

Ambito Territoriale
ASL BT D.S.S. N° 3
CANOSA DI PUGLIA-MINERVINO MURGE-SPINAZZOLA
(Provincia di Barletta-Andria-Trani)

Disciplinare del Servizio di Assistenza Domiciliare

Art. 1 Oggetto

L'ambito territoriale con il Piano Sociale di zona attiva interventi e servizi a carattere domiciliare al fine di garantire l'assistenza e il benessere dei cittadini contrastandone fenomeni di emarginazione e di istituzionalizzazione, nel rispetto di quanto previsto dalla Legge regionale 19/29006 e s.m.i. e dal Regolamento regionale n. 4/2007 e s.m.i.

Il presente Disciplinare regola i criteri e le modalità di accesso dei cittadini al Servizio di Assistenza Domiciliare (di seguito S.A.D.) quale servizio a domanda individuale rientrante tra i servizi domiciliari del Piano sociale di zona 2010-2012 dell'Ambito territoriale Asl Bt Distretto sanitario n. 3 comprendente i Comuni di: Canosa di Puglia (capofila), Minervino Murge, Spinazzola (di seguito Ambito territoriale) in coerenza a quanto stabilito dal Regolamento Unico per l'accesso alle prestazioni e la compartecipazione degli utenti al costo delle prestazioni dell'Ambito territoriale.

Art. 2 Definizione del servizio, destinatari, finalità e prestazioni

Possono usufruire del servizio le persone anziane (età superiore ai 65 anni) e le persone con disabilità residenti nei Comuni dell'Ambito territoriale che a causa dell'età e/o di patologie invalidanti, accusano una riduzione del grado di autonomia e dunque della capacità di svolgimento delle normali attività della vita quotidiana e conseguente riduzione della qualità della vita.

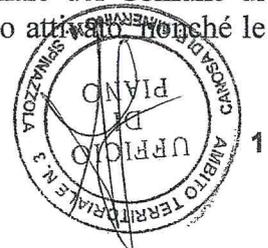
Il servizio, regolamentato all'art. 87 Regolamento attuativo n. 4/2007 e s.m.i., consiste in prestazioni di carattere socio-assistenziale svolte presso il domicilio degli utenti al fine di favorirne la permanenza nel proprio ambiente di vita, evitandone l'istituzionalizzazione, il recupero delle residue capacità di autonomia, una soddisfacente vita di relazione e il sostegno al nucleo familiare negli impegni di cura ed assistenza.

Sono prestazioni di assistenza domiciliare quelle di:

- aiuto alla persona nello svolgimento delle normali attività di vita quotidiana compresa l'eventuale vestizione, svestizione per il bagno ovvero per le quotidiane attività di cura dell'igiene personale;
- aiuto nell'igiene personale per gli utenti allettati;
- aiuto nella deambulazione;
- governo della casa (solo gli ambienti di vita quotidiana cioè cucina- bagno-camera da letto);
- lavaggio e riordino della biancheria);
- preparazione e somministrazione pasti caldi e aiuto all'assunzione degli stessi;
- welfare leggero con attività socio assistenziali generiche: compagnia, aiuto nel disbrigo di piccole pratiche e sostegno nella mobilità personale per favorire la presenza degli utenti nelle attività sociali, ricreative etc; cura dei rapporti con i familiari e la comunità; accompagnamento presso enti per la risoluzione di problemi di rilevanza familiare o sociale; accompagnamento per visite mediche o ricoveri; acquisto di generi alimentari o di prima necessità.

Non rientrano tra le prestazioni erogate dal servizio quelle di carattere sanitario quali l'assistenza infermieristica e riabilitativa.

Gli interventi di assistenza domiciliare devono tener conto del contesto relazionale e sociale in cui la persona è inserita e svolgersi secondo un progetto personalizzato (Piano Assistenziale Individualizzato, di seguito PAI), predisposto dal Servizio sociale professionale del Comune di residenza, cui compete la presa in carico, la verifica e valutazione del percorso attivato nonché le dimissioni concordate secondo quanto previsto nel presente Disciplinare.



