



COMUNE DI LATINA

**REGOLAMENTO COMUNALE
PER I SERVIZI A SOSTEGNO DELLA DOMICILIARITA'**

**Approvato con deliberazione del Commissario Straordinario con
i poteri del Consiglio Comunale n. 42/2011 del 14/05/2011**

REGOLAMENTO COMUNALE PER I SERVIZI A SOSTEGNO DELLA DOMICILIARITA'

CAPO I - DISPOSIZIONI GENERALI

- Art. 1 - Oggetto e finalità
- Art. 2 - Definizioni
- Art. 3 - Principi generali
- Art. 4 - Destinatari degli interventi sociali
- Art. 5 - I diritti dei destinatari
- Art. 6 - I doveri dei destinatari

CAPO II - MODALITA D'ACCESSO E REQUISITI GENERALI DI AMMISSIONE AI SERVIZI

- Art. 7- Disposizione procedurali
- Art. 8 - Accesso al servizio
- Art. 9 - Valutazione dello stato di bisogno
- Art. 10 - Definizione del PAI
- Art. 11- Determinazione della situazione economica del richiedente
- Art. 12 - Compartecipazione alla spesa

CAPO III - TIPOLOGIA DI INTERVENTI E PRESTAZIONI

- Art. 13 - Tipologia delle prestazioni
- Art. 14 - Modalità di erogazione delle prestazioni
- Art. 15 - Cessazione e sospensione del servizio

CAPO IV - SERVIZI ED INTERVENTI INTEGRATIVI E COMPLEMENTARI ALL'ASSISTENZA DOMICILIARE

- Art. 16 Servizio di pasti a domicilio
- Art. 17 Sostegno economico a progetti assistenziali individualizzati
- Art. 18 Servizio di teleassistenza

CAPO V DELLA PARTECIPAZIONE

- Art. 19 Partecipazione dell'utenza

DISPOSIZIONI FINALI

- Art. 20 Applicabilità del regolamento
- Art. 21 Norme di revisione del regolamento
- Art. 22 Norma finale

CAPO I
DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1
(Oggetto e finalità)

1. Il presente Regolamento disciplina i principi generali e le finalità cui si conforma il sistema d'intervento del Comune di Latina a sostegno della domiciliarità;
2. I servizi domiciliari, nell'ambito degli interventi per la domiciliarità e, più complessivamente, del sistema locale dei servizi sociali a rete, sono volti ad assicurare il sostegno alle persone e alle famiglie nel loro ambiente di vita inteso non solo come spazio fisico ma come intero contesto delle relazioni significative tra il soggetto ed il suo ambiente.
3. I servizi rispondono a bisogni di carattere temporaneo o prolungato, hanno l'obiettivo di promuovere o mantenere le condizioni di vita indipendente presso il proprio domicilio, sostenendo l'autonomia e la libertà di scelta delle persone, garantendo il maggior benessere possibile per il beneficiario e per chi si prende cura di lui.

In particolare per le persone non autosufficienti e per il loro nucleo familiare il servizio di assistenza domiciliare:

- favorisce il mantenimento a domicilio;
- garantisce assistenza in modo continuativo, limitata od estesa nel tempo;
- favorisce il recupero e/o il mantenimento delle capacità residue di autonomia e relazionali;
- supporta i familiari e sostiene l'acquisizione di competenze per un'autonomia di intervento;
- persegue la migliore qualità della vita possibile per le persone non autosufficienti ed i loro familiari;
- evita il ricovero inappropriato in ospedale, evita o ritarda il ricovero in struttura residenziale.

4. Nell'ambito dei servizi domiciliari sono attivati processi di integrazione fra i servizi socio-assistenziali e quelli sanitari. L'integrazione si concretizza nella definizione di progetti personalizzati e conseguenti interventi integrati che garantiscono la continuità

assistenziale e il rispetto dell'unicità della persona.

5. Il presente Regolamento, in linea con la Legge 8 novembre 2000 n. 328 e con il Regolamento Generale in materia dei servizi sociali del Comune di Latina, assicura la partecipazione attiva dell'utenza alle scelte delle politiche sociali .

