



Comune di
VIGARANO MAINARDA

**DELIBERA DI CONSIGLIO
N. 74 DEL 28/11/2019**

Oggetto: REGOLAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ED EROGAZIONE PASTI A DOMICILIO - APPROVAZIONE.

L'anno 2019 addì 28 del mese di novembre alle ore 21:00 si è riunito il Consiglio appositamente convocato.

All'appello risultano:

PARON BARBARA	Sindaco	Presente
SCIANNACA MARIO	Consigliere	Presente
DE MICHELE AGNESE	Consigliere	Presente
TAGLIANI FLAVIO	Vice Sindaco	Presente
ORSINI MARIASOLE	Consigliere	Presente
ZOBOLI ELENA	Consigliere	Presente
CHIODI BARBARA	Consigliere	Presente
PRADO QUINTELA DIEGO	Consigliere	Presente
BOLOGNESI ORESTINA	Consigliere	Assente
BERGAMINI DAVIDE	Consigliere	Presente
FORTINI MARCELLO	Consigliere	Assente
BALESTRA LUIGI	Consigliere	Presente
ZANELLA MAURO	Consigliere	Presente

Partecipa il Segretario Comunale Dr. MUSCO ANTONINO.

Accertata la validità dell'adunanza la D.ssa PARON BARBARA in qualità di Sindaco ne assume la presidenza, dichiarando aperta la seduta e invitando il Consiglio a deliberare in merito all'oggetto sopra indicato.

Unità Proponente: SERVIZI ALLA PERSONA SOCIALI E SANITARI

Oggetto: REGOLAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ED EROGAZIONE PASTI A DOMICILIO - APPROVAZIONE.

Il Sindaco invita il Vicesindaco Tagliani ad illustrare l'argomento.

Il Vicesindaco relaziona in merito.

IL CONSIGLIO COMUNALE

VISTA la Delibera di C.C. n. 19 del 25/03/2019 ad oggetto "Approvazione del Bilancio di previsione finanziario per gli esercizi 2019/2021;

VISTA la Delibera di Giunta Comunale n. 23 del 25/03/2019 ad oggetto "Approvazione del PEG 2019/2021 e del piano della performance 2019/2021 – Assegnazione delle risorse";

VISTE:

- La Legge 328/2000 intitolata "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- la D.G.R: Emilia Romagna 1206/07 -"Fondo regionale per la non autosufficienza - indirizzi attuativi della delibera n. 509/2007" e successive modifiche e integrazioni;

VISTO il precedente regolamento di assistenza domiciliare e di erogazione pasti a domicilio del comune di Vigarano Mainarda approvato con Delibera di C.C. n. 31 del 28/09/2004;

VISTO che da luglio 2011 il Comune di Vigarano Mainarda è entrato in regime di accreditamento per i servizi di CRA, Assistenza domiciliare e pasti a domicilio e che il servizio non è più erogato dal Comune di Vigarano Mainarda tramite propri dipendenti, come disciplinato dal precedente regolamento;

VISTA quindi la necessità di approvare un nuovo regolamento che disciplini il servizio di Assistenza Domiciliare ed erogazione pasti a domicilio;

Ritenuto pertanto di approvare la proposta regolamentare qui allegata quale parte integrante e sostanziale;

Su proposta dell'Assessore ai Servizi Sociali;

Acquisiti i pareri di cui all'art. 49, primo comma, del D.Lgs. 267/2000;

AD UNANIMITA' di voti espressi nelle forme di legge dai consiglieri presenti e votanti

DELIBERA

per i motivi in premessa esposti, che qui di seguito si intendono integralmente richiamati:

1.di approvare, quale parte integrante e sostanziale del presente atto, il Regolamento comunale di servizio di assistenza domiciliare ed erogazione pasti a domicilio;

2.di dare atto che il regolamento entrerà in vigore il giorno successivo la data di esecutività del presente atto purché siano decorsi 15 giorni dalla data di pubblicazione all'albo pretorio on-line dell'atto medesimo;

3.Di dare atto che sulla proposta della presente deliberazione sono stati espressi i pareri di cui all'art. 49 del D.Lgs n. 267/2000, che si allegano al presente atto di cui fanno parte integrante e sostanziale.