Art. 3 Gestione del servizio

Il S.A.D. rientra tra i servizi a gestione associata dell'Ambito territoriale. Le forme di gestione del Servizio sono definite dal Regolamento Unico di Ambito per l'affidamento dei servizi coerentemente a quanto previsto dalla normativa vigente. In caso di gestione a mezzo terzi, il servizio è affidato secondo le procedure previste dalla normativa in vigore per l'aggiudicazione degli appalti di servizi.

Art. 4 Erogazione del servizio

Il servizio è erogato presso il domicilio dell'utente dal lunedì al sabato, di norma dalle 8,00 alle ore 14,00. La copertura oraria è flessibile ed è strettamente correlata alle esigenze dell'utenza. Il monte ore settimanali per ciascun utente può variare tra le 4 e le 10 ore settimanali.

Il numero di ore settimanali di assistenza da erogare a ciascun utente e la durata stessa del servizio, che di norma è pari a 12 (dodici) mesi continuativi, salvo rinunce scritte e richieste di sospensione, sono stabilite dal Piano Assistenziale Individualizzato predisposto dal Servizio sociale professionale del Comune di residenza e comunicate all'utente e al gestore del servizio dal Responsabile dell'Ufficio di Piano. *In orario notturno e/o nei giorni festivi viene assicurato il servizio in forma straordinaria solo nei casi e nei limiti dettati da motivi di estrema urgenza, difficoltà e necessità, rappresentati dal Servizio Sociale Professionale.*

Le ore di servizio da prestare agli utenti dovranno considerarsi al netto dei tempi di percorrenza per il raggiungimento delle abitazioni degli assistiti da parte del personale addetto.

Il numero degli assistiti e le ore di servizio assegnate a ciascuno di essi sono determinate dal Responsabile dell'Ufficio di piano sulla base delle indicazioni contenute nel Progetto Assistenziale Individualizzato predisposto dal Servizio sociale professionale del Comune di residenza a cui è affidata la responsabilità del caso, sulla base delle risorse finanziarie disponibili e di quanto eventualmente previsto nel Capitolato di Gara.

All'Ufficio di Piano è affidato il coordinamento e la programmazione delle attività sull'intero territorio dell'Ambito territoriale, in stretta sinergia con gli Uffici comunali di servizio sociale, nonché con la rete della solidarietà sociale e gli organismi di rappresentanza e tutela dei cittadini-utenti.

L'Ufficio di piano assume le funzioni di monitoraggio, verifica e valutazione della qualità del servizio, comprendendo anche la valutazione della customer e job satisfaction.

L'Ufficio di piano dispone inoltre in materia di accesso dei cittadini utenti alle prestazioni del servizio, nel rispetto di quanto stabilito dalla normativa e regolamentazione vigente, secondo i criteri e le modalità di seguito specificate.

Art. 5 Modalità di accesso al servizio

Per accedere al servizio è necessaria l'istanza prodotta su apposito modulo da ritirare presso gli uffici di servizio sociale e gli sportelli di segretariato sociale dei Comuni/PUA o scaricati dal sito www.pianosocialedizonacanosait

Gli interventi vengono effettuati su richiesta degli interessati o dei loro familiari o da terzi con il consenso dell'interessato.

La richiesta di intervento viene redatta su modulo appositamente predisposto dall'Ufficio di piano, sulla base di quanto stabilito dal presente Disciplinare e dalle vigenti disposizioni normative e regolamentari e consegnata all'Ufficio Protocollo del Comune di residenza.

Tempi e modalità di presentazione delle domande di accesso al servizio sono pubblicizzati tramite Avviso pubblico predisposto dall'Ufficio di Piano e diffuso sul territorio di tutti i Comuni dell'Ambito territoriale.