Art. 2 **(Definizioni)**

Ai fini del presente regolamento:

- **per SAD (Servizio di Assistenza Domiciliare)**, si intende una forma di sostegno professionalmente qualificato, rivolto alla persona che presenta un momentaneo o permanente limite delle proprie capacità d'autonomia rispetto alle funzioni fondamentali della vita quotidiana, al fine di consentire la sua permanenza nel domicilio. Le prestazioni del SAD sono caratterizzate secondo il principio di sussidiarietà, dalla complementarietà degli interventi erogati rispetto a quelli forniti dal contesto socio-familiare di appartenenza. Ogni intervento è personalizzato ed è soggetto all'elaborazione di un PAI (Programma Assistenziale Individualizzato).
- **per PAI** si intende il **Programma Assistenziale Individualizzato**, elaborato a seguito della valutazione professionale della singola situazione.
- **per richiedente** si intende la persona che richiede l'assistenza dei servizi. Può essere persona diversa dal soggetto o dai soggetti che necessitano di assistenza.
- **per diretto interessato** si intende, la persona o la famiglia destinataria dell'intervento socio – assistenziale;
- **per accesso ai servizi** si intende il momento in cui il richiedente si rivolge agli uffici comunali per ricevere informazioni o richiedere la presa in carico;
- **per presa in carico** si intende l'attivazione di una relazione professionale con gli operatori dei servizi preposti;
- **per ammissione** si intende l'approvazione di un PAI elaborato a seguito della valutazione professionale del caso da parte di un'equipe tecnica composta dall'Assistente sociale referente del caso, dal coordinatore del SAD, da eventuali altri operatori comunali referenti delle aree di intervento oggetto del presente regolamento

(anziani, disabili, minori), integrata, quando necessario, da operatori di altri Enti preposti in modo tale da garantire la multidisciplinarietà degli interventi.

Art. 3

(Principi generali)

1. È garantita la parità di trattamento in relazione alle specifiche condizioni personali e sociali del destinatario, intesa come divieto di ogni discriminazione e non quale uniformità di prestazione.
2. I comportamenti dei soggetti erogatori e degli operatori addetti si attengono ai principi di obiettività, equità ed imparzialità.

Art. 4

(Destinatari degli interventi sociali)

1. Gli interventi domiciliari sono rivolti alle persone anziane, adulti e minori residenti nel Comune di Latina.
2. Qualora si verifichi una indifferibile e urgente necessità sociale, gli interventi e le prestazioni possono essere estese anche a coloro che sono occasionalmente presenti nel territorio comunale.
3. Nel caso di assistenza prestata a cittadini non residenti nel territorio di Latina, il Comune, nei limiti di legge, si attiva, per la rivalsa dei costi sostenuti, nei confronti del loro Comune di residenza.

Art. 5

(I diritti dei destinatari)

Il servizio garantisce:

- la completa informazione sugli interventi garantiti e sulle prestazioni erogate, nonché sulle modalità per accedervi e le possibilità di scelta in base a quanto previsto nella carta dei servizi sociali;
- la consulenza professionale di operatori, volta a decidere in merito all'eventuale presa in carico;
- la tutela della riservatezza, conformemente alle previsioni della normativa in materia di protezione dei dati personali e nel rispetto del segreto d'ufficio e professionale;

e relativamente ai casi ammessi:

- l'individuazione di uno specifico operatore domiciliare che gestirà il caso;
- la possibilità di partecipare alla realizzazione, alla verifica e all'aggiornamento periodico del PAI, anche attraverso valutazioni multidisciplinari ed in base alle risorse disponibili, al fine di individuare le soluzioni più adeguate;
- il diritto di ricevere formale comunicazione sulla quota di contribuzione dovuta, prima dell'inizio della erogazione delle prestazioni;
- il diritto alla riorganizzazione degli interventi previsti dal PAI in presenza di modifiche, anche improvvise, dello stato di bisogno.
- il controllo, da parte del Comune, sulla qualità delle prestazioni, anche quando sono erogate da soggetti accreditati o convenzionati o per i quali sia prevista apposita iscrizione ai registri.

