



Comune di Veggiano

Piazza F. Alberti, 1

35030 VEGGIANO (PD)

Codice Fiscale: 80010290288 – Partita Iva: 02180560282

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (S.A.D.)

Approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n° 44 del 18 DIC 2019

INDICE

Art. 1 - OGGETTO DEL REGOLAMENTO	PAG. 4
Art. 2 – DEFINIZIONE E FINALITÀ DEL SERVIZIO	PAG. 4
Art. 3 – DESTINATARI	PAG. 5
Art. 4 – PRESTAZIONI DEL SERVIZIO	PAG. 5
Art. 5 – ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA	PAG. 6
Art. 6 – INTEGRAZIONE CON GLI ALTRI SERVIZI SOCIALI- COMUNALI	PAG. 7
Art. 7 – VERIFICA REQUISITI	PAG. 7
Art 8 - PROCEDURA DI AMMISSIONE AL SERVIZIO	PAG. 7
Art. 9 – MOTIVI DI ESCLUSIONE DEL SERVIZIO	PAG. 8
Art. 10 – FASE ISTRUTTORIA	PAG. 9
Art. 11 – SOSPENSIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	PAG. 11
Art. 12 – CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO	PAG. 11
Art. 13 – ULTERIORI COMPITI DELL’ASSISTENTE SOCIALE	PAG. 11
Art. 14 – MODALITA’ DI CALCOLO DELLA COMPARTECIPAZIONE	PAG. 12
Art. 15– L’UTENTE E IL SUO NUCLEO FAMILIARE	PAG. 13
Art. 16 - MODALITA’ DI ESECUZIONE DEL S.A.D. E GESTIONE DEL SERVIZIO	PAG. 13

Art. 17 - RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO E LE ASSOCIAZIONI DEGLI UTENTI	PAG. 14
Art. 18 – VALUTAZIONE QUALITA’ DEL SERVIZIO	PAG. 14
Art. 19 – CONTROLLI DELL’ENTE	PAG. 14
Art. 20 – TRATTAMENTO DEI DATI	PAG. 15
Art. 21 – NORME FINALI	PAG. 15

ABBREVIAZIONI

A.D.I.		Assistenza domiciliare integrata
A.S.		Assistente sociale
I.S.E.E.		Indicatore della situazione economica equivalente
O.S.S.		Operatore socio sanitario
P.A.I.		Piano assistenziale individuale
S.A.D.		Servizio di assistenza domiciliare
S.E.D.		Servizio educativo domiciliare
U.V.M.D.		Unità valutativa multi dimensionale

Art. 1 - OGGETTO DEL REGOLAMENTO

Il presente Regolamento disciplina e determina i principi e i criteri di erogazione del **Servizio di Assistenza Domiciliare** del Comune di Veggiano (d'ora in poi S.A.D.)

Art. 2 – DEFINIZIONE E FINALITÀ DEL SERVIZIO

1. Il S.A.D. è un complesso di prestazioni di natura socio – assistenziale, di aiuto personale, domestico e di socializzazione effettuate presso il domicilio dei destinatari individuati all'art. 3 del presente regolamento.
2. Il S.A.D. è complementare all'assistenza e alla solidarietà familiare e/o della rete amicale e/o del volontariato e non le sostituisce in ottemperanza al principio di sussidiarietà.
3. Le finalità del S.A.D. sono:
 - favorire la permanenza a domicilio, riducendo e ritardando il ricorso alle strutture residenziali anche con riferimento a quanto previsto dagli orientamenti normativi nazionali e regionali in materia;
 - stimolare, mantenere e potenziare le capacità e le funzionalità residue della persona;
 - incentivare il recupero di funzionalità e capacità latenti o parzialmente deteriorate;
 - promuovere l'autonomia del singolo sostenendo e aiutando la persona laddove impossibilitata a causa della perdita temporanea o permanente di funzionalità essenziali per la gestione della vita quotidiana;
 - prevenire e superare l'isolamento sociale potenziando, attivando e collaborando con i soggetti (familiari, amici, volontari, vicinato), le istituzioni e/o i gruppi del territorio, che costituiscono la rete in cui si colloca la persona;
 - favorire la tenuta nel tempo della rete familiare e/o amicale dando sollievo e supporto nella gestione del carico assistenziale.
4. L'organizzazione del S.A.D. è caratterizzata da flessibilità al fine di assicurare una risposta quanto più tempestiva possibile e modulata sulle specifiche esigenze dell'utente e del suo nucleo familiare.
5. Il S.A.D. viene svolto coinvolgendo direttamente la persona sia nella fase di valutazione del bisogno che di programmazione e realizzazione del progetto assistenziale.