All'istanza di accesso al servizio dovrà essere allegato, pena la non ammissibilità della domanda:

- copia di un documento di identità del richiedente in corso di validità;



- se la domanda non è presentata direttamente dal beneficiario, delega del richiedente con allegata fotocopia del documento di riconoscimento in corso di validità;
- Attestazione ISEE estratto del richiedente;
- attestazione ISEE del nucleo familiare con allegata Dichiarazione Sostitutiva Unica in corso di validità alla data di presentazione della domanda (si rammenta che l'anno di riferimento è quello relativo all'ultima dichiarazione dei redditi presentata), rilasciati dall'Inps o da un CAF legalmente riconosciuto (copia in originale con timbro e firma di chi lo rilascia).
- documentazione relativa agli eventuali altri redditi percepiti dal richiedente e dagli altri componenti il nucleo familiare e non rientranti nella dichiarazione ISEE (ci si riferisce ai redditi fiscalmente non rilevanti quali a titolo esemplificativo: indennità di accompagnamento Inps, pensioni d'invalidità, le rendite INAIL, ecc.);
- verbali di Commissioni sanitarie (certificazione d'invalidità, certificazione attestante la disabilità ai sensi della L.104/92,...).

N.B.: Per i soggetti ultrasessantacinquenni in condizioni di accertata non autosufficienza fisica o psichica e per le persone con handicap permanente grave di cui all'art. 3 comma 3 della L.104/92 accertata ai sensi dell'art. 4 della stessa legge, l'ISEE del nucleo familiare e la documentazione relativa ad altri redditi percepiti verrà considerata ai soli fini dell'attribuzione del punteggio per la graduatoria. Ai fini della compartecipazione alla spesa, verrà invece considerato l'ISEE estratto del richiedente. Per i richiedenti non in possesso dei suddetti requisiti, l'ISEE del nucleo familiare e la documentazione relativa agli altri redditi percepiti verranno considerati anche ai fini della compartecipazione alla spesa oltre che per l'attribuzione del punteggio per la graduatoria.

Art. 6 Criteri di valutazione e attribuzione del punteggio

Le istanze pervenute saranno esaminate da una Commissione nominata dal Dirigente dell'Ufficio di Piano e costituita da un Assistente Sociale per ciascun Comune e un Amministrativo individuato dal Dirigente dell'Ufficio di Piano. Al termine dell'istruttoria saranno formulate tre graduatorie di accesso al servizio, una per ciascun Comune, mediante l'attribuzione di un punteggio che considera diversi elementi:

- composizione del nucleo familiare;
- ISEE del nucleo familiare;
- Redditi non fiscalmente rilevanti del richiedente e degli altri componenti il nucleo familiare;
- risorse familiari e di rete;

A ciascun richiedente è attribuito un massimo di 100 punti distribuiti secondo lo schema riportato di seguito.

Beneficiano del servizio, compatibilmente alle risorse disponibili e assegnate proporzionalmente a ciascun Comune, coloro che riportano il punteggio più alto nella graduatoria.

Le graduatorie sono approvate con atto amministrativo del responsabile dell'Ufficio di Piano che provvede a comunicare l'ammissione al servizio ai beneficiari (o loro delegati). Questi ultimi sono tenuti a recarsi presso la sede dei Servizi Sociali del Comune di residenza per confermare la disponibilità e per la sottoscrizione del Contratto entro cinque giorni dalla ricezione della comunicazione di ammissione al servizio, pena esclusione d'ufficio dallo stesso, come meglio specificato all'art. 11.

I richiedenti ammessi, ma non inseriti in graduatoria, potranno comunque usufruire del servizio in caso di rinunce, decessi e/o dimissioni degli utenti già in carico, secondo il loro ordine progressivo di posizione.



Il bando è comunque aperto e sarà possibile inoltrare istanze anche dopo la scadenza termini. Le domande saranno esaminate a scorrimento graduatoria, salvo i casi di estrema urgenza come precisato all'art. 11.

Al fine dell'inserimento di nuovi richiedenti in lista d'attesa e della rivalutazione degli utenti già in carico le graduatorie vengono aggiornate con cadenza annuale. Il contratto potrà essere rinnovato per ulteriori 6 mesi, previa valutazione accurata dell'Assistente Sociale competente. Il Responsabile dell'Ufficio di Piano valutata la situazione presentata, compatibilmente con il numero delle domande in lista d'attesa e le risorse finanziarie disponibili, con atto dirigenziale dispone l'eventuale prosecuzione del servizio.

Art. 7 Compartecipazione alla spesa

Trattandosi di servizio a domanda individuale è prevista la compartecipazione alla spesa da parte degli utenti. Tale compartecipazione è diversificata in base alla situazione economica equivalente (ISEE) dell'Utente o del nucleo familiare dell'utente come già specificato nel Nota Bene riferito all'art. 5 del presente disciplinare.

