tal fine previsti.
2. In quanto compatibili, trovano applicazione gli articoli del [decreto del Presidente della Giunta provinciale 11 agosto 2000, n. 30](#), e successive modifiche, come ad esempio l'articolo 5, e altri decreti e delibere che disciplinano le residenze per anziani.
3. Per livelli di non autosufficienza menzionati nel presente testo si intendono quelli indicati all'articolo 3 della [legge provinciale del 12 ottobre 2007, n. 9](#), e successive modifiche.
4. Le persone appartenenti all'utenza del servizio vengono di seguito denominate utenti. Persone non appartenenti a tale utenza, ma che abitano insieme a persone appartenenti all'utenza in un alloggio destinato all'accompagnamento e assistenza abitativa, vengono denominate conviventi. Utenti e conviventi considerati insieme vengono denominati residenti.

Art. 2

Caratteristiche e finalità del servizio

1. Il servizio di cui alle presenti disposizioni è offerto all'interno degli alloggi a tal fine destinati dai Comuni, preferibilmente all'interno degli alloggi per anziani di cui al comma 4, con l'opzione tra la tipologia del servizio di accompagnamento abitativo e quella di assistenza abitativa, secondo quanto previsto dall'articolo 6 delle presenti disposizioni.
2. Il servizio, indipendentemente dalla tipologia in cui è offerto, si basa sul principio di solidarietà tra tutti i residenti degli alloggi, i loro familiari e i volontari. Esso persegue l'obiettivo di sostenere le/gli utenti degli alloggi nella gestione della vita quotidiana e a mantenerli attivi tramite l'offerta di attività note, familiari e, soprattutto, adeguate alle singole capacità. In questo senso, i servizi di assistenza e le prestazioni da parte del personale vengono offerti solo se l'utente di cui all'articolo 3 non è più in grado di gestire autonomamente la propria vita quotidiana, neppure con l'aiuto degli altri residenti.
3. Per raggiungere tale obiettivo, il servizio deve essere organizzato con la massima flessibilità possibile, sia in riferimento alle esigenze delle/degli utenti, sia alle risorse disponibili.
4. Il servizio è collegato ad appositi alloggi a tal fine destinati, che possono consistere in alloggi singoli collegati o, in alternativa, in un alloggio suddiviso in piccole unità in forma di comunità alloggio. Nel caso in cui gli alloggi non siano di proprietà del Comune, l'ente gestore deve ottenerne il consenso, affinché essi vengano riconosciuti come alloggi utilizzabili ai sensi delle presenti disposizioni.
5. La capacità ricettiva del servizio non può essere inferiore a cinque né superiore a 25 utenti. Motivate eccezioni devono essere preventivamente autorizzate dalla ripartizione provinciale competente.

Art. 3

Utenza e ammissione

1. Il servizio si rivolge in primo luogo a persone anziane ultrasessantacinquenni residenti in Alto Adige, che non sono più in grado di gestire autonomamente o con l'aiuto di altre persone la propria vita quotidiana presso il proprio domicilio.

2. Nel caso in cui all'interno degli alloggi previsti per il servizio rimangano posti liberi e non vi siano richieste pendenti di persone anziane, l'ente gestore può prescindere dal limite di età e dai presupposti di cui al comma 1 per ammettere come utenti persone con problemi specifici o affette da forme di dipendenza, malattie psichiche o disabilità, sulla base di una proposta del distretto sociale competente.

3. Ai fini dell'ammissione le/gli utenti devono essere autonomi oppure appartenere al primo o al secondo livello di non autosufficienza.

4. Ai fini dell'ammissione deve essere effettuata una valutazione sociale della/dell'utente e del gruppo degli altri utenti. A tal fine vengono rilevati i seguenti aspetti:

a) la situazione sociale;

b) la capacità di convivenza;

c) il fabbisogno di assistenza dell'utente e delle altre/degli altri utenti.

5. Al momento dell'ammissione, l'utente elabora insieme alla persona responsabile del servizio un contratto di accompagnamento/assistenza in cui sono definite le modalità atte a garantire accompagnamento, assistenza e aiuto adeguati alle rispettive esigenze.