Comune di
VIGARANO MAINARDA

4.con separata votazione palese, ad esito unanime, la presente deliberazione viene dichiarata immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134 comma 4 del D.lgs. 267/2000, stante l'urgenza di provvedere.

Approvato e sottoscritto con firma digitale:

Il Sindaco
D.ssa PARON BARBARA

Il Segretario Comunale
Dr. MUSCO ANTONINO



COMUNE DI VIGARANO MAINARDA
Provincia di Ferrara

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ED EROGAZIONE PASTI A DOMICILIO



COMUNE DI VIGARANO MAINARDA
Provincia di Ferrara

INDICE

- Articolo 1. OGGETTO ED AMBITO D'APPLICAZIONE
- Articolo 2. DEFINIZIONI
- Articolo 3. FINALITA'
- Articolo 4. DESTINATARI DEL SERVIZIO
- Articolo 6. NATURA DELLE PRESTAZIONI
- Articolo 7. MODALITA' DI ACCESSO
- Articolo 8. AMMISSIONE AL SERVIZIO
- Articolo 9. DIMISSIONI PROTETTE
- Articolo 10. FORNITURA PASTI A DOMICILIO
- Articolo 11. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA
- Articolo 12. DURATA DELLE PRESTAZIONI
- Articolo 13. CESSAZIONE O RIDUZIONE DEL SERVIZIO
- Articolo 14. CRITERI DI CONTRIBUZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI
- Articolo 15. TARIFFE
- Articolo 16. CONTROLLI
- Articolo 17. IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI



COMUNE DI VIGARANO MAINARDA

Provincia di Ferrara

Articolo 1 OGGETTO ED AMBITO D'APPLICAZIONE

Il presente regolamento disciplina i criteri e le modalità di erogazione del Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) per anziani, disabili, adulti e famiglie, in conformità alla L.328/00, alla L.R. Emilia Romagna 12/02, al PSSR 2017/2019 della Regione Emilia Romagna e al DGR 1206/07 "Fondo regionale per la non autosufficienza - indirizzi attuativi della delibera n. 509/2007", e successive modifiche ed integrazioni.

Il presente Regolamento disciplina i principi e le modalità cui devono uniformarsi la gestione, l'erogazione, i criteri di accesso agli interventi e alle prestazioni socio-assistenziali del servizio domiciliare di assistenza e di aiuto personale.

Il servizio si caratterizza come un insieme di interventi concreti di aiuto e di stimolo per uscire dalla "situazione problema" ed atti a favorire e mantenere l'autonomia della persona e/o del nucleo familiare nel proprio ambiente di vita, con caratteristiche di flessibilità.

Il presente regolamento definisce inoltre, tenuto conto di quanto previsto dalle normative vigenti in materia, norme e principi attraverso i quali viene graduata la quota di compartecipazione degli utenti al costo dei servizi socio sanitari di assistenza domiciliare ed erogazione di pasti a domicilio tenendo conto dell'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) del nucleo familiare dell'utente.

Articolo 2. DEFINIZIONI

In relazione a quanto riportato nel presente regolamento si riportano di seguito le seguenti definizioni:

ANZIANI: soggetti, con età uguale o superiore a sessantacinque anni, beneficiari di prestazioni sociali agevolate.

COMUNE: Comune di riferimento.

DSU ISEE: dichiarazione sostitutiva unica per il calcolo dell'ISEE.

ISEE: indicatore della situazione economica equivalente ai sensi del d.p.c.m. 159/2013.

NUCLEO FAMILIARE: ai fini del presente regolamento il nucleo familiare di riferimento è quello di cui all'articolo 3 od all'articolo 6, comma 2, del d.p.c.m. 159/2013.