L'importo della compartecipazione dovuta sarà reso noto al richiedente utilmente collocato nella graduatoria all'atto della sottoscrizione del contratto individuale.

Art. 8 Criteri generali per la determinazione della contribuzione e modalità di determinazione della compartecipazione al costo del servizio

La determinazione della contribuzione al costo del servizio da parte degli utenti tiene conto:

- del complessivo numero di ore di assistenza effettivamente usufruite dall'utente nell'arco del mese di riferimento;
- dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) di cui al D.Lgs 109/1998, così come modificato dal D.Lgs 130/2000 o in ottemperanza a quanto disposto dal Regolamento attuativo della legge regionale 19/2006, n. 4/2007 e s.m.i. così come specificato nel nota bene dell'art. 5 del presente disciplinare.

Il numero mensile di ore di assistenza effettivamente usufruite da ciascun utente viene rilevato dall'Ufficio di Piano sulla base dei monitoraggi periodici del servizio.

Al fine di stabilire l'entità della compartecipazione al costo della prestazione sono individuate le seguenti fasce di reddito:

- fascia esente	valore ISEE da 0 a € 7.500,00
- compartecipazione nella misura del 10 % 10.000,00	valore ISEE da 7.500,01 a €
- compartecipazione nella misura del 15% 15.000,00	valore ISEE da € 10.00,01 a €
- compartecipazione nella misura del 25% 20.000,00	valore ISEE da 15.000,01 a €
- compartecipazione nella misura del 50% 25.000,00	valore ISEE da € 20.000,01 a €
- compartecipazione nella misura del 75% 30.000,00	valore ISEE da € 25.000,01 a €
- pagamento totale .000,01	valore ISEE superiore a € 30

Le percentuali sopra riportate, sono calcolate sulla base del costo orario della prestazione praticato dalla ditta aggiudicataria.

Art. 9 Procedure per la riscossione della contribuzione

La misura della contribuzione richiesta, determinata secondo i criteri e le modalità del presente Disciplinare, viene notificata all'utente al momento della comunicazione di ammissione al servizio e da questi accettata all'atto della sottoscrizione del Contratto d'utenza.

Il rifiuto della quota di compartecipazione comporta la rinuncia al servizio ed in quanto tale formalizzata al momento della comunicazione di ammissione al servizio.



I pagamenti del contributo nella misura indicata hanno luogo sulla base di mensilità posticipata notificata dal rappresentante legale della ditta aggiudicataria; la notifica deve indicare:

- il costo complessivo del servizio effettivamente erogato nel mese precedente, con indicazione specifica del monte ore di assistenza usufruito;
- la misura del contributo complessivo da versare;
- la data entro cui il contributo deve essere versato (normalmente fissata in 15 giorni dalla ricezione della comunicazione);
- le modalità per il versamento del contributo.

La quota di compartecipazione prevista è corrisposta dall'utente direttamente con il proprio reddito e/o con il contributo dei parenti obbligati ai sensi dell'art. 433 del Codice Civile anche se non conviventi.

Art. 10 Conseguenze dell'inadempimento all'obbligo di contribuzione

In caso di inadempimento all'obbligo di contribuzione al costo del servizio come previsto dal presente Disciplinare, il Responsabile dell'Ufficio di piano ribadisce all'utente, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, che il puntuale versamento della quota prevista è condizione essenziale per l'erogazione del servizio e lo invita a regolarizzare la propria posizione entro un termine non superiore ai quindici giorni. Copia della comunicazione è trasmessa per conoscenza all'Assistente Sociale responsabile del caso.

In caso di mancato pagamento delle quote di compartecipazione di n. 2 mesi consecutivi, il servizio è temporaneamente sospeso per n. 30 gg. entro i quali l'utente può versare la quota dovuta e chiedere la riattivazione del servizio.

Ove l'inadempimento persista, il Responsabile dell'Ufficio di piano dispone l'immediata sospensione dell'erogazione del servizio, previa acquisizione del parere dell'Assistente Sociale responsabile del caso, fatte salve le ulteriori azioni di legge per la tutela delle ragioni creditorie dell'Ambito territoriale.