Art. 3 – DESTINATARI

1. Possono usufruire del S.A.D. le persone anziane parzialmente autosufficienti o non autosufficienti, i disabili, persone in situazione di rischio sociale e/o socio-sanitario, le famiglie con minori, **residenti** nel Comune di Veggiano e che presentano contemporaneamente i seguenti requisiti:
 - necessitano (temporaneamente o stabilmente) di un aiuto da parte di altre persone per la particolare situazione di malattia, invalidità, disagio o rischio sociale in cui si trovano;
 - la famiglia e/o la rete parentale e amicale sono impossibilitati a garantire sufficiente e adeguata assistenza oppure la persona non può contare su alcuna rete;
 - non dispongono di risorse economiche sufficienti a garantire la copertura del loro bisogno assistenziale.
2. Si riconosce la priorità per l'accesso al Servizio quando:
 - il nucleo è composto da una sola persona o da una coppia con rete familiare assente o inadeguata;
 - la persona è in condizione di emarginazione o isolamento conclamati o è a rischio;

- la persona è in età più avanzata;
 - il minore appartiene a un nucleo familiare problematico;
 - la persona è affetta da patologie accertate e valutate in unità valutativa multidimensionale distrettuale (d'ora in poi UVMD) o è già inserita in un programma di assistenza domiciliare integrata (d'ora in poi ADI);
 - il nucleo è in disagiate condizioni economiche come rilevate ai sensi del presente regolamento.
3. Il S.A.D. può essere attivato, in via del tutto eccezionale, in favore di persone che rispondono ai requisiti di cui al comma 1 del presente articolo e che sono **domiciliate presso il Comune di Veggiano** a condizione che l'Amministrazione del Comune di provenienza assuma l'impegno per il totale rimborso delle spese dirette e indirette sostenute dall'Ente.

Art. 4 – PRESTAZIONI DEL SERVIZIO

1. Le prestazioni vengono garantite da personale qualificato (O.S.A., O.S.S. o equivalenti) fornito dalla ditta affidataria del S.A.D. e che ha l'obbligo di rispettare le finalità del servizio e quanto previsto nel piano assistenziale individuale.
2. Le prestazioni S.A.D., già previste dalla normativa nazionale e regionale in materia, in sintesi comprendono:
 - a. cura e igiene della persona (in questo ambito oltre agli interventi direttamente finalizzati all'igiene della persona, vanno comprese anche prestazioni igienico sanitarie di semplice esecuzione quali frizioni e massaggi antidecubito, misurazione della temperatura corporea, supervisione nell'assunzione dei farmaci, mobilitazione della persona allettata e aiuto alla deambulazione sia all'interno che all'esterno dell'abitazione). In ogni caso tali interventi devono rientrare tra le mansioni di specifica competenza degli operatori domiciliari;
 - b. aiuto nella gestione e cura dell'ambiente domestico (ad es. riordino e pulizia dell'alloggio; lavaggio in lavatrice e eventuale stiratura di biancheria, eventuale supporto nella preparazione dei pasti o loro consegna a domicilio e aiuto nell'assunzione degli stessi, lavaggio delle stoviglie; tali interventi vengono effettuati soltanto se funzionali alla tutela dell'utente e si intendono riferiti a oggetti e spazi abitualmente utilizzati dallo stesso e rispondenti ai suoi bisogni primari);
 - c. svolgimento di commissioni e disbrigo pratiche (es. spesa, pagamento di bollette, acquisto di farmaci e/o di vestiario ecc.) e mantenimento dei contatti con gli eventuali altri servizi del territorio che si occupano della persona;
 - d. socializzazione e collaborazione al lavoro di rete in relazione ai casi in carico;
 - e. servizio consegna pasti a domicilio: si intende il prelievo e la consegna dei pasti a domicilio;
 - f. altri servizi attivati dall'Amministrazione Comunale a favore delle persone dei destinatari di cui all'art. 3.