PASTI: servizio di pasti a domicilio.

SAD: servizio di assistenza domiciliare.

UTENTE: beneficiario della prestazione agevolata di natura socio-sanitaria per il quale è stato, preventivamente e necessariamente, predisposto uno specifico piano assistenziale individualizzato (PAI).

PAI: piano assistenziale individualizzato.

CAREGIVER: persona che presta volontariamente cure e assistenza. Si riferisce a familiari che assistono un loro congiunto ammalato e/o disabile.

Articolo 3. FINALITA'

Il Servizio di Assistenza Domiciliare viene attuato presso il domicilio della persona e risponde a bisogni di carattere temporaneo o prolungato; ha l'obiettivo di promuovere o mantenere le condizioni di vita indipendente presso il luogo di vita abituale, sostenendo



COMUNE DI VIGARANO MAINARDA

Provincia di Ferrara

l'autonomia e la libertà di scelta delle persone, garantendo il maggior benessere possibile per il beneficiario e per i caregiver informali.

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

1. tutelare la dignità della persona, favorire la ripresa ed il mantenimento dell'autonomia della stessa o del nucleo familiare nel proprio ambiente di vita, prevenendone gli stati di disagio e promuovendone il benessere psico-fisico e relazionale, attraverso interventi concreti di sostegno e di stimolo, nel pieno rispetto della volontà e degli stili di vita espressi dalla persona;
2. favorire il mantenimento a domicilio e assicurare ai beneficiari, attraverso l'adozione di strumenti adeguati di valutazione del bisogno, interventi che consentano di mantenere la routine di vita quotidiana;
3. conservare relazioni affettive, familiari e sociali, indispensabili per vivere in maniera autonoma;
4. garantire assistenza in modo continuativo, limitata od estesa nel tempo;
5. favorire il recupero e/o il mantenimento delle capacità residue di autonomia e relazionali;
6. contribuire al mantenimento dell'equilibrio familiare qualora sia gravato da eccessivi carichi assistenziali verso qualcuno dei suoi componenti;
7. supportare i familiari a sostenere l'acquisizione di competenze per un'autonomia di intervento evitandone l'isolamento e sostenendo psicologicamente i membri;
8. perseguire la migliore qualità della vita possibile per le persone non autosufficienti ed i loro familiari;
9. evitare il ricovero inappropriato in ospedale, evitare o ritardare il ricovero in struttura residenziale;
10. favorire l'integrazione e il collegamento fra i servizi socio-sanitari in grado di concorrere all'autonomia della persona.

Il servizio è complementare e non sostitutivo della solidarietà familiare, ne rinforza invece il significato, sostenendo le capacità e le autonomie esistenti per realizzare iniziative e progetti auto definiti.

Articolo 4. DESTINATARI DEL SERVIZIO

L'assistenza domiciliare è costituita dal complesso di prestazioni di natura socio-assistenziale sanitaria ed educativa rivolte a tutte le persone in condizioni di fragilità sociale*, di qualsiasi età o nuclei familiari residenti che presentano una situazione problematica, indipendentemente dalle cause che l'hanno determinata, più o meno temporanea, di natura fisica e/o psichica e/o relazionale, tale da impedire la gestione autonoma delle fondamentali esigenze di vita, sia dal punto di vista relazionale che domestico, igienico-sanitario e/o altro. L'assistenza domiciliare è svolta presso il domicilio di:

- 1) persone residenti nel Comune con modico grado di non autosufficienza fisica, con scarsa capacità organizzativa rispetto alla gestione della casa, in situazione di solitudine o di isolamento psicologico e di difficoltà a mantenere i rapporti col mondo esterno o a rischio di istituzionalizzazione;
- 2) i nuclei familiari comprendenti soggetti a rischio di emarginazione o portatori di handicap in presenza di situazioni di emergenza;
- 3) le persone residenti che non dispongono di sufficiente assistenza familiare anche per il materiale impedimento dei familiari a prestarla;
- 4) le persone residenti che si trovano in stato di malattia o invalidità, che comporti la



COMUNE DI VIGARANO MAINARDA

Provincia di Ferrara

necessità da parte di altri, per un periodo più o meno lungo.

