



# SERVIZIO SOCIALE UNIFICATO

---

---

## **Distretto di Castelnovo ne' Monti**

Comune di Carpineti, Casina, Castelnovo ne' Monti, Toano, Vetto, Villa Minozzo,  
Unione dei Comuni dell'Alto Appennino Reggiano  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio Emilia

## **REGOLAMENTO PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)**

### **ART. 1 OGGETTO**

Il presente regolamento disciplina, nell'ambito dei principi sanciti dalle normative regionali e nazionali vigenti in materia, l'erogazione del Servizio di Assistenza Domiciliare rivolto alle persone non autosufficienti, alle loro famiglie e a nuclei in situazioni di particolare rischio sociale. Il servizio è costituito dal complesso delle prestazioni di natura socio-assistenziali e socio-educativi effettuate al domicilio, al fine di consentire la permanenza nel normale ambiente di vita e di ridurre il ricorso a ricoveri in strutture residenziali.

L'Ambito territoriale di riferimento del presente regolamento è il distretto di Castelnovo ne' Monti comprendente i comuni di: Castelnovo ne' Monti, Carpineti, Casina, Vetto, Toano, Villa Minozzo e l'Unione dell'Alto Appennino Reggiano. Ciascun comune nell'ambito della propria autonomia gestionale, si attiene alle disposizioni qui riportate.

### **ART. 2 FINALITA'**

Le finalità del SAD sono le seguenti:

1. Conservare o restituire alla persona non autosufficiente condizioni che gli permettano, per quanto possibile, una vita di relazione nel proprio ambiente familiare e sociale, prevenendo l'insorgere di condizioni che ne rendano inevitabile il ricovero e l'isolamento;
2. Promuovere l'autonomia delle famiglie a rischio di emarginazione e/o in situazioni problematiche, nonché sostenerle supportandole nelle funzioni che per oggettivi impedimenti non sono in grado di espletare;
3. Favorire l'integrazione ed il collegamento fra i servizi socio-sanitari in grado di concorrere all'autonomia della persona;
4. Attivare reti di solidarietà sociale del territorio al fine di favorire un miglior inserimento delle persone non autosufficienti nel proprio ambiente sociale;
5. Valorizzare il patrimonio di esperienza, conoscenza e cultura delle persone non autosufficienti.

### **ART. 3 OPERATIVITA' DEL SERVIZIO**

L'operatività del servizio di assistenza domiciliare si estende nell'arco di almeno 12 ore giornaliere per tutti i giorni della settimana anche festivi, nell'arco delle 24 ore se necessario e comunque secondo quanto previsto nel PAI/PEI (piano assistenziale individuale/piano educativo individuale). Il servizio da prestare all'utente può essere continuativo, periodico, saltuario e con la possibilità di più accessi giornalieri.

## ART. 4 DESTINATARI

Il SAD è rivolto ai cittadini non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti residenti nel Distretto di Castelnovo ne' Monti che si trovino in difficoltà e/o in stato di bisogno, oppure a nuclei in situazioni di particolare rischio sociale. Può essere attivato anche nei confronti di coloro che dimorino temporaneamente nel territorio del Distretto, sulla base di valutazioni del Responsabile del Caso.

E' rivolto in particolare a coloro che:

- 1) Si trovino in stato di malattia o invalidità, tale da comportare la perdita parziale o totale dell'autosufficienza temporaneamente o permanentemente, con conseguente necessità di aiuto da parte di altre persone per un periodo più o meno lungo;
- 2) Non dispongano di assistenza da parte dei familiari;
- 3) Dispongano dell'assistenza di familiari o di assistenti privati, bisognosi di consulenza, supporto e sollievo dal compito assistenziale,
- 4) Vivano in condizione di disagio, emarginazione, solitudine e isolamento.