Art. 5 – ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

1. Nei casi ove sia necessario intervenire per esigenze complesse di cura riferite a soggetti affetti da gravi patologie o in condizioni di non autosufficienza, sarà attivato un programma di A.D.I. di tipo sociale e sanitario.
2. La procedura per l'erogazione dell'A.D.I. comporta la definizione di un progetto assistenziale da parte dell'U.V.M.D. che individua gli interventi di tipo sanitario e sociale da erogarsi, le modalità di realizzazione e di verifica dei risultati conseguiti.
3. Le decisioni assunte in U.V.M.D., costituiscono autorizzazione ed elemento di priorità per l'avvio dei servizi di assistenza domiciliare comunale nel rispetto di quanto previsto nel presente regolamento e dei vincoli di stanziamento finanziario per il S.A.D.

Art. 6 – INTEGRAZIONE CON GLI ALTRI SERVIZI SOCIALI COMUNALI

In caso di nucleo familiare con minori in carico al S.A.D. Comunale, gli interventi previsti andranno coordinati con il S.E.D. (Servizio Educativo Domiciliare comunale) prevedendo adeguate forme di integrazione tra i due Servizi.

Art. 7 – VERIFICA REQUISITI

Ogni utente del S.A.D. e dell'A.D.I. è tenuto a comunicare eventuali variazioni della situazione economica o abitativa (arrivo parenti, ricoveri in ospedale, periodi di assenza) e periodicamente verranno effettuati controlli da parte dell'Assistente Sociale (d'ora in poi A.S.) competente sul reddito, sulle condizioni di salute ecc., degli utenti del S.A.D. e dell'A.D.I., nel rispetto della normativa vigente.

Qualora gli utenti non rispettino le norme previste dal presente regolamento e non provvedano al pagamento delle relative tariffe, l'organo competente, previo avviso di rigetto, potrà sospendere il servizio.

Art 8 - PROCEDURA DI AMMISSIONE AL SERVIZIO

1. Il procedimento per l'attivazione del servizio viene avviato:
 - a) a seguito di presentazione di apposita domanda sul modulo predisposto dal Comune da parte dell'interessato o di chi lo rappresenta legalmente;
 - b) su iniziativa del Servizio Sociale del Comune;
 - c) a seguito di segnalazione dei servizi sanitari o socio – sanitari che hanno in carico il caso;
 - d) su segnalazione formale e scritta di altri soggetti che, per qualunque ragione, siano a conoscenza del bisogno e/o del disagio della persona e, di norma, abbiano comunque informato l'interessato.

2. L'istanza redatta su apposito modulo predisposto dalla competente Assistente Sociale deve essere corredata da:

I.S.E.E. richiesto con validità al 31.12 salvo diverse indicazioni stabilite dalla normativa:

- per soggetti autosufficienti: l'I.S.E.E. ordinario di cui all'art. 3 del D.P.C.M. n. 159/2013”;
- per soggetti affetti da gravi patologie o in condizioni di non autosufficienza: l'I.S.E.E. per prestazioni agevolate di natura socio-sanitaria di cui all'art. 6 del D.P.C.M. n. 159/2013 e successive modifiche e integrazioni;
- per i soggetti minori: l'I.S.E.E. per prestazioni agevolate rivolte a minorenni di cui all'art. 7 del D.P.C.M. n. 159/2013;
- documentazione aggiornata relativa alla situazione economica e bancaria inclusa la giacenza media riferita all'anno in cui viene presentata la richiesta e comprendente ogni entrata a qualsiasi titolo percepita dall'interessato e dai membri del nucleo familiare nonché dai parenti obbligati secondo quanto previsto dall'articolo 433 del Codice Civile;
- dichiarazione sostitutiva (rilasciata dall'interessato o dai soggetti indicati nell'art. 4 del D.P.R. 445/2000) dell'esistenza ed eventuale indicazione di donatori e/o dei soggetti civilmente obbligati (elencati all'art. 433 del Codice Civile) oppure della loro assenza;
- ogni altro documento ritenuto necessario e/o utile a dimostrare le reali condizioni socio – sanitarie ed economiche del nucleo familiare dell'interessato e/o documentazione concernente l'eventuale applicazione degli istituti di tutela, curatela o amministrazione di sostegno.

La mancata presentazione della documentazione di cui al comma precedente comporta rigetto dell'istanza.