6. Le/Gli utenti, le cui condizioni nel corso del tempo peggiorano a tal punto che non è più possibile garantire loro un'assistenza adeguata, o quelli che, secondo la valutazione sociale di una operatrice/un operatore sociale, non sono più in grado di abitare nell'alloggio o la cui permanenza nell'alloggio stesso risulta eccessivamente gravosa per gli altri residenti, devono trasferirsi in una struttura adatta alle loro esigenze.

7. Le persone anziane vengono trasferite in questo caso in una residenza per anziani, tutti gli altri utenti invece in una struttura adatta alle rispettive esigenze.

Art. 4 Gestione del servizio

1. Il servizio è gestito direttamente dal Comune o trasferito ad altri soggetti di cui all'articolo 1, comma 2, e all'articolo 20 della [legge provinciale 30 aprile 1991, n. 13](#), e successive modifiche, prevalentemente a enti gestori di strutture residenziali.

2. Nell'atto di trasferimento di cui al comma 1 vengono stabilite le modalità di gestione, in ottemperanza alle disposizioni provinciali vigenti. L'atto di trasferimento, o, in assenza di trasferimento, il regolamento di servizio, deve regolare almeno i seguenti aspetti:

a) se il Comune mette a disposizione anche gli alloggi:

- le modalità relative alla cessione degli alloggi all'ente che gestisce il servizio;

- la forma di cessione dell'alloggio alle/agli utenti;

- chi sostiene i costi per la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'edificio e in quale misura;

- la procedura e le competenze nel caso di mancato pagamento di spese che non sono regolamentate;

b) i criteri e le modalità relative all'ammissione e alla dimissione delle/degli utenti, tenendo prevalentemente in considerazione i seguenti criteri di valutazione:

- la persona vive da sola, in isolamento sociale e a rischio di abbandono;

- la persona vive in un'abitazione non adatta alle proprie specifiche esigenze o che presenta significative barriere architettoniche;

- la persona, pur avendone bisogno, è priva di qualsiasi forma d'aiuto esterno o dispone di un insufficiente aiuto familiare;
 - per i familiari l'assistenza risulta eccessivamente onerosa;
 - la persona per altri motivi si trova in una situazione sociale non sostenibile;
- c) la gestione di un'apposita graduatoria per l'ammissione, indipendente da quella per gli alloggi per anziani nei quali non viene offerto alcun servizio;
- d) la regolamentazione dell'assenza delle/degli utenti;
- e) la regolamentazione dell'assistenza notturna di cui all'articolo 5, comma 4;
- f) le modalità previste per l'ammissione in un ricovero temporaneo delle/degli utenti che necessitano di un'assistenza notturna prolungata, oppure, in ogni caso, il loro immediato trasferimento in una residenza per anziani qualora il servizio stesso non risulti più adatto alle loro esigenze;
- g) le modalità seguite dalla residenza per anziani per garantire l'inserimento prioritario in lista di attesa delle/degli utenti sulla base del sistema di punteggio previsto;
- h) la forma di collaborazione con gli altri servizi sociali e sanitari presenti sul territorio provinciale;
- i) se vengono attivate una o entrambe le tipologie di offerta di cui all'articolo 6, comma 1;
- j) se sussiste la possibilità di ammettere conviventi insieme alle/agli utenti, affinché possano abitare insieme nell'alloggio e, in caso affermativo, in base a quali criteri, fermo restando il divieto di sublocazione;
- k) quale ente – Comune o ente gestore – sostiene gli eventuali costi non coperti dalla tariffa, nel caso in cui la retta superi la tariffa massima.

3. Per quanto riguarda la determinazione delle spese accessorie per la manutenzione ordinaria si applicano le disposizioni del codice civile. In casi dubbi si applica la ripartizione delle spese condominiali tra inquilino e proprietario, applicata dall'Istituto per l'edilizia sociale della Provincia di Bolzano.

4. La decisione relativa alle tipologie di offerta di cui all'articolo 6, comma 1, spetta all'ente gestore del servizio, d'intesa con il Comune competente, in base alle condizioni d'accesso previste nell'atto di trasferimento. La decisione relativa all'ammissione spetta all'ente gestore del servizio.