Art. 6

(I doveri dei destinatari)

E' fatto obbligo:

- di comunicare al Servizio la propria condizione socio-economica, presentando la documentazione relativa al momento della richiesta di accesso al servizio di assistenza domiciliare;
- di seguire le indicazioni contenute nel PAI;
- di avvertire tempestivamente l'Assistente sociale di riferimento e/o l'Assistente domiciliare della eventuale propria assenza dal domicilio;
- di non chiedere prestazioni fuori orario né prestazioni diverse da quelle previste dal PAI;
- di comunicare tempestivamente, attraverso apposita documentazione, le modifiche relative alla propria situazione socio - economica;
- di segnalare all'Assistente sociale di riferimento e/o al Tavolo di cui all'art. 25 del Regolamento generale in materia di servizi sociali, le criticità relative al servizio di cui si è fruitori relativamente alla salvaguardia dei propri diritti e interessi.

CAPO II

MODALITÀ D'ACCESSO E REQUISITI GENERALI DI AMMISSIONE AI SERVIZI

Art. 7

(Disposizioni procedurali)

1. Il procedimento amministrativo per l'ammissione alle prestazioni socio-assistenziali previste dal presente Regolamento si avvia con la presentazione dell'istanza da parte del richiedente o di chi ne fa le veci e si conclude con l'approvazione del PAI.
2. La presa in carico viene disposta a conclusione della messa in atto di tutti gli strumenti valutativi propri del servizio sociale competente (visita domiciliare, colloqui con l'interessato, con i parenti e con altre risorse della rete assistenziale, eventuali contatti con i sanitari, rapporti delle autorità competenti), e consiste nella valutazione sulla riconducibilità del bisogno espresso nell'ambito degli interventi socio-assistenziali che il Comune assicura o promuove.
3. All'atto della presa in carico viene individuato l'assistente sociale responsabile del caso che, sulla base delle valutazioni di cui al comma 2, esegue l'istruttoria e formula il PAI unitamente all'equipe tecnica composta dall'assistente sociale responsabile del caso, dal coordinatore del SAD e da eventuali altri operatori comunali referenti delle aree di intervento oggetto del presente regolamento (anziani, disabili, minori), integrata, quando necessario da operatori di altri Enti preposti così da garantire la multidisciplinarietà degli interventi.
4. L'assistente sociale responsabile del caso ha altresì il compito di raccordare gli interventi di supporto, la responsabilità dei quali resta assegnata ai singoli responsabili dei servizi e delle prestazioni.
5. La gestione degli accessi, anche di quelli che non portano alla presa in carico, si svolge nel rispetto dei principi generali di efficacia, certezza, trasparenza, riservatezza, responsabilità e massima collaborazione.
6. In caso di mancato accoglimento dell'istanza, il richiedente riceve comunicazione, con atto motivato, entro i termini stabiliti dalla legge.

7. I servizi realizzano la massima semplificazione formale delle garanzie procedurali previste a favore del cittadino, ispirandosi ai principi di libertà delle forme e di effettività della tutela ed avvalendosi anche delle modalità relazionali che l'evoluzione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione rende progressivamente disponibili.

Art. 8

(Accesso al servizio)

1. Per l'accesso al servizio, deve ricorrere almeno una delle seguenti ipotesi:
 - a) insufficienza del reddito per il soddisfacimento delle primarie esigenze di vita;
 - b) incapacità di provvedere a sé stessi;
 - c) presenza di provvedimenti dell'autorità giudiziaria che impongano o rendano necessari interventi o prestazioni socio assistenziali;
 - d) presenza di svantaggio personale o carenza di vita di relazione in situazione di fragilità personale;
 - e) la presenza di certificazione sanitaria attestante la scarsa o totale non autosufficienza (legge 104/92, Verbale Commissione invalidi civili, altro);

2. Le richieste vanno inoltrate su apposito modulo fornito dall'Amministrazione Comunale corredato da tutta la documentazione (sanitaria, economica e sociale) necessaria alla valutazione dello stato di bisogno e dell'autosufficienza per la predisposizione del PAI.

Art. 9

(Valutazione dello stato di bisogno)

Per la rilevazione dello stato di bisogno e della valutazione della condizione di autonomia ci si avvarrà di apposite schede tecniche di valutazione dell'autosufficienza redatte dall'equipe tecnica di cui all'art.7 comma 3 che prendono in considerazione:

- a) il complesso delle risorse economiche cui il diretto interessato può attingere, basato sul valore ISEE familiare.
- b) la valutazione dell'insieme delle risorse relazionali da parte della famiglia;
- c) la disponibilità di una rete sociale e familiare di sostegno;

- d) le condizioni di salute;
- e) la presenza di idoneo certificato medico-legale;
- f) la situazione abitativa;
- g) la capacità di gestione di sé e del nucleo familiare;
- h) la capacità di assumere decisioni.