Art. 9 – MOTIVI DI ESCLUSIONE DAL SERVIZIO

Costituiscono motivi di esclusione dal servizio:

- a) la mancata adesione al Piano Assistenziale Individuale (d'ora in poi P.A.I.) da parte dell'interessato e/o dei suoi familiari conviventi;
- b) il rifiuto alla compartecipazione al costo del servizio o il mancato pagamento in corso di svolgimento dello stesso secondo quanto stabilito al momento della presa in carico dell'utente;
- c) la presenza di risorse economiche tali da garantire totale e adeguata copertura delle spese di assistenza anche privata, e non utilizzate;
- d) la presenza di parenti obbligati in grado di provvedere alla soddisfazione delle esigenze assistenziali ai sensi dell'articolo 433 del Codice Civile.

Art. 10 – FASE ISTRUTTORIA

1. L'A.S. effettua l'esame dell'istanza e della documentazione, la valutazione del caso e dei bisogni socio – assistenziali, predispone il P.A.I. e propone la quota di compartecipazione a carico dell'utente, sulla base delle risultanze dell'istruttoria.
2. Nello specifico l'A.S. ricevuta l'istanza:
 - a) valuta requisiti, condizioni e ogni altro presupposto rilevante per l'attivazione del S.A.D. in conformità a quanto previsto dal presente regolamento, effettua la diagnosi psico – sociale con particolare attenzione alle condizioni familiari, sociali, sanitarie (anche risultanti dall'eventuale verbale U.V.M.D. che dispone l'attivazione dell'A.D.I.) ed economiche del beneficiario (I.S.E.E. relativo ai redditi dell'anno precedente e situazione economica dell'anno in corso) e del nucleo di stabile convivenza, nonché dei parenti obbligati secondo quanto previsto dall'art. 433 del Codice Civile;
 - b) esperisce, se necessario, accertamenti tecnici e verifiche anche avvalendosi della collaborazione di altri uffici;
 - c) richiede l'eventuale esibizione di ogni altra documentazione ritenuta necessaria e/o utile per la comprensione e valutazione della situazione;
 - d) verifica l'esistenza e raccoglie la sottoscrizione dell'impegno a utilizzare le risorse economiche (quando presenti) rappresentate da indennità di accompagnamento, pensioni e/o assegni di invalidità, assegno di cura, risparmi ed ogni altro emolumento a favore del nucleo per l'attivazione di idonee forme di assistenza anche a pagamento;
 - e) raccoglie la sottoscrizione dell'impegno dell'utente o di chi lo rappresenta legalmente alla compartecipazione al costo del servizio quantificata secondo quanto previsto dal presente regolamento;
 - f) redige apposita relazione in merito alle risultanze delle verifiche effettuate e alla valutazione sociale del caso, formulando la proposta di rigetto o di accoglimento dell'istanza;
 - g) in caso di accoglimento dell'istanza l'A.S. predispone inoltre il P.A.I. e propone la quota da porre a carico dell'utente quantificata secondo quanto previsto dal presente regolamento;
 - h) programma l'attivazione del S.A.D. dandone comunicazione alla ditta affidataria del servizio in relazione alla disponibilità di bilancio o, se non è possibile attivare nel breve periodo il S.A.D., inserisce il nominativo in una apposita lista di attesa.
3. L'attivazione del S.A.D. è comunque subordinata all'accettazione da parte dell'utente o di chi lo rappresenta legalmente e dei familiari conviventi, sia del servizio che delle modalità di compartecipazione al costo dello stesso con la sottoscrizione del P.A.I.
4. Il P.A.I. può subire modifiche o il S.A.D. può essere sospeso:
 - a) in conseguenza al mutare delle condizioni del nucleo;
 - b) per inderogabili esigenze di servizio quali il sopraggiungere di istanze da parte di nuclei in condizioni di maggiore gravità socio-sanitaria ed economica documentata o vincoli di budget;
 - c) nel caso in cui all'utente venga riconosciuto il diritto ai benefici previsti nell'ambito del "Progetto Vita Indipendente" realizzato dalla Regione Veneto in attuazione della L.162/1998;