## ART. 5 MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il servizio viene attivato previa l'istruttoria e la presa in carico di cui agli articoli 8 e 8 bis:

- a) A seguito di presentazione dell'istanza (è stato predisposto apposito modulo unico, che verrà approvato con determina del Responsabile di Servizio di ciascun comune) da parte dell'interessato o di suo familiare o di un suo referente, al servizio sociale territoriale del comune di residenza;
- b) Su iniziativa del servizio sociale territoriale del comune;
- c) A seguito di segnalazione al servizio sociale territoriale, del medico di base, dei servizi dell'AUSL o di altri soggetti che, per qualunque ragione siano a conoscenza del bisogno e/o del disagio della persona o nucleo.

Ad ogni segnalazione deve comunque far seguito la compilazione di apposito modulo predisposto da ciascun comune.

## ART. 6 PROCEDURE PER L'ACCESSO AL SAD

All'interno dell'autonomia gestionale dei servizi sociali territoriali appartenenti a ciascun comune, è prevista la possibilità di elaborare una graduatoria di accesso al SAD. Ciascun servizio sociale territoriale predispone la graduatoria sulla base dell'ordine cronologico di presentazione delle richieste che deve essere costantemente aggiornata nel corso dell'anno. Eventuali deroghe alla graduatoria sono possibili, sulla base di valutazioni espresse dal Responsabile del Caso in merito a criteri economici, segnalazioni di dimissione protetta da parte del SAA, assenza di familiari determinanti stati di solitudine e isolamento, incapacità della famiglia ad assistere adeguatamente la persona non autosufficiente e per motivi di urgenza assistenziale.

## ART. 7 LISTA D'ATTESA

Qualora i servizi sociali territoriali dei vari comuni, non siano in grado di prendere in carico tutte le domande pervenute, verrà redatta una lista d'attesa conservata agli atti, avente validità un anno, al termine del quale previa comunicazione agli interessati, le domande stesse verranno archiviate. Le richieste relative a persone non autosufficienti non residenti nei singoli Comuni del Distretto verranno considerate solo quando sono soddisfatte le richieste dei cittadini residenti.

## ART. 8 METODOLOGIA DELLA PRESA IN CARICO

### 1. Richiesta servizio

La richiesta del servizio viene ricevuta dal Responsabile del Caso di ciascun servizio sociale territoriale con le modalità di cui all'articolo 5. Durante il primo colloquio e comunque al momento della prima accoglienza devono essere fornite tutte le informazioni in ordine al Servizio.

Al momento di presentazione dell'istanza il soggetto interessato è tenuto a produrre:

- A. Modello ISEE (indicatore della situazione economica equivalente) del nucleo familiare più i redditi esenti ai fini IRPEF del soggetto che usufruirà delle prestazioni del SAD;

Sono considerata redditi esenti IRPEF:

- Le pensioni, gli assegni le indennità di accompagnamento e assegni erogati ai ciechi civili, ai sordomuti e agli invalidi civili (modello Obis M);
- Sussidi a favore degli hanseniani;
- Pensioni sociali (modello Obis M);
- Le rendite Inail, esclusa l'indennità giornaliera per inabilità temporanea assoluta;
- Compensi per un importo complessivamente non superiore a euro 7.500,00 derivanti da attività sportive dilettantistiche;

- B. Elementi per la definizione della situazione di bisogno, ivi comprese quelle inerenti lo stato di salute e particolari situazioni dell'utente, quali non autosufficienza e inabilità.

L'acquisizione ed il trattamento dei dati personali relativi al soggetto richiedente il servizio di assistenza domiciliare avviene nel rispetto delle disposizioni del D. Lgs. 30 Giugno 2003, n. 196.

### 2. Visita Domiciliare

Indicativamente entro 5 giorni lavorativi dal primo colloquio e, compatibilmente con la capacità di presa in carico del SAD, viene effettuata una visita domiciliare da parte del Responsabile del Caso ove possibile, congiuntamente all'OSS, finalizzata alla rilevazione dei bisogni e alla formulazione dell'ipotesi di intervento, in questa sede viene compilata la cartella socio assistenziale (è stato predisposto apposito modulo unico, che verrà approvato con determina del Responsabile di Servizio di ciascun comune). Nel caso la persona beneficiaria del SAD sia conosciuta dal Responsabile del Caso dei singoli

Comuni del Distretto, la formulazione dell'ipotesi di intervento può essere redatta sulla base delle informazioni già in possesso al servizio.