Art. 10

(Definizione del PAI)

1. Il PAI individua gli interventi necessari per affrontare, coerentemente all'effettivo stato di bisogno, le problematiche che il caso presenta e delinea gli obiettivi da raggiungere, fissando tempi e modalità di realizzazione.
2. Il PAI è soggetto a verifiche che possono portare al suo aggiornamento o alla sua conclusione.
3. Il PAI prevede un minimo nel livello di assistenza, sia nelle modalità che nei tempi di intervento, con interventi flessibili e correlati alla esigenza dell'utenza.
4. Il PAI può contenere o coincidere con un progetto educativo individualizzato, qualora il bisogno dell'assistito presenti l'esigenza di interventi di carattere educativo.
5. Il PAI può prevedere, ad integrazione dell'assistenza domiciliare, interventi di **"assistenza leggera"** volti al sollievo e/o alla compagnia in situazioni di fragilità sociale anche da parte delle realtà di volontariato.
6. In alcuni casi specifici, individuati dall'equipe tecnica, potrà essere utilizzato nell'ambito degli interventi previsti a favore dell'utenza anche personale assunto come assistente familiare.
7. Il disabile, fruitore del servizio, raggiunta l'età per essere collocato nell'area anziani, rimane nell'area disabili e, ove non fosse possibile, si attua su di lui attraverso un apposito PAI un trattamento secondo le esigenze di soggetto disabile, conservando intatte le tutele legislative applicabili.

Art. 11

(Determinazione della situazione economica del richiedente)

1. Ai fini della valutazione della condizione di bisogno, la capacità economica delle persone si misura sulla base dell'Isee personale o familiare.
2. Ai fini della valutazione dei requisiti per l'accesso alle prestazioni e per la relativa tariffazione, il Comune, nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge, si attiene alle seguenti configurazioni del nucleo di riferimento sulla base del quale calcolare l'Isee:
 - a) per le persone portatrici di handicap permanente e grave e per le persone ultrasessantacinquenni non autosufficienti si considera il solo diretto interessato;
 - b) per le persone ultrasessantacinquenni non rientranti nella previsione di cui alla lett. a) si considera il diretto interessato più il coniuge convivente o il convivente anagrafico;
 - c) nei rimanenti casi si considera il nucleo anagrafico.
3. L'Amministrazione provvede a valutare l'impatto economico-finanziario delle scelte assunte, nel rispetto della disciplina generale approvata dal consiglio e sulla base di specifica istruttoria.

Art. 12

(Compartecipazione alla spesa)

1. Fatti salvi i casi di esenzione, chiunque usufruisca delle prestazioni socio assistenziali è tenuto - secondo le normative vigenti - a sostenerne per intero o parzialmente il costo.
2. Il diretto interessato o chi agisce formalmente per esso, sottoscrive per accettazione il PAI e la ripartizione degli oneri relativi.
3. Il sistema tariffario del Comune, definito in coerenza con le normative nazionali e regionali, è articolato in modo da consentire alla persona assistita ed ai suoi familiari di preservare condizioni di vita adeguate.
4. Gli utenti del SAD partecipano alla spesa per il Servizio ricevuto in maniera proporzionata all'attestazione ISEE (presentata ai sensi del D.lgs n.109/98 modificato dal D.L.gs n.130/2000 e successive modifiche), in base alle soglie ISEE approvate dalla Giunta comunale, come di seguito indicate:

Servizio di Assistenza Domiciliare in relazione al costo convenzionale per ora della prestazione erogata
--

fasce	da	a	% partecipazione
1° fascia	0	8.300,00	esente
2° fascia	8.300,01	13.300,00	10%
3° fascia	13.300,01	18.300,00	15%
4° fascia	18.300,01	23.300,00	25%
5° fascia	23.300,01	28.300,00	40%
6° fascia	28.300,01	33.300,00	60%
7° fascia	33.300,01	38.300,00	80%
8° fascia	38.300,01	ed oltre	100%