Art. 5 Organizzazione del servizio

1. Le/I residenti degli alloggi badano, nei limiti delle rispettive capacità, a se stessi autonomamente e sono muniti di apparecchi di telesoccorso o dispongono negli alloggi di apparecchiature simili per chiamate di emergenza.
2. Le/Gli utenti stipulano con il Comune o l'ente gestore un contratto, una convenzione o una concessione per la cessione dell'alloggio.
3. Le prestazioni previste possono essere erogate dal Comune con personale proprio o tramite affidamento esterno.
4. Nell'ambito del servizio di cui alle presenti disposizioni non è prevista la presenza di personale negli alloggi durante la notte. Un'assistenza notturna è possibile solo in casi eccezionali per singole persone e comunque per non più di 30 giorni all'anno.

Art. 6 Tipologie di offerta

1. Il servizio può assumere le seguenti tipologie d'offerta:

- a) accompagnamento abitativo;
- b) assistenza abitativa.

2. L'offerta "accompagnamento abitativo" garantisce alle/agli utenti l'accompagnamento attraverso una persona di riferimento, che è presente ogni giorno in struttura per complessive sette ore settimanali oppure 14 ore in caso di strutture con più di 13 persone. La persona di riferimento:

- a) informa, sostiene e consiglia le/gli utenti nella gestione della vita quotidiana;
- b) promuove i rapporti sociali delle/degli utenti;
- c) accompagna e assiste le/gli utenti presso gli uffici, nell'espletamento di pratiche burocratiche e nelle commissioni;
- d) effettua piccoli lavori in casa;
- e) organizza attività occupazionali e di tempo libero delle/degli utenti;
- f) aiuta le/gli utenti ad accedere a servizi sanitari e sociali;
- g) coordina l'utilizzo e provvede alla pulizia degli spazi comuni;
- h) offre sporadicamente semplici prestazioni d'aiuto. Per prestazioni semplici si intendono le prestazioni dell'assistenza domiciliare che non devono essere necessariamente svolte da personale qualificato.

3. A seconda delle necessità e dell'offerta disponibile, le singole utenti/i singoli utenti possono inoltre usufruire dell'offerta di "assistenza abitativa", che comprende anche le prestazioni dell'accompagnamento abitativo.

4. L'offerta di "assistenza abitativa" garantisce alle/agli utenti le seguenti, ulteriori prestazioni a tariffa prestabilita:

- a) la pulizia dei propri locali (almeno due volte alla settimana);
- b) un pasto al giorno, anche durante il fine settimana: i pasti vengono preparati assieme oppure vengono consumati presso un'altra struttura sociale;
- c) prestazioni semplici continuative, nella misura massima di 60 minuti alla settimana.

5. Se necessario, tra utente ed ente gestore possono essere concordate per iscritto le seguenti prestazioni aggiuntive:

- a) pasto con fornitura;
- b) pasto senza fornitura: i pasti vengono preparati assieme oppure vengono consumati presso un'altra struttura sociale;
- c) pulizia;
- d) prestazioni semplici continuative;
- e) al massimo 60 minuti al giorno di prestazioni qualificate continuative (complessivamente non più di sette ore a settimana); per prestazioni qualificate si intendono quelle prestazioni dell'assistenza domiciliare che devono essere necessariamente svolte da personale qualificato.

Le prestazioni aggiuntive concordate vengono conformate individualmente, offerte in forma di pacchetto mensile e acquistate a tariffe prestabilite.

6. Anche le/i conviventi possono concordare con l'ente gestore le prestazioni aggiuntive di cui al comma 5 previste per le/gli utenti e acquistarle alla tariffa prevista. L'accordo deve avvenire in forma scritta.

7. Qualora dovesse variare il fabbisogno di assistenza dell'utente, su richiesta della stessa/dello stesso o sulla base di una valutazione del personale qualificato, si procede alla variazione del pacchetto di prestazioni, previa determinazione dell'effettiva necessità e delle effettive prestazioni erogate. La possibilità di variare la tipologia di offerta o il pacchetto di prestazioni è preventivamente stabilita nel contratto di accompagnamento/assistenza dell'utente; la nuova tariffa viene comunicata all'utente per iscritto. Lo stesso vale per l'accordo con le/i conviventi. Se non concordato diversamente con l'utente o con la/il convivente, la nuova tipologia di offerta o il nuovo pacchetto di prestazioni trova applicazione dal 1° giorno del mese successivo.