* DGR 1206/2007 Fondo regionale per la non autosufficienza - indirizzi attuativi della delibera n. 509/2007" punto 5.3.1 dell'allegato 4 della DGR 1206/2007 "Criteri generali e fattori predittivi di fragilità"

Definizione di fragilità sociale

La fragilità non è limitata ad alcune fasce di età (anziana) né esclusivamente legata alle condizioni sanitarie e di autonomia funzionale. Certamente la condizione di isolamento e "povertà relazionale" aumenta il rischio di fragilità ed il percorso verso la non autosufficienza ed è la risultante di diversi fattori sociali e psicofisici.

Si ritiene che un approccio "ampio" e generale alla condizione di fragilità sia indispensabile nella prospettiva di ri-costruzione di reti sociali e relazionali, quali principali strumenti di contrasto dell'isolamento, in una logica di prevenzione anche delle conseguenze negative della non autosufficienza. Per una lettura e mappatura territoriale, si propongono alcuni criteri generali, da arricchire, in sede locale, per individuare la condizione generale di fragilità sociale:

" La mancanza e/o forte rarefazione delle reti familiari e sociali, da non confondere con la condizione anagrafica di solitudine, rappresenta l'elemento base che associato a due o più dei seguenti fattori può far identificare il rischio di fragilità sociale:

" Alta necessità di assistenza (continuativa);

" Età molto avanzata (ultraottantenni), associata a condizione di reale solitudine;

" Basso reddito;

" Condizione di Caregiver anziano (soprattutto donne), in particolare di persone con necessità di assistenza continuativa (ad esempio dementi, gravissime disabilità, etc.);

" Persone in condizioni di isolamento in zone ad alto tasso di criminalità;

" Persone con limitata autonomia nella mobilità;

" Persone che vivono in zone isolate (montagna, collina, zone rurali);

Articolo 5. REQUISITI DI AMMISSIONE

I requisiti per l'ammissione al servizio sono:

- a) assenza o carenza familiare determinante stati di solitudine ed isolamento;
- b) stato di malattia o invalidità che comporta la perdita parziale dell'autosufficienza dell'utente temporaneamente o permanentemente;
- c) stati particolari di bisogno o di necessità;
- d) presenza di difficoltà socio-educative in nuclei con minori o soggetti deboli.

L'accertamento di adeguata sussistenza economica non costituisce di per sé motivo di esclusione dal servizio.

Articolo 6. NATURA DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni del servizio di aiuto domiciliare devono essere caratterizzate dalla temporaneità, complementarietà e sussidiarietà, nel senso che esse devono essere erogate per il tempo, nella specie e nella misura in cui il beneficiario o i di lui parenti non siano in grado di soddisfare autonomamente i bisogni relativi.

Il tipo, l'intensità e la durata delle prestazioni dovranno soddisfare il livello minimo del bisogno di autosufficienza e, contemporaneamente, stimolare il massimo di attivazione e di partecipazione.

L'esercizio delle attività assistenziali deve tendere infatti alla massima attivazione delle capacità potenziali residue della persona assistita e allo stimolo alla partecipazione alla vita familiare e sociale, evitando che le prestazioni si sostituiscano ad attività che l'assistito stesso, sia pure con un certo sforzo, sia ancora in grado di svolgere direttamente.

Nell'ambito del sistema locale dei servizi sociali, i servizi domiciliari ricomprendono e offrono:

1. aiuto nelle attività di cura della persona:

a) alzarsi dal letto;

b) pulizia personale – aiuto per il bagno;

c) vestizione;

d) nutrizione – aiuto nell'assunzione dei pasti.

