



Città di Selvazzano Dentro
- Provincia di Padova -

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 50 del 12.09.2011



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 SAD 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

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 Selvazzano Dentro (d'ora in poi S.A.D.)

Art. 2 – DEFINIZIONE E FINALITÀ DEL SERVIZIO

1. Il SAD 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 SAD 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 SAD 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 SAD 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 SAD 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 SAD 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 Selvazzano Dentro 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 SAD 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 Selvazzano Dentro** a condizione che l'Amministrazione del Comune di provenienza assuma l'impegno per il totale rimborso delle spese dirette e indirette sostenute dall'Ente.

4. Gli istanti extracomunitari o provenienti da altri paesi aderenti all'Unione Europea, sono ammessi al servizio compatibilmente con le indicazioni che provengono dalla normativa nazionale in materia.

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 SAD e che ha l'obbligo di rispettare le finalità del servizio e quanto previsto nel piano assistenziale individuale.
2. Le prestazioni SAD, 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,...) 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 SAD Comunale, gli interventi previsti andranno coordinati con il Servizio Educativo Domiciliare Comunale prevedendo adeguate forme di integrazione tra i due Servizi.

Art. 7 – VERIFICA REQUISITI

Ogni utente del SAD e dell'ADI 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 SAD e dell'ADI, 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 A.S. deve essere corredata da:

- a) ISEE dell'interessato (riferito al nucleo anagrafico di appartenenza individuato ai sensi del DLgs 109/1998 art. 2 comma 2, e relativo ai redditi percepiti nell'anno precedente alla richiesta);
- b) documentazione aggiornata relativa alla situazione economica e bancaria 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;
- c) dichiarazione sostitutiva (rilasciata dall'interessato o dai soggetti indicati nell'art. 4 del D.P.R. 445/2000) dell'esistenza ed eventuale indicazione di donatari e/o dei soggetti civilmente obbligati (elencati all'art. 433 del Codice Civile) oppure della loro assenza;
- d) 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. competente per area 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 SAD 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 UVMD che dispone l'attivazione dell'A.D.I.) ed economiche del beneficiario (ISEE 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. predispose 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 SAD dandone comunicazione alla ditta affidataria del servizio in relazione alla disponibilità di bilancio o, se non è possibile attivare nel breve periodo il SAD, inserisce il nominativo in una apposita lista di attesa.
3. L'attivazione del SAD 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. I Servizi Sociali potranno 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.

Art. 12 – CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO

1. Il procedimento si conclude con la comunicazione all'utente a firma del Caposettore Servizi alla Persona 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. referente del servizio :

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 del nucleo corretto:
 - sommando ogni eventuale altra entrata (quali, ed esempio, le prestazioni aventi carattere assistenziale per invalidi civili, sordomuti, ciechi civili, indennità di accompagnamento, assegno sociale, rendite INAIL, assegno di cura, contributi Progetto Vita Indipendente ed ogni altra entrata);
 - sommando una parte dei risparmi rientranti nella franchigia ISEE pari alla quota che eccede il 50% della franchigia stessa;

- detraendo eventuali spese di assistenza regolarmente documentabili o altre spese necessarie alle attività di assistenza.
4. La gratuità del servizio può essere predisposta in favore degli utenti il cui ISEE corretto (calcolato secondo i criteri di cui al comma 3 del presente articolo) 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 corretto (calcolato secondo i criteri di cui al comma 3 del presente articolo) 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
COSTO ORARIO DEL SERVIZIO X (ISEE UTENTE CORRETTO - SOGLIA MINIMA ISEE)
Q = _____
DIFFERENZA TRA SOGLIA MASSIMA ISEE E SOGLIA MINIMA ISEE
 7. L'Assistente Sociale competente per area può proporre, con relazione motivata, la modifica della quota di compartecipazione calcolata secondo i criteri sopra indicati, al fine di garantire prioritariamente l'efficacia del P.A.I. riferito all'utente.

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

1. L'utente del SAD 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 SAD;
- 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 SAD E GESTIONE DEL SERVIZIO

1. Il SAD 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 SAD 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 ditta aggiudicataria dell'appalto per il SAD deve mettere a disposizione degli operatori le auto che devono avere le seguenti scritte:
 - a) "CITTA' DI SELVAZZANO DENTRO" + LOGO e BLASONE del Comune
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE
 - b) Il numero identificativo del mezzo (le auto devono essere numerate).
5. La sostituzione temporanea o definitiva degli operatori (ferie, permessi, malattia, dimissioni) deve essere concordata e condivisa con l'Amministrazione Comunale ed il Capo Settore ai Servizi alla Persona e deve essere altresì comunicata agli utenti puntualmente ed anticipatamente.
6. Si richiede la rilevazione automatizzata (o sistema equivalente) delle prestazioni rese nel domicilio dell'utente.
7. 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 SAD.

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 difformi 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 svolgendo i controlli prescritti dalla legge, dal codice civile, dai regolamenti vigenti in materia ed in virtù della convenzione stipulata con la Guardia di Finanza di cui alla delibera di Giunta Comunale n° 167 del 21/09/2010.
2. Coloro che in conseguenza di dichiarazioni mendaci o di presentazione di documenti falsi hanno beneficiato indebitamente dei servizi di assistenza domiciliare o non hanno contribuito nella misura corretta, saranno tenuti a rimborsare al Comune con effetto immediato il maggior importo dovuto, salve le conseguenze penali conseguenti.

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 Selvazzano Dentro 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 ditte affidataria del servizio in appalto è finalizzata alla prestazione dei servizi rispetto all'utente e svolta a cura dei responsabili esterni all'uopo designati.

Art. 21 – NORME FINALI

1. Il presente Regolamento entra in vigore dalla data della sua pubblicazione all'Albo Pretorio.
2. Con l'entrata in vigore del presente regolamento è abrogato Il Regolamento comunale "Regolamento servizio assistenza domiciliare" approvato con deliberazione di C.C. n. 10 del 27/02/1998.