Art. 11 Accesso, presa in carico e avvio del servizio

L'accoglienza della domanda e la presa in carico dell'utente competono al Servizio sociale professionale del Comune di residenza del richiedente. Ai fini dell'ammissione al servizio è indispensabile la valutazione dell'Assistente Sociale, responsabile del caso, che aggiorna l'elenco delle domande presentate e provvede alla presa in carico previa valutazione delle condizioni sopra determinate.

Le prime graduatorie degli ammessi vengono formulate dopo 20 giorni dalla data di scadenza fissata per la presentazione delle domande di accesso al servizio da apposito Avviso pubblico da pubblicizzare sul territorio dei Comuni dell'Ambito territoriale.

Per tutte le situazioni di gravissimo rischio, dietro motivata e dettagliata richiesta dell'assistente sociale del Servizio sociale professionale comunale, si procede in via prioritaria e urgente, garantendo l'accesso al servizio, anche differendo la valutazione, compresa la determinazione della compartecipazione da parte dell'utente alla spesa. Per tali situazioni di emergenza è riservata una quota di ore pari al 5% del monte ore complessivo annuo a disposizione del servizio.

La riduzione dei tempi di attesa per l'accesso al servizio deve orientare l'azione di programmazione in merito alle risorse necessarie per garantire la massima soddisfazione dei bisogni degli utenti, in primo luogo di quelli in condizione di più elevata vulnerabilità.

Qualora in fase di accoglienza della domanda e di valutazione del bisogno si ravvisi la necessità di interventi sociali integrati con interventi sanitari, l'assistente sociale referente del caso inoltra motivata richiesta allo sportello PUA al fine di avviare il percorso che attraverso l'attivazione degli organismi di valutazione mista, sociale e sanitaria, (U.V.M.) porta alla definizione del Piano Assistenziale Individualizzato e all'attivazione dell'intervento socio-sanitario integrato (vedi



protocollo operativo per l'accesso alle prestazioni socio-sanitarie integrate e il Disciplinare del servizio ADI).

Le ammissioni al servizio vengono approvate con atto dirigenziale del Responsabile dell'Ufficio di piano e comunicate per iscritto all'interessato e all'assistente sociale responsabile del caso.

All'atto di ammissione al servizio l'utente deve sottoscrivere un contratto di accettazione (contratto d'utenza, vedi art.19 del presente Disciplinare) da cui risultino chiare tutte le condizioni e gli obblighi, derivanti da quanto previsto dal presente Disciplinare, a cui le parti – l'utente e i suoi familiari da un lato, l'Ambito territoriale dall'altro – dovranno attenersi.

In seguito all'accettazione da parte dell'utente, il Responsabile dell'Ufficio di Piano ne dà comunicazione al coordinatore del servizio (Ente gestore) che ne predispone l'erogazione secondo i tempi e le modalità previste dal Piano Assistenziale Individualizzato.

L'attività del personale impegnato nel servizio deve essere adeguatamente documentata attraverso schede di monitoraggio da compilare a domicilio dell'utente e da questi firmate. Tali schede dovranno registrare per ciascun utente in carico tempi e tipologia delle prestazioni effettuate.

Il responsabile operativo del servizio trasmette mensilmente al responsabile dell'Ufficio di piano e all'assistente sociale del Servizio sociale professionale comunale responsabile del caso, le schede giornaliere compilate e sottoscritte dal personale e una scheda mensile di sintesi dell'attività svolta.

Tutta la modulistica di monitoraggio dell'attività è concordata con l'Ufficio di piano e consegnata al responsabile operativo del servizio che è tenuto a curarne la compilazione e la trasmissione agli uffici competenti.