2. aiuto atto a mantenere l'autosufficienza nelle attività giornaliere:

a) aiuto per una corretta deambulazione;

b) aiuto nel movimento degli arti invalidi;



COMUNE DI VIGARANO MAINARDA

Provincia di Ferrara

- c) accorgimenti per una giusta posizione degli arti in condizione di riposo;
- d) aiuto nell'uso di accorgimenti o attrezzi per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, ecc...;
- 3. aiuto per il governo dell'unità dell'anziano:
 - a) riordino del letto e della stanza;
 - b) pulizia dello spazio di vita;
 - c) cambio della biancheria;
- 4. aiuto nella gestione della casa;
- 5. segretariato sociale;
- 6. compiti di carattere socio-assistenziale:
 - a) rilevazione di manifestazioni di ordine fisico, emotivo e sociale che consiglino l'intervento di altri operatori del Servizio o di altri Servizi;
 - b) collaborazione con gli operatori di cui sopra con i familiari e con altre persone dell'ambiente;
 - c) disbrigo, in assenza di familiari, vicini o di altri operatori, di pratiche e di commissioni all'esterno dell'abitazione;
 - d) promozione della vita di relazione;
- 7. sono previsti servizi collaterali alle prestazioni di cui sopra, come supporto ulteriore a situazioni di grave disagio per le quali si rendono necessari:
 - a) pasti a domicilio: possibilità di preparazione e fornitura giornaliera (festivi compresi) con possibilità di scelta tra menù diversi, e garanzia personalizzazione menù anche per esigenze dietetiche particolari;
 - b) servizio di lavanderia.

Articolo 7. MODALITA' DI ACCESSO

La domanda di ammissione al S.A.D. deve essere presentata alle Assistenti Sociali della Gestione Associata dei Servizi Socio-Assistenziali di Cento, attraverso il servizio di Sportello Sociale effettuato anche nel Comune di Vigarano Mainarda secondo un calendario stabilito:

- a) direttamente per autosegnalazione del soggetto, dei familiari o della rete sociale;
- b) dal medico di medicina generale;
- c) da altri servizi e/o strutture (A.D.I. – I.D.R. – Ospedale – R.S.A. – N.P.I. – C.P.S.).

La domanda di ammissione sarà compilata su apposito modulo e corredata da idonea certificazione medica e/o relazioni attestanti le situazioni di disagio psico-sanitario da Enti autorizzati e dalla documentazione atta a comprovare il reddito posseduto dal nucleo familiare.

L'istruttoria ha lo scopo di individuare i soggetti assistibili e le condizioni per la loro ammissione.

Le decisioni in merito all'accoglimento o meno delle richieste spetta all'Assistente Sociale.

Articolo 8. AMMISSIONE AL SERVIZIO

Prima fase - Accesso alla Rete dei Servizi: SPORTELLO SOCIALE

L'accesso alla rete dei servizi socioassistenziali e sociosanitari integrati, avviene attraverso la sottoscrizione di una domanda formalizzata dal cittadino direttamente nella sede del Comune di Vigarano Mainarda o altro Comune facente parte della Gestione Associata, presso lo Sportello Sociale;

Seconda Fase - Valutazione del bisogno e definizione del progetto



COMUNE DI VIGARANO MAINARDA

Provincia di Ferrara

Una volta inseriti i dati relativi alla Richiesta di Accesso alla Rete dei Servizi, il passaggio diretto avviene attraverso la trasmissione della domanda all'Assistente Sociale comunale in qualità di Responsabile del Caso.

Compete all'Assistente Sociale l'analisi della situazione complessiva e la valutazione del bisogno reale finalizzate alla definizione di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), condiviso con il RAA (Responsabile delle Attività Assistenziali) del servizio.

L'Assistente Sociale/Responsabile del Caso diviene l'unico riferimento della famiglia in tutto il percorso assistenziale e pertanto occorre rivolgersi direttamente all'Assistente Sociale per segnalare l'insorgere di problematiche nella fruizione dei servizi e/o il modificarsi della situazione di bisogno.