5. In caso di reiterato inadempimento all'obbligo di cui al comma 1, il Comune provvede alla sospensione del servizio erogato, sempre che ciò non rappresenti un pericolo per la salute o la dignità personale del diretto interessato. Restano in ogni caso impregiudicate per il Comune tutte le azioni a tutela del soddisfacimento del diritto di credito nei confronti del diretto interessato, dei suoi aventi causa e degli eventuali obbligati.
6. Il concorso alla spesa può anche essere richiesto oltre che all'utente ai familiari obbligati agli alimenti, entro i limiti previsti dall'art. 433 del Codice Civile.
7. La compartecipazione può essere anche rideterminata successivamente all'avvio del servizio qualora emergano circostanze o fatti nuovi che modifichino lo stato di bisogno.
8. Viene prevista l'esenzione permanente dal pagamento della tariffa a seguito di pronunce da parte della autorità giudiziaria e l'esenzione temporanea, nei casi di emergenza sociale che rendono improrogabile l'intervento tempestivo di assistenza domiciliare con la conseguente erogazione del relativo servizio.

CAPO III

TIPOLOGIA DI INTERVENTI E PRESTAZIONI

Art. 13

(Tipologia delle prestazioni)

1. Le attività del servizio assistenza domiciliare prevedono:

a) aiuto per favorire l'autonomia nello svolgimento delle attività giornaliere: alzata dal letto, igiene personale, vestizione, aiuto nella assunzione dei pasti, accorgimento per una giusta posizione degli arti in condizione di riposo, uso di accorgimenti o attrezzi per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, camminare, accompagnamento presso ambulatori medici, ospedali, presidi sociali e sanitari presenti sul territorio comunale;

b) aiuto per svolgere le attività domestiche: riordino pulizie e dell'alloggio, cambio pulizia e riordino della biancheria e del vestiario, acquisti generi alimentari e di necessità, preparazione dei pasti e pulizia stoviglie;

c) controllo nella assunzione della terapia farmacologica secondo lo schema medico e in linea con il quadro legislativo di riferimento in relazione al profilo professionale dell'operatore individuato;

d) ascolto partecipato, accoglienza e raccolta di problemi di vita quotidiana, attivazione di risorse per i problemi riguardanti la manutenzione dell'alloggio ed eventuale segnalazione all'assistente sociale referente del caso e ai familiari;

e) prestazione di segretariato sociale: informazioni su pratiche e servizi, svolgimento di piccole commissioni in merito;

2. Per la realizzazione delle predette prestazioni, ed in particolare per il disbrigo di pratiche legate alla gestione della vita quotidiana e l'accompagnamento all'esterno è consentito il trasporto degli assistiti da parte del personale del servizio solo attraverso l'utilizzo dell'automezzo autorizzato dall'ente locale e dall'ente gestore del servizio; è inoltre consentita la gestione del denaro per quanto attiene le esigenze di vita quotidiana (spesa, pagamenti utenze, etc..) mentre è vietata la gestione di pensioni, invalidità, rendite.

3. L'Amministrazione provvede ad emanare e, ricorrendone la necessità, ad aggiornare l'elenco delle prestazioni a sostegno della domiciliarità, ispirandosi ai principi di efficacia, efficienza e semplificazione.

Art. 14

(Modalità di erogazione delle prestazioni)

1. Le prestazioni del Servizio Assistenza Domiciliare vengono rese a domicilio del beneficiario attraverso la figura professionale dell'Assistente Domiciliare e dei Servizi Tutelari (ADEST) o dell'Operatore Socio Sanitario (OSS) attraverso appalto, convenzione o accreditamento in conformità con le prestazioni definite dal PAI.
2. Gli OSS interverranno per prestazioni socio-sanitarie, gli ADEST per prestazioni socio-assistenziali. Tali figure potranno essere coadiuvate da ulteriori figure professionali, volontari, assistenti familiari, laddove previsto dal PAI.
3. l'erogazione delle prestazioni deve corrispondere a criteri di continuità assistenziale sia nelle figure che nelle modalità di intervento compatibilmente con le esigenze dell'utente e con le disponibilità del servizio.
4. Gli interventi vengono realizzati di norma dal lunedì al sabato, nella fascia oraria compresa tra le 7,00 e le 20,00 e:
 - a) in particolari condizioni eccezionali e temporanee e su valutazione dell'equipe tecnica, il servizio può essere effettuato anche la domenica e i giorni festivi e/o presso luoghi deputati al ricovero e alla cura purché all'interno del territorio comunale.
 - b) l'equipe tecnica, dopo opportuna valutazione, può attivare interventi eccezionali a carattere temporaneo qualora vi sia l'impossibilità all'accudimento dell'utente. Tali interventi possono consistere nella ricerca di risorse di rete tali da poter prevedere la copertura dell'assistenza fino alle 24 ore giornaliere.
 - c) è previsto ma in via eccezionale e temporanea, l'attivazione di interventi domiciliari a sostegno del soggetto disabile in carico ad altri servizi quali:
 - integrazione scolastica
 - centri diurni.