5. In via del tutto eccezionale nel caso si verificano condizioni di urgenza che richiedono un intervento tempestivo a tutela della persona, il servizio può essere attivato:
 - a) in deroga alla graduatoria (quando presente);
 - b) prima della conclusione dell'istruttoria che può essere differita dall'avvio del servizio fino ad un massimo di 15 giorni lavorativi; in tale evenienza l'eventuale quota di compartecipazione verrà applicata dal momento della chiusura del procedimento. Qualora a istruttoria completata si riscontri che non vi sono i presupposti per il mantenimento del Servizio, questo viene interrotto;
 - c) anche in favore di chi rifiuta la compartecipazione al costo del servizio e/o di utilizzare le proprie risorse economiche ai fini assistenziali, se dall'indagine preliminare (anche in collaborazione con altri operatori socio – sanitari) l'ufficio rileva la sussistenza del bisogno di cura e la presenza di problematiche cognitive che impediscono alla persona la corretta gestione delle proprie risorse economiche e/o della quotidianità.
6. Il Servizio Sociale potrà attivarsi ai sensi della vigente normativa nei casi di cui al comma precedente ai fini dell'applicazione delle necessarie misure di protezione (Amministrazione di Sostegno).

Art. 11 – SOSPENSIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Costituiscono motivi di cessazione dal servizio:

- a) la mancata adesione al P.A.I. da parte dell'interessato e/o dei suoi familiari conviventi;
- b) il rifiuto alla compartecipazione al costo del servizio o il mancato pagamento in corso di svolgimento dello stesso;
- c) la presenza di risorse economiche tali da garantire totale e adeguata copertura delle spese di assistenza anche privata, e non utilizzate;
- d) la presenza di parenti obbligati in grado di provvedere alla soddisfazione delle esigenze assistenziali di cui all'art. 433 del Codice Civile.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare può essere sospeso, ridotto o aumentato ogniqualvolta cessino o mutino le condizioni che ne hanno dato avvio, a seguito di richiesta scritta dell'utente o di un familiare/persona di riferimento e/o di successiva rivalutazione da parte dell'A.S. In caso di sospensione, a seguito di apposita relazione predisposta dalla competente assistente sociale, se entro 30 giorni l'utente non provvederà a sanare la situazione oppure a far pervenire documenti e motivazioni scritte sulle cause che hanno dato origine al provvedimento, si procederà alla cessazione del Servizio e al recupero della somma non versata.

Art. 12 – CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO

1. Il procedimento si conclude con la comunicazione all'utente a firma del Caposettore Affari Generali del rigetto o dell'accoglimento dell'istanza.
2. In caso di accoglimento dell'istanza il Responsabile nella comunicazione dispone anche la quota a carico dell'utente e le modalità di pagamento nonché trasmette il piano degli interventi che consiste in una scheda di sintesi del PAI a seguito di apposita istruttoria predisposta dall'assistente sociale.

Art. 13 – ULTERIORI COMPITI DELL'ASSISTENTE SOCIALE

È inoltre competenza dell'A.S.:

1. monitorare l'attuazione del P.A.I. di norma tramite le riunioni periodiche di coordinamento dell'equipe degli operatori incaricati;
2. valutare e disporre l'eventuale riduzione, sospensione o cessazione del servizio nei casi di cui all'art. 10 comma 4 e all'art. 11;
3. ricalcolare la quota di compartecipazione al costo del servizio in caso di modifiche nelle condizioni socio – economiche dell'utente e/o del suo nucleo familiare.

Art. 14 – MODALITA' DI CALCOLO DELLA COMPARTECIPAZIONE

1. L'utente è tenuto alla compartecipazione al costo complessivo del servizio in base alle condizioni economiche del nucleo di appartenenza e con riferimento alle risultanze della valutazione sociale riferita allo stesso nucleo e alla sua rete familiare.
2. Il costo orario complessivo del servizio comprende costi diretti e costi indiretti e viene determinato annualmente con provvedimento della Giunta Comunale.
3. Ai fini del calcolo della quota di compartecipazione, si considera l'ISEE utente;
4. La gratuità del servizio può essere predisposta in favore degli utenti il cui ISEE utente è inferiore al Minimo Vitale (calcolato ai sensi del vigente regolamento di assistenza economica) maggiorato del 50% (tale limite verrà indicato come Soglia Minima).
5. Il pagamento totale del servizio è previsto per gli utenti il cui ISEE utente è superiore al doppio della soglia minima (tale limite verrà indicato come Soglia Massima).
6. La quota di compartecipazione (Q) da parte dell'utente viene calcolata secondo la seguente formula:

SERVIZIO S.A.D.