Il caso verrà sottoposto ad una valutazione a cura della competente commissione, denominata Unità di Valutazione Multidimensionale, composta da figure sanitarie e sociali (tra cui l'Assistente Sociale Responsabile del Caso), che certifica il grado di non autosufficienza del cittadino e predispose il Piano Assistenziale Individualizzato Integrato.

Terza fase - Accesso al servizio

Definito il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), l'Assistente Sociale concorda con l'utente i reciproci impegni comunicando i termini di attivazione dell'intervento: la tipologia delle prestazioni e gli oneri di contribuzione anche attraverso la sottoscrizione di un contratto sociale del servizio.

La priorità per l'accesso ai servizi domiciliari viene riconosciuta sulla base dello stato di bisogno della persona, tenendo presenti:

- il livello di non autosufficienza;
- le risorse presenti nell'ambito della rete familiare e del contesto di vita;
- le risorse economiche (valore ISEE inferiore).

Nelle situazioni di emergenza il Servizio di Assistenza Domiciliare viene attivato dall'Assistente Sociale con procedura d'urgenza.

Quarta fase - Verifica dell'intervento

Il Piano Assistenziale Individualizzato viene periodicamente monitorato dall'Assistente Sociale responsabile del caso, anche in sede di collettivo con gli operatori del SAD e il RAA (Responsabile delle Attività Assistenziali), per verificarne la congruità con i bisogni effettivi dell'utente e della sua famiglia e per provvedere, se necessario, a modificarne gli interventi dopo un'adeguata valutazione.

Articolo 9. DIMISSIONI PROTETTE

In caso di dimissione protetta da un ricovero ospedaliero di persone non autosufficienti, per assicurare la continuità assistenziale e l'adeguatezza dei percorsi assistenziali di cui necessitano, concordate con i servizi territoriali e con il medico di famiglia, possono essere attivati specifici percorsi di assistenza domiciliare.

In questi casi le prestazioni sono garantite per i primi 30 giorni dalla data della dimissione, a completo carico del FRNA (Fondo Regionale per la non Autosufficienza) e gratuite per il cittadino.

Articolo 10. FORNITURA PASTI A DOMICILIO

Nell'ambito dei Servizi Domiciliari, è prevista la possibilità di fornire pasti a domicilio. Il servizio si rivolge ad utenti, prevalentemente anziani soli, in condizioni di fragilità sociale * e



COMUNE DI VIGARANO MAINARDA Provincia di Ferrara

consiste nella preparazione e consegna, dal lunedì alla domenica, della giornata alimentare al domicilio degli utenti.

L'ammissione al servizio avviene con le medesime modalità stabilite al precedente art. 8.

Il servizio pasti viene erogato a fronte della corresponsione di una specifica tariffa determinata sulla base delle indicazioni contenute nell'articolo 15.

* DGR 1206/2007 Fondo regionale per la non autosufficienza - indirizzi attuativi della delibera n. 509/2007" punto 5.3.1 dell'allegato 4 della DGR 1206/2007 "Criteri generali e fattori predittivi di fragilità"

Definizione di fragilità sociale

La fragilità non è limitata ad alcune fasce di età (anziana) né esclusivamente legata alle condizioni sanitarie e di autonomia funzionale. Certamente la condizione di isolamento e "povertà relazionale" aumenta il rischio di fragilità ed il percorso verso la non autosufficienza ed è la risultante di diversi fattori sociali e psicofisici.