Art. 15

(Cessazione e sospensione del servizio)

Il servizio di assistenza domiciliare può cessare o essere sospeso nei seguenti casi:

- ricovero definitivo presso istituti di cura;

- perdita dei requisiti d'ammissione al servizio;
- reiterati atti offensivi nei confronti del personale di servizio (molestie, aggressioni anche verbali, minacce);
- assenza ripetuta dal proprio domicilio nell'orario di servizio senza aver preventivamente avvertito il coordinatore del servizio.

CAP. IV SERVIZI ED INTERVENTI INTEGRATIVI E COMPLEMENTARI ALL'ASSISTENZA DOMICILIARE

Art. 16

(Servizio di pasti a domicilio)

In considerazione dell'importanza che assume per la salute un'alimentazione regolare ed equilibrata, in particolare per le persone anziane, il Comune fornisce a richiesta o se previsto nel PAI il servizio pasti a domicilio. Il servizio è assicurato di norma dal Lunedì al Sabato all'ora di pranzo.

Può essere fornito anche la Domenica, compresi i festivi, conformemente a quanto previsto dal PAI, nell'ambito delle risorse disponibili.

Il costo del servizio è definito dal Comune con apposita Delibera.

Art. 17

(Sostegno economico a progetti assistenziali individualizzati)

Il Comune, a sostegno del servizio di assistenza domiciliare, eroga contributi utilizzando risorse proprie, attraverso l'assistenza economica finalizzata, ovvero utilizzando risorse provenienti da progettualità finanziate da altri Enti per sostenere progetti assistenziali tali da garantire la permanenza nel domicilio. Questi ultimi finanziamenti sono regolamentati ed erogati a livello distrettuale.

Art. 18

(Servizio di Teleassistenza)

1. Il Servizio di Teleassistenza fornisce, attraverso il collegamento ad una linea telefonica fissa, la possibilità di intervento immediato e per 24 ore su 24 da parte di operatori

telefonici nelle situazioni di emergenza e nei casi in cui sia fondamentale un intervento tempestivo.

2. Viene garantito in base alle esigenze e alle singole volontà espresse dell' utente, un servizio di compagnia attraverso un contatto telefonico sistematico.
3. L'accesso al Servizio avviene presentando richiesta scritta al Comune su apposita modulistica .

CAPO V

DELLA PARTECIPAZIONE

Art. 19

(Partecipazione dell'utenza)

Secondo quanto stabilito dall'art.1, comma 5 del presente regolamento, è assicurata all'utenza la partecipazione alle scelte delle politiche sociali d'intesa con i Servizi Sociali, attraverso:

- la partecipazione al Tavolo permanente di Area di cui all'art. 25 del Regolamento generale in materia di servizi sociali;
- la partecipazione alla progettazione ai Piani di Zona dei Servizi Sociali, ai sensi della Legge 8 novembre 2000 n.328 e successive modifiche.

DISPOSIZIONI FINALI

Art.20

(Applicabilità del Regolamento)

Il presente Regolamento deve essere osservato da enti, istituzioni e organizzazioni del terzo settore che collaborano con l'ente locale a fronte di incarichi, contratti, collaborazioni o convenzioni.

Art.21

(Norme di revisione del Regolamento)

Il Consiglio comunale approva le disposizioni integrative e correttive eventualmente necessarie, sentito il parere del Tavolo di area.

Art.22

(Norma finale)

Per quanto non disciplinato nel presente Regolamento che sostituisce integralmente il precedente, si fa riferimento al Regolamento generale in materia di servizi sociali e alla normativa regionale e nazionale in materia.