### 3. Presenza in carico e avvio del Servizio

Si procede alla presa in carico secondo le modalità concordate con l'utente e la famiglia. Viene redatto il PAI/PEI che è costituito dal complesso delle elaborazioni tecniche con finalità attuative che il RDC in collaborazione con il personale OSS elabora, al fine del superamento e/o contenimento della situazione problematica individuata.

Il PAI/PEI contiene:

- gli obiettivi da conseguirsi;
- la tipologia, la quantità, la periodicità, i tempi e la qualità delle prestazioni da fornire;
- le possibilità di coinvolgimento nell'ambito del progetto della rete familiare e parentale dell'interessato, dei soggetti che, per rapporti sociali con il richiedente possono essere disponibili alla collaborazione, del volontariato sociale;
- la presumibile durata del progetto, se lo stesso è destinato a concludersi nel breve-medio periodo o, negli altri casi il termine in cui lo stesso dovrà essere riformulato, i tempi e le modalità di verifica.

Al domicilio dell'utente viene lasciato un modulo mensile ove vengono registrati e sottoscritti dagli operatori gli interventi effettuati, controfirmato dall'utente o da chi per esso. All'utente viene consegnata la carta dei servizi in cui può trovare tutti i riferimenti utili per comunicare eventuali variazioni delle prestazioni.

### 4. Sottoscrizione del contratto assistenziale

Sulla base degli elementi acquisiti sopra, viene definita la contribuzione dell'utente che sarà riportata sul contratto assistenziale. Il contratto assistenziale (è stato predisposto apposito modulo unico, che verrà approvato con determina del Responsabile di Servizio di ciascun comune) conterrà gli impegni reciproci del servizio di assistenza domiciliare e dell'interessato e dovrà essere sottoscritto da entrambe le parti.

Ogni variazione al contratto assistenziale originario, comporta la stesura e relativa sottoscrizione di un nuovo contratto.

## ART. 8 (bis)

### METODOLOGIA DELLA PRESA IN CARICO VALEVOLE PER I COMUNI CHE HANNO CONFERITO IL SERVIZIO ALL'ASP

PERCORSO	SERVIZIO SOCIALE TERRITORIALE	SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE (AZIENDA)
RICHIESTA SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accoglienza utenza e/o segnalazioni;</li> <li>▪ Raccolta informazioni;</li> <li>▪ Compilazione richiesta di accesso al servizio;</li> <li>▪ Segnalazione ASP di nuova richiesta.</li> </ul>	
VISITA DOMICILIARE	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Visita domiciliare entro 5 giorni lavorativi del Responsabile del Caso;</li> <li>▪ Compilazione cartella socio assistenziale e trasmissione all'ASP;</li> <li>▪ Rilevazione bisogni, formulazione ipotesi di intervento e tempo di</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Visita domiciliare entro 5 giorni lavorativi del Coordinatore del Servizio e OSS;</li> <li>▪ Compilazione scheda di valutazione e monitoraggio;</li> <li>▪ Rilevazione bisogni, formulazione ipotesi di intervento e tempo di impiego.</li> </ul>