L'utente è tenuto alla compartecipazione del costo complessivo del servizio in base alle condizioni economiche secondo la seguente quota di compartecipazione:

$$Q = \frac{\text{COSTO ORARIO DEL SERVIZIO} \times (\text{ISEE UTENTE} - \text{SOGLIA MINIMA ISEE})}{\text{DIFFERENZA TRA SOGLIA MASSIMA ISEE E SOGLIA MINIMA ISEE}}$$

I.S.E.E. richiesto:

- per soggetti autosufficienti: l'I.S.E.E. ordinario di cui all'art. 3 del D.P.C.M. n. 159/2013"
- per soggetti affetti da gravi patologie o in condizioni di non autosufficienza: l'I.S.E.E. per prestazioni agevolate di natura socio-sanitaria di cui all'art. 6 del D.P.C.M. n. 159/2013 e successive modifiche e integrazioni.
- per i soggetti minori: l'I.S.E.E. per prestazioni agevolate rivolte a minorenni di cui all'art. 7 del D.P.C.M. n. 159/2013.

Soglia Minima ISEE: determinata dalla Pensione Minima INPS maggiorata al 50% .

Soglia Massima ISEE: determinata dal doppio della soglia minima

SERVIZIO PASTI A DOMICILIO

Il costo del pasto è a totale carico dell'utente; il servizio di prelievo e consegna pasti è calcolato utilizzando la seguente formula:

$$Q = \frac{\text{COSTO FORNITURA PRELIEVO E CONSEGNA} \times (\text{ISEE UTENTE} - \text{SOGLIA MINIMA ISEE})}{\text{DIFFERENZA TRA SOGLIA MASSIMA ISEE E SOGLIA MINIMA ISEE}}$$

DIFFERENZA TRA SOGLIA MASSIMA ISEE E SOGLIA MINIMA ISEE

I.S.E.E. richiesto:

- per soggetti autosufficienti: l'I.S.E.E. ordinario di cui all'art. 3 del D.P.C.M. n. 159/2013"
- per soggetti affetti da gravi patologie o in condizioni di non autosufficienza: l'I.S.E.E. per prestazioni agevolate di natura socio-sanitaria di cui all'art. 6 del D.P.C.M. n. 159/2013 e successive modifiche e integrazioni.
- per i soggetti minori: l'I.S.E.E. per prestazioni agevolate rivolte a minorenni di cui all'art. 7 del D.P.C.M. n. 159/2013.

Soglia Minima ISEE: determinata dalla Pensione Minima INPS maggiorata al 50% .

Soglia Massima ISEE: determinata dal doppio della soglia minima

Art. 15 - L'UTENTE ED IL SUO NUCLEO FAMILIARE

1. L'utente del S.A.D. o il soggetto che lo rappresenta legalmente viene informato sulle modalità di svolgimento del servizio e coinvolto nelle fasi di definizione, verifica ed eventuale modifica del P.A.I.
2. L'utente formalizza l'adesione al P.A.I. sottoscrivendolo con particolare riferimento alla condivisione degli obiettivi dell'intervento e delle modalità di attuazione nonché all'impegno a versare la quota di compartecipazione a suo carico quantificata secondo le modalità di cui all'art. 14 del presente regolamento.
3. L'utente, i familiari conviventi o in ogni caso presenti nei momenti di erogazione del servizio, dovranno mantenere un comportamento rispettoso nei confronti degli operatori addetti.
4. L'utente o chi lo rappresenta legalmente o i familiari conviventi dovranno segnalare entro un termine massimo di 30 giorni dal verificarsi dell'evento i cambiamenti nella situazione socio – economica e/o sanitaria dell'utente e/o del nucleo familiare che hanno determinato l'attivazione del servizio e/o la quantificazione della quota di compartecipazione.
5. L'utente o chi lo rappresenta legalmente o i familiari conviventi dovranno inoltre:
 - a. segnalare all'assistente sociale di riferimento ogni eventuale inadempienza e/o irregolarità da parte degli operatori nella realizzazione del progetto che li riguarda;
 - b. attestare il servizio ricevuto sottoscrivendo la scheda di rendicontazione degli interventi S.A.D.;
 - c. dotarsi (tramite richiesta all'ULSS o a proprie spese) degli ausili protesici e/o attrezzature e/o materiali di consumo necessari per la corretta effettuazione degli interventi e/o prestazioni che li riguardano;
 - d. versare al Comune la quota di contribuzione posta a suo carico per la prestazione del servizio secondo le modalità indicate dall'Ufficio.