Art. 12 Sospensione definitiva del servizio

Il servizio domiciliare può essere sospeso definitivamente con provvedimento del Responsabile dell'Ufficio di piano su motivata proposta dell'Assistente Sociale responsabile del caso, qualora si manifestino le seguenti evenienze:

- rinuncia scritta dell'utente;
- ricoveri ospedalieri o in strutture socio-sanitarie per un periodo superiore ai 60 giorni, salvo presentazione di adeguata certificazione sanitaria;
- sopravvenuta mancanza dei requisiti di ammissione;
- in caso di comprovati e reiterati comportamenti lesivi verso gli operatori (molestie, aggressioni anche verbali, minacce,...);
- assenze ripetute (oltre tre volte consecutive) dell'utente dal proprio domicilio nell'orario in cui deve essere effettuata la prestazione senza motivata comunicazione;
- assenze superiori a 60 giorni non determinate da ricoveri (vedi sospensioni);
- mancato pagamento delle quote di compartecipazione di due mesi consecutivi;
- accertata non veridicità delle dichiarazioni rese.

Art. 13 Sospensione temporanea del servizio

In casi particolari (ricovero ospedaliero, cure fisioterapiche, trasferimento di breve durata presso un parente o conoscente, ecc...) il servizio può essere temporaneamente sospeso con provvedimento del Responsabile dell'Ufficio di piano su richiesta scritta presentata all'assistente sociale responsabile del caso, da parte dell'interessato o di un suo familiare, specificando il periodo e le motivazioni.

Le ore provvisoriamente rese disponibili verranno attribuite temporaneamente ad altro utente, previa autorizzazione del Responsabile dell'Ufficio di piano.

Cinque giorni prima dello scadere del termine prefissato, l'utente o un suo familiare è tenuto a comunicare, anche per le vie brevi, l'intenzione di riprendere il servizio ovvero la rinuncia formale definitiva.



L'assistente sociale responsabile del caso segnala in entrambe le situazioni l'evenienza sopraggiunta al Responsabile dell'Ufficio di piano per la trasmissione delle informazioni al coordinatore del servizio (Ente gestore) al fine di adeguare i piani di lavoro del personale.

Art. 14 Verifiche e controlli

Il Responsabile dell'Ufficio di Piano dell'Ambito territoriale predispone, attraverso gli uffici di Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito territoriale, verifiche e controlli al fine di accertare la veridicità delle dichiarazioni rese dall'utente e delle certificazioni e documentazione da questi presentate. Qualora venga accertata la non veridicità delle dichiarazioni rese, fatte salve le necessarie procedure di legge, l'utente decadrà automaticamente dai benefici concessigli: interruzione del servizio con l'obbligo di pagare i mesi arretrati di erogazione del servizio calcolati alla tariffa oraria massima prevista.

Art. 15 Rapporto tra il personale ed i destinatari del servizio

Il rapporto tra il personale, gli utenti e i loro familiari devono essere improntati al massimo rispetto reciproco, esprimersi nelle forme di un comportamento rispettoso della dignità delle persone e svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione.

Art. 16 Diritti e doveri dell'utenza

Per un ottimale svolgimento del servizio si precisa quanto segue:

- l'utente deve confermare, contestualmente all'attivazione del servizio, le prestazioni previste, le modalità di erogazione delle stesse, la quota di compartecipazione assegnatagli, firmando un apposito modulo (scheda informativa del Piano Assistenziale Individualizzato);
- l'utente ha l'obbligo di comunicare, secondo i tempi e le modalità definite nel presente Disciplinare, l'assenza temporanea dal suo domicilio e il suo rientro;
- è fatto divieto all'utente di richiedere agli operatori addetti al servizio prestazioni diverse da quelle risultanti dal Piano Assistenziale Individualizzato, nonché prestazioni a pagamento;
- è fatto divieto all'utente richiedere informazioni sugli utenti del servizio né porre in atto comparazioni con altre situazioni;
- è prevista la sostituzione dell'operatore domiciliare su richiesta scritta e motivata dell'utente, previa verifica da parte del dirigente dell'Ufficio di piano;

L'utente e i suoi familiari nulla devono al servizio ed al personale ad esso preposto se non il pagamento, qualora previsto, della quota di compartecipazione alla spesa.

I soggetti tenuti agli alimenti di cui all'art. 433 C.C., anche se non conviventi, sono tenuti a rispondere ai loro obblighi e responsabilità di sostegno e tutela nei confronti dell'utente in tutte le situazioni che ne richiedano l'intervento.

Il responsabile dell'Ufficio di Piano, su comunicazione scritta dell'assistente sociale responsabile del caso, segnala agli organismi giudiziari competenti eventuali situazioni e comportamenti non coerenti con gli obblighi di cui sopra.