	impiego.	
PRESA IN CARICO AVVIO SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attivazione SAD con invio scheda richiesta intervento. Definizione della tempistica di intervento, da stabilire entro 10 giorni dall'attivazione del SAD e da inserire in cartella socio assistenziale;</li> <li>▪ Predisposizione PAI a cura del Responsabile del Caso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Svolgimento intervento con modalità e tempistica come da scheda richiesta intervento;</li> <li>▪ Collaborazione nella definizione del tempo di intervento, da stabilire entro 10 giorni dall'attivazione del SAD;</li> <li>▪ Predisposizione del PAI a cura del Coordinatore Responsabile del Servizio e OSS;</li> <li>▪ Connessione e raccordo a cura del Coordinatore Responsabile del Servizio con i diversi servizi sanitari coinvolti nella gestione del caso;</li> <li>▪ Consegna al domicilio dell'utente del modulo mensile ove vengono registrati e sottoscritti dagli operatori gli interventi effettuati, controfirmato dall'utente o da chi per esso.</li> </ul>
SOTTOSCRIZIONE CONTRATTO ASSISTENZIALE	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compilazione e sottoscrizione contratto assistenziale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sottoscrizione contratto assistenziale per presa visione e accettazione. Le variazioni di intervento dovranno essere comunicate al Responsabile del Caso, mediante nuova scheda intervento.</li> </ul>
VERIFICA PAI	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aggiornamento PAI tramite incontro periodico con, Coordinatore del Servizio e OSS;</li> <li>▪ Verifica obiettivi PAI;</li> <li>▪ Verifica prestazioni e tempo intervento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aggiornamento PAI tramite incontro periodico tra Coordinatore del Servizio, Responsabile del Caso e OSS;</li> <li>▪ Verifica obiettivi PAI;</li> <li>▪ Verifica prestazioni e tempo intervento.</li> </ul>
VERIFICHE A FINE MESE	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ricezione entro il 10 del mese successivo, da parte del Responsabile del Caso di tutta la modulistica di rendicontazione richiesta all'ASP, che verrà definita con successivo atto di Giunta Comunale.</li> <li>▪ Vidimazione della modulistica di rendicontazione da parte del Responsabile del Caso da restituire all'ASP, quale nulla osta per poter procedere alla fatturazione.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consegna entro il 10 del mese successivo al Responsabile del Caso di tutta la modulistica di rendicontazione richiesta all'ASP, sottoscritta datata e timbrata dal coordinatore del servizio.</li> </ul>
CESSAZIONE SOSPENSIONE DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adozione provvedimento scritto di cessazione del servizio da parte del Responsabile del Caso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comunicazione scritta al Responsabile del Caso qualora venga meno il rispetto nei confronti del personale del Servizio (molestie, aggressioni anche verbali, minacce) in forma ripetuta e qualora i locali del domicilio e/o l'assenza di ausili-attrezzature prescritti per l'assistito, non</li> </ul>

	e comunicazione	relativa consentissero una corretta agibilità alle mansioni svolte dagli operatori.
--	--------------------	--

## ART. 9 PRESTAZIONI

1) Assistenza domiciliare (assistenza di base) che deve prevedere le seguenti prestazioni:

A) Cura della persona intesa come:

- alzata e rimessa a letto;
- igiene;
- bagno;
- shampoo;
- manicure e pedicure;
- aiuto nei bisogni corporali;
- aiuto nel vestirsi;
- assunzione dei pasti e quant'altro attiene alla cura della persona;
- attività di mobilitazione su indicazione di medico specialista;
- deambulazione con e senza ausili;
- mobilitazione passiva;
- aiuto negli accorgimenti per favorire l'autonomia nell'espletamento dei compiti connessi alla vita quotidiana.

B) Aiuto per il governo della casa (da erogarsi alle persone sole o a nuclei familiari con documentato disagio sociale e materiale) inteso come:

- riordino del letto e della stanza;
- pulizia dell'alloggio curando l'aerazione e l'illuminazione degli ambienti;
- cambio biancheria;
- aiuto nella preparazione dei pasti e nell'effettuazione della spesa.

C) Interventi igienico-sanitari su prescrizione medica e/o infermieristica intesi come:

- controllo assunzione terapia;
- misurazione pressione arteriosa;
- prevenzione piaghe da decubito;
- medicazioni semplici a piatto;
- prevenzione stati di malnutrizione;
- prevenzione cadute.

Nella realizzazione di tali interventi si considera imprescindibile il rispetto delle prescrizioni di carattere specialistico-sanitario, in aderenza a quanto stabilito dai livelli d'integrazione fra i servizi.

D) Eventuali servizi di accompagnamento intesi come:

- accompagnamento a visite mediche o specialistiche;
- accompagnamenti per disbrigo di pratiche amministrative, pensionistiche, ecc.;
- accompagnamenti da e per Centri semi residenziali.

E) Sostegno e supervisione al lavoro dell'assistente familiare e dei famigliari (tutoring) attraverso attività di consulenza e affiancamento;

F) Il Servizio di Assistenza Domiciliare deve garantire, secondo quanto indicato nel PAI/PEI, un piano personalizzato per le persone con demenza o gravi disturbi del comportamento.