Si ritiene che un approccio "ampio" e generale alla condizione di fragilità sia indispensabile nella prospettiva di ri-costruzione di reti sociali e relazionali, quali principali strumenti di contrasto dell'isolamento, in una logica di prevenzione anche delle conseguenze negative della non autosufficienza. Per una lettura e mappatura territoriale, si propongono alcuni criteri generali, da arricchire, in sede locale, per individuare la condizione generale di fragilità sociale:

" La mancanza e/o forte rarefazione delle reti familiari e sociali, da non confondere con la condizione anagrafica di solitudine, rappresenta l'elemento base che associato a due o più dei seguenti fattori può far identificare il rischio di fragilità sociale:

" Alta necessità di assistenza (continuativa);

" Età molto avanzata (ultraottantenni), associata a condizione di reale solitudine;

" Basso reddito;

" Condizione di Caregiver anziano (soprattutto donne), in particolare di persone con necessità di assistenza continuativa (ad esempio dementi, gravissime disabilità, etc.);

" Persone in condizioni di isolamento in zone ad alto tasso di criminalità;

" Persone con limitata autonomia nella mobilità;

" Persone che vivono in zone isolate (montagna, collina, zone rurali);

Articolo 11. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA

DOVERI

Per un migliore svolgimento del servizio l'utente deve attenersi a quanto segue:

- a) confermare le prestazioni che gli vengono erogate, firmando su apposito modulo;
- b) avvertire l'Assistente Sociale e, in caso di sua assenza, l'assistente domiciliare nei casi di temporanea assenza dal proprio domicilio;
- c) comunicare al Servizio Sociale del Comune ogni variazione della situazione familiare e reddituale per un pronto adeguamento del servizio e anche al fine del calcolo dell'ISEE;
- d) non chiedere al personale prestazioni fuori orario (anche a pagamento) né prestazioni non previste dal mansionario;
- e) non interpellare privatamente il personale al proprio domicilio;
- f) mantenere un comportamento rispettoso e collaborativo nei confronti degli operatori addetti al servizio e della loro professionalità anche fornendo loro ausili e strumenti utili allo svolgimento delle prestazioni;
- g) segnalare eventuali inadempienze ed irregolarità nella realizzazione del progetto d'intervento;
- h) provvedere regolarmente al pagamento della quota stabilita per la contribuzione al costo del servizio.

L'UTENTE HA DIRITTO:

- a) ad essere seguito con competenza ed attenzione nel rispetto della privacy, della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose;
- b) ad avere una completa informazione sulle opportunità esistenti, sulle modalità di erogazione e di contribuzione al costo dei servizi;
- c) ad avere una prestazione regolare e continua nel rispetto del progetto assistenziale personalizzato. Nel caso di interruzione momentanea del servizio, l'utente deve essere informato preventivamente per poter adottare misure atte a ridurre al minimo i disagi



COMUNE DI VIGARANO MAINARDA

Provincia di Ferrara

conseguenti;

d) proporre suggerimenti e presentare reclami in forma orale, scritta, anche attraverso posta elettronica, allo Sportello Sociale comunale indicando generalità, indirizzo e reperibilità del proponente;

e) ottenere risposta scritta in merito a quanto segnalato entro 30 gg dal ricevimento della segnalazione stessa.

INOLTRE

a) l'utente nulla deve al servizio e al personale ad esso preposto se non il pagamento della quota di compartecipazione alla spesa;

b) eventuali reclami inerenti al servizio ed al personale addetto devono essere presentati per iscritto ed indirizzati al Gestore del Servizio;

c) la persona viene informata, corresponsabilizzata sul progetto d'intervento che la riguarda e, ove possibile, inserita nella verifica dell'attuazione del progetto stesso;

d) l'erogazione del servizio prevede la sottoscrizione di un contratto nel quale vengono indicati sommariamente gli obiettivi dell'intervento, le modalità di attuazione e il costo del servizio. Nel progetto d'intervento devono essere definiti i tempi di erogazione delle prestazioni, i soggetti erogatori e la tipologia/progetto delle prestazioni stesse;

e) gli attori del progetto hanno la facoltà di richiedere la revisione del progetto assistenziale presentando richiesta all'Ente erogatore tramite l'Assistente Sociale di riferimento;

f) la persona viene informata del trattamento dei dati sensibili, ai sensi del Regolamento Generale dei Dati (GDPR) di cui al Regolamento UE 679/2016.

Articolo 12 DURATA DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni del Servizio domiciliare vengono erogate per una durata determinata in relazione alle esigenze ed alle necessità dell'utente.