Art. 17 Personale del servizio

Il personale del servizio di assistenza domiciliare deve operare in stretto contatto con l'Assistente Sociale comunale responsabile del caso e con l'Ufficio di piano cui è affidato il coordinamento del servizio sull'intero ambito.

Il personale impiegato nel servizio deve essere in possesso dei requisiti professionali previsti dal regolamento Regionale 4/2007 e s.m.i.

Il personale impiegato deve operare, nel rispetto della normativa sulla privacy, astenendosi dal fornire informazioni sugli utenti.

Il modello operativo è improntato al lavoro di équipe, costituita da un coordinatore/assistente sociale e un nucleo stabile di operatori domiciliari, con il supporto delle professionalità sociali dei



Comuni rientranti nel bacino di competenza del servizio, avendo come indirizzo unificante la condivisione progettuale, la globalità dell'intervento e la verifica dei risultati.

L'attività di ciascun operatore domiciliare deve essere adeguatamente documentata - elenco nominativo degli utenti assistiti, delle ore e prestazioni effettuate per ciascuno di essi - sulla base delle indicazioni e della modulistica concordata con l'Ufficio di piano dell'Ambito territoriale (scheda giornaliera di servizio).

L'Ambito territoriale promuove e valorizza la collaborazione con le Associazioni di volontariato e di promozione sociale nella gestione del servizio di assistenza domiciliare al fine di meglio aderire ai bisogni dell'utenza. Tale collaborazione, formalizzata da apposite convenzioni, così come previsto dal Reg. Reg. 4/2007, dovrà limitarsi ad attività di welfare leggero nel rispetto delle procedure e delle indicazioni normative e regolamentari vigenti.

Art. 18 Reclami e suggerimenti

I cittadini possono presentare reclami in merito alla gestione del servizio e proposte di miglioramento direttamente al Presidente del Coordinamento Istituzionale che attiva il Responsabile dell'Ufficio di Piano, al fine di accertare la fondatezza dei rilievi e attivare tutte le misure e gli atti diretti a rimuovere le cause del disservizio.

I reclami e le proposte migliorative possono essere presentati oltre che dal diretto interessato e/o dai suoi familiari anche dai Patronati, Sindacati, Associazioni di tutela e rappresentanza dei cittadini - utenti.

Art. 19 Contratto d'utenza

Le norme contenute nel presente Disciplinare costituiscono condizioni contrattuali generali del servizio e devono essere portate a conoscenza dell'utente sin dal momento della presentazione della domanda di accesso e da questi approvate per iscritto al momento dell'accesso al servizio. Tale accettazione va formalizzata su apposito modulo che costituisce, a tutti gli effetti di legge, contratto d'utenza ai sensi delle vigenti normative. Copia di tutta la documentazione inerente il contratto d'utenza deve essere trasmessa all'utente del servizio.

Art. 20 Trattamento dei dati personali

In base a quanto sancito dalla normativa vigente, i dati e le informazioni personali sono soggetti alla riservatezza e al segreto; sono trattenuti e trattati dal personale preposto esclusivamente per fini istituzionali previa autorizzazione dei diretti interessati che avviene all'atto della domanda di ammissione al servizio.

Art. 21 Convenzioni e incarichi

Il presente Disciplinare deve essere applicato anche da enti, istituzioni o organizzazioni che collaborano con l'Ambito territoriale e le Amministrazioni comunali, a fronte di incarichi, contratti, convenzioni di affidamento e gestione di servizi.

Art. 22 Entrata in vigore - norme finali

Il presente Disciplinare entra in vigore a decorrere dalla data di esecutività del provvedimento che lo ha approvato ed ha validità per l'intero triennio di riferimento del Piano sociale di zona 2014-2016. Del suo contenuto sono informati tempestivamente tutti gli utenti, attuali e potenziali, del servizio sia mediante comunicazioni scritte che mediante pubblicazione sul sito web del Comune capofila che degli altri Comuni dell'Ambito territoriale.

Per quanto non espressamente previsto nel presente Disciplinare, si rimanda alle vigenti disposizioni normative e regolamentari in merito.