Art. 16 - MODALITA' DI ESECUZIONE DEL S.A.D. E GESTIONE DEL SERVIZIO

1. Il S.A.D. viene prestato attraverso l'affidamento ad una ditta esterna che opera in esecuzione di uno specifico capitolato speciale di appalto e del contratto stipulato con l'Ente.
2. Il S.A.D. è attivo tutto l'anno nei giorni feriali in orario diurno che va dalle ore 6.00 alle ore 22.00. Per casi eccezionali e documentati può essere attivato anche nei giorni festivi e in orari notturni.
3. E' prevista la reperibilità 24 ore su 24 della ditta aggiudicataria dell'appalto.
4. La sostituzione temporanea o definitiva degli operatori (ferie, permessi, malattia, dimissioni) deve essere concordata e condivisa con l'Amministrazione Comunale ed il Capo Settore Affari Generali e deve essere altresì comunicata agli utenti puntualmente ed anticipatamente.
5. Si richiede la rilevazione automatizzata (o sistema equivalente) delle prestazioni rese nel domicilio dell'utente.
6. Gli operatori devono essere identificabili dagli utenti sia per un badge con foto e i dati personali, sia per una divisa qualificante uguale per tutti.

Art. 17 - RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO E LE ASSOCIAZIONI DEGLI UTENTI

Il coinvolgimento del volontariato costituisce un supporto importante alla realizzazione del S.A.D.. I gruppi o associazioni di volontariato che intendono collaborare in modo continuativo devono essere iscritte all'Albo Comunale delle Associazioni.

Art. 18 – VALUTAZIONE QUALITA' DEL SERVIZIO

Il Servizio Sociale effettua di norma a cadenza annuale una valutazione sulla qualità attraverso l'impiego di strumenti e metodologie opportune per la misurazione di standard di qualità erogati dal Servizio, attraverso i seguenti indicatori:

- erogazione del Servizio nelle modalità previste dall'art 16 del presente regolamento;
- ampliamento delle fasce orarie del Servizio in relazione alle richieste del cittadino;
- riduzione del turn-over degli operatori;

- riduzione della lista di attesa;
- riduzione dei tempi di attesa tra la presentazione della domanda e l'erogazione del Servizio;
- formazione-aggiornamento e supervisione degli operatori;
- ampliamento del Servizio a persone in condizione di parziale autosufficienza in risposta all'obiettivo di pervenire e/o ritardare l'aggravamento della situazione.

Nel caso in cui gli standard fossero difforni da quanto stabilito, l'Ente Locale può sospendere immediatamente il servizio e nel caso revocare l'affidamento contestualmente all'attivazione di tutte le procedure per garantire il servizio stesso.

Art. 19 – CONTROLLI DELL'ENTE

1. L'Ente, attraverso i propri uffici, provvede ad ogni opportuna verifica sulla veridicità della documentazione prodotta dal beneficiario del servizio e/o dal suo nucleo secondo quanto disciplinato dal vigente regolamento per l'erogazione di assistenza economica e di prestazioni sociali agevolate approvato con Deliberazione di C.C. n° _____ del _____

Art. 20 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati personali forniti o comunque acquisiti nell'espletamento dei procedimenti disciplinati dal presente regolamento sono trattati in conformità alla normativa in materia di tutela della riservatezza dei dati personali, senza necessità di acquisire il consenso espresso dell'interessato in quanto il titolare del trattamento è il Comune di Veggiano che agisce per la finalità istituzionale di rilevante interesse pubblico delle prestazioni di servizi di domiciliarità.

La trasmissione dei dati per quanto stabilito dall'art. 19 è finalizzata alla verifica di dichiarazioni mendaci o di presentazione di documenti falsi di utenti che hanno beneficiato indebitamente dei servizi di assistenza domiciliare o che non hanno contribuito nella misura corretta.

La trasmissione ed il trattamento a cura della ditta affidataria del servizio in appalto è finalizzata alla prestazione del servizio rispetto all'utente e svolta a cura dei responsabili esterni all'uopo designati.

Art. 21 – NORME FINALI

1. Per ogni altro aspetto non espressamente disciplinato dal presente Regolamento si fa espresso rinvio alle norme di natura legislativa e regolamentare in esso richiamate.
2. E' abrogata ogni altra norma regolamentare in contrasto con le disposizioni del presente regolamento.

Art. 22 – ENTRATA IN VIGORE

Il presente Regolamento entra in vigore il giorno successivo all'avvenuta esecutività della delibera di Consiglio Comunale di approvazione salvo diverse disposizioni.