Art. 7 Personale

1. L'ente gestore garantisce il personale necessario per assicurare tutte le prestazioni e attività previste dall'articolo 6 e da ogni singolo contratto di accompagnamento/assistenza. Esso è responsabile in caso di eventuali mancanze o irregolarità.

2. Il personale dispone di una formazione adeguata e delle competenze tecniche e sociali necessarie per l'esercizio delle varie funzioni e l'erogazione delle singole prestazioni.

3. Nella scelta del personale da destinare allo svolgimento di attività che non necessitano espressamente di una specifica formazione o che non richiedono un determinato profilo professionale, vengono prese in considerazione preferibilmente persone che hanno una formazione o esperienza lavorativa nell'ambito dell'assistenza sociale.

4. La persona di riferimento responsabile del servizio deve appartenere a uno dei seguenti profili professionali:

- a) assistente geriatrico/geriatrica o assistente socio-assistenziale;
- b) assistente per soggetti portatori di handicap;
- c) educatore/educatrice sociale o educatore/educatrice per soggetti portatori di handicap (qualifica in esaurimento);
- d) operatore/operatrice socio-assistenziale;
- e) tecnico/tecnica dei servizi sociali;
- f) ergoterapista o terapeuta occupazionale.

5. La/Il responsabile del servizio è responsabile dell'accompagnamento o dell'assistenza specifici delle/degli utenti attraverso personale adeguato e a tal fine legittimato.

6. Se il servizio viene gestito dall'ente gestore di una residenza per anziani, la/il responsabile del servizio può essere, anche in deroga al comma 4, la responsabile tecnica/il responsabile tecnico dell'assistenza o una/un responsabile di settore della struttura residenziale. In questo caso va garantita trasparenza rispetto all'imputazione dei tempi e dei costi del lavoro tra i due servizi.

Art. 8 Costi e tariffe

1. Gli enti gestori stabiliscono annualmente per entrambe le tipologie di offerta la retta giornaliera complessiva. Essa comprende, in relazione alle prestazioni erogate, i seguenti elementi:

- a) costi dell'accompagnamento e dell'assistenza;

- b) costi alberghieri;
- c) costi dei pasti;
- d) servizio di telesoccorso o i costi relativi a servizi simili di soccorso;
- e) tutti gli altri costi non esplicitamente esclusi in base alle presenti disposizioni o ad accordi contrattuali.

Gli enti gestori inoltre stabiliscono annualmente le spese accessorie e i costi relativi alla cessione dell'alloggio.

2. Le tariffe massime previste per ogni tipologia di offerta e per le prestazioni aggiuntive nonché i costi massimi per la cessione dell'alloggio vengono stabiliti annualmente dalla Giunta provinciale insieme alla quota base e devono essere osservati dall'ente gestore.

3. Il calcolo della compartecipazione tariffaria per la singola tipologia di offerta avviene ai sensi dell'articolo 41 del [decreto del Presidente della Giunta provinciale 11 agosto 2000, n. 30](#), e successive modifiche.

4. Per le prestazioni aggiuntive non può essere richiesta un'agevolazione tariffaria ai sensi dell'articolo 41 del [decreto del Presidente della Giunta provinciale 11 agosto 2000, n. 30](#), e successive modifiche. Le/Gli utenti con un "valore della situazione economica" del nucleo familiare ristretto inferiore a 1,22, non possono pagare più del 50 per cento della tariffa stabilita.

5. La fatturazione a carico delle persone viene emessa mensilmente.

6. L'utente che rifiuta un posto letto offerto ai sensi dell'articolo 3, comma 7, nella rispettiva struttura, deve pagare la tariffa massima prevista per la tipologia di offerta e le prestazioni aggiuntive usufruite, a decorrere dal giorno del rifiuto.

Art. 9 Contratto

1. Il gestore del servizio stipula con l'utente un contratto dove sono definiti tutti i diritti e i doveri della/del residente e del servizio, nonché le eventuali conseguenze in caso d'inadempienza degli stessi.