Articolo 13. CESSAZIONE O RIDUZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio domiciliare può cessare o essere ridotto in caso di:

a) richiesta scritta dell'utente;

b) decesso o ricovero definitivo presso istituti;

c) qualora vengano meno i requisiti di ammissione allo stesso (modifica del nucleo familiare, ecc.);

d) qualora venga meno il rispetto nei confronti del personale di servizio (molestie, aggressioni anche verbali, minacce, ecc.) in forma ripetuta;

e) qualora l'utente si assenti più volte nell'orario del servizio senza aver preventivamente avvertito l'Assistente Sociale o l'assistente domiciliare;

f) qualora l'utente non corrisponda il pagamento della quota orario a suo carico, dopo un primo sollecito scritto;

g) in caso di assenza prolungata (un mese o più), non preavvisata, dell'utente esclusi i ricoveri ospedalieri.

Articolo 14 CRITERI DI CONTRIBUZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI

Per la valutazione delle condizioni di bisogno economico del richiedente il servizio, ai fini di accesso alle agevolazioni, occorre riferirsi, al momento della presentazione della domanda



COMUNE DI VIGARANO MAINARDA

Provincia di Ferrara

all'ISEE del nucleo familiare del richiedente, secondo le indicazioni contenute nel DPCM 159/2013 e s.m.i.

Le condizioni reddituali per coloro che usufruiscono delle agevolazioni tariffarie saranno oggetto di revisione annuale.

Per gli anziani soli che non sono nelle condizioni per procedere alle dichiarazioni necessarie per l'acquisizione dell'ISEE (in attesa di nomina dell'amministratore di sostegno), previa autorizzazione dei medesimi, si procederà d'ufficio all'interrogazione delle banche dati disponibili per appurare la reale situazione economica.

Eventuali riduzioni e deroghe dal pagamento saranno definiti su singole situazioni, previa relazione predisposta dall'Assistente Sociale.

Articolo 15. TARIFFE

La gestione del servizio domiciliare e di erogazione pasti è realizzata dal Comune di Vigarano Mainarda con modalità stabilite da specifici contratti di servizio.

Le tariffe dei servizi SAD e pasti a domicilio vengono stabilite in conformità con la DGR 273/2016.

Il costo dei servizi viene remunerato in parte dal FRNA (fondo regionale non autosufficienze), in parte dal Comune di Vigarano Mainarda ed in parte dall'utente.

La tariffa a carico dell'utente sarà stabilita dalla Giunta Comunale con apposita Delibera, che verrà eventualmente aggiornata ogni anno in base alle normative vigenti, tenendo conto dell'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) del nucleo familiare dell'utente.

Articolo 16. CONTROLLI

I controlli saranno effettuati a campione e/o in tutti casi in cui sorgano fondati dubbi sulla veridicità dei dati dichiarati fatto salvo quanto stabilito dalla normativa vigente in materia di autocertificazione.

Qualora la DSU ISEE risulti non veritiera, al punto da incidere sull'entità della tariffa applicata, il beneficiario della prestazione agevolata perde le agevolazioni connesse ed è tenuto a rifondere al Comune i benefici economici di cui abbia, nel frattempo, indebitamente usufruito; il dichiarante ISEE ed il beneficiario della prestazione agevolata sono inoltre assoggettati alle sanzioni previste dalla normativa vigente in materia.

Articolo 17. IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del Regolamento Generale dei Dati (GDPR) di cui al Regolamento UE 679/2016, il trattamento dei dati personali forniti in sede di richiesta di attivazione di servizi o comunque acquisiti dal Comune è finalizzato unicamente all'espletamento delle attività richieste e i modi e limiti necessari per perseguire le finalità anche in caso di eventuale comunicazione a terzi. Il conferimento di tali dati è necessario al fine di valutare i requisiti di accesso ai servizi richiesti e la loro mancata indicazione può precludere tale valutazione.