2. Il contratto comprende anche le condizioni per il trasferimento dell'utente in una struttura idonea, qualora la permanenza nell'alloggio non dovesse essere più possibile secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 6.

Art. 10 Documentazione relativa all'assistenza

1. Per ogni utente deve essere redatta e costantemente aggiornata una cartella personale. La documentazione riferita all'accompagnamento/assistenza comprende un assessment sociale iniziale dell'utente, gli obiettivi specifici dell'assistenza, l'evolversi della situazione individuale; in essa sono documentati gli interventi pianificati ed effettuati, i responsabili della pianificazione e i risultati raggiunti.

Art. 11 Regolamento interno

1. Il regolamento interno stabilisce le condizioni organizzative di base per l'ammissione, la convivenza e la dimissione delle/dei residenti. Esso regola l'utilizzo delle abitazioni e degli spazi comuni così come l'eventuale coinvolgimento dei familiari nell'accompagnamento e nell'assistenza.

Art. 12 Carta dei servizi

1. La carta dei servizi descrive le finalità e l'organizzazione del servizio, elenca il personale impiegato e i criteri di accesso al servizio. Nella carta dei servizi sono indicate tutte le prestazioni, i diritti e i doveri delle/dei residenti e le tariffe, nonché le forme di partecipazione e la possibilità di presentare eventuali reclami.

Art. 13

Criteria strutturali degli alloggi

1. Gli alloggi devono soddisfare gli standard minimi previsti per gli alloggi per anziani. Per la costruzione di nuove abitazioni deve essere garantita un'offerta minima di cinque posti. Gli alloggi devono essere ubicati possibilmente in posizione centrale, nelle immediate vicinanze dei servizi sociali o sociosanitari e in particolare di residenze per anziani. Gli spazi abitativi e l'accesso agli stessi e alla struttura devono essere privi di barriere architettoniche.

2. Le unità abitative, nelle quali è offerto il servizio, oltre ai singoli locali assegnati alle/agli utenti, devono preferibilmente disporre dei seguenti spazi:

- a) una sala polivalente con angolo cottura per ogni unità abitativa;
- b) un locale per la persona di riferimento e il personale (nel caso di almeno dieci utenti può trattarsi di un appartamento);
- c) bagno con accessibilità comune;
- d) ripostigli adeguati;
- e) cantine adeguate;
- f) lavanderia comune con lavatrice oppure appositi allacciamenti nelle unità abitative.

3. L'unità abitativa per il servizio dispone di adeguati spazi all'aperto e possibilmente di un'area verde. Essa dispone di almeno un parcheggio ogni quattro utenti, di cui almeno un parcheggio per invalidi. L'unità abitativa dovrebbe essere facilmente raggiungibile con i mezzi di trasporto pubblico.

4. Nel caso in cui il servizio venga erogato da un ente gestore di un altro servizio nelle immediate vicinanze, per il rispetto delle caratteristiche previste, vengono presi in considerazione anche i locali e le superfici di tale servizio.

Art. 14

Norma transitoria

1. Negli alloggi per anziani gestiti da enti pubblici o privati al momento dell'applicazione delle presenti disposizioni, può essere offerto il servizio di cui alle presenti disposizioni. In questo caso, in presenza di adeguata motivazione, si può prescindere, anche in minima parte, dai criteri strutturali di cui all'articolo 13. Per quanto possibile l'unità abitativa è da adeguare secondo quanto previsto.

2. Il servizio deve essere accreditato non appena vengono emanati i relativi criteri di accreditamento. Fino a quel momento esso può essere erogato solo previa autorizzazione scritta rilasciata dall'ufficio provinciale competente.

3. Il servizio erogato da enti gestori che al momento dell'applicazione delle presenti disposizioni erogano già un servizio corrispondente, continua ad essere erogato alle condizioni concordate fino alla successiva modifica del contratto di accompagnamento/assistenza di cui all'articolo 3, comma 5.

4. Nell'anno 2017 il calcolo dei costi relativi alla cessione dell'alloggio avviene in base alle regole di calcolo del canone di locazione dell'edilizia sociale.

Art. 15

Validità

1. Le presenti disposizioni trovano applicazione a partire dal 1° aprile 2017.