## 2) Assistenza domiciliare socio-educativa

Prestazioni socio-educative:

- prestazioni educative propriamente dette, come stimolo alla crescita ed aiuto alla persona;
- funzione assistenziale, in una accezione generica di prevenzione, cura e riabilitazione;
- interventi educativi mirati al recupero, sviluppo e mantenimento delle potenzialità dei soggetti in difficoltà per il raggiungimento di livelli più avanzati di autonomia.

## 3) Consulenza del fisioterapista

E' possibile usufruire della consulenza agli OSS da parte del fisioterapista, al domicilio dell'utente, per l'esecuzione di semplici attività di mantenimento delle attività residue e di riattivazione strettamente connesse alle attività quotidiane (vestirsi, svestirsi, deambulare, sedersi, alzarsi) al fine di assicurare con continuità un programma di attività motoria personalizzata.

## 4) Segretariato sociale e informazione

Il Servizio fornisce notizie ed informazioni utili alla persona assistita e/o alla sua famiglia circa le possibilità offerte dai Servizi Pubblici in materia assistenziale, includendo tra esse, in particolare, la rimozione di barriere architettoniche con le relative agevolazioni finanziarie, il telesoccorso, gli ausili, ecc.; fornisce aiuto e supporto nell'individuazione degli iter per il disbrigo delle varie pratiche.

Il S.A.D. sarà in grado di informare sulle iniziative ed opportunità proposte dalle varie organizzazioni del volontariato locale od altro.

Tutti questi interventi si debbono inserire e configurare nell'ambito delle misure ed azioni a sostegno della domiciliarità su indicazione del Responsabile del Caso in relazione al PAI formulato.

## 5) Attività di socializzazione

La socializzazione può rivestire un ruolo importante tra i contenuti del S.A.D., soprattutto per la valenza duplice di contenere la tendenza all'isolamento e stimolare l'autonomia, nonché per la possibilità di salvaguardare il più possibile i legami tra la persona ed il contesto territoriale del suo vissuto: altri servizi socio-assistenziali del sistema, quartieri, centri sociali, negozi, reti amicali, feste, ecc..

## 6) Servizio lavanderia servizio fornitura pasti a domicilio

A) Servizio lavanderia al domicilio:

Il Servizio è in grado di attivare, nelle situazioni per le quali vi sia il bisogno o dove espressamente previsto nel PAI, il lavaggio, l'asciugatura, lo stiro e la piegatura degli indumenti della persona e della biancheria della casa degli utenti.

B) Servizio fornitura pasti al domicilio:

Il Servizio garantirà inoltre la preparazione dei pasti da asporto per gli utenti del servizio sociale, formato da primo, secondo, contorno, frutta e pane.

Il servizio funzionerà dal lunedì al sabato ed i giorni festivi infrasettimanali, con possibilità di attivazione anche la domenica, su richiesta da parte dell'utenza e/o nel caso in cui sia previsto dal PAI/PEI.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare, si farà carico del trasporto e della consegna dei pasti presso il domicilio degli utenti

## ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Nei casi ove sia necessario soddisfare esigenze complesse di cura riferite a persone affette da gravi patologie o in condizioni di non autosufficienza, viene attivato un programma di assistenza domiciliare integrata di tipo sociale e sanitario (A.D.I.).

La procedura per l'erogazione dell'A.D.I. prevede la definizione di un progetto assistenziale da parte dell'Unità di Valutazione Multi Dimensionale/ Unità di Valutazione Geriatrica (UVM/UVG) che individua gli interventi sia di tipo sanitario che sociale da erogare, le modalità di realizzazione e le verifiche dei risultati raggiunti.

La decisione assunta in sede di UVM/UVH autorizza l'avvio dei servizi domiciliari nel rispetto dei criteri di erogazione delle prestazioni secondo le modalità descritte negli articoli precedenti.

### ART. 11 RECESSO

In qualsiasi momento è possibile recedere dal servizio, da parte dei soggetti individuati nell'articolo 4, previa dichiarazione scritta di rinuncia allo stesso (è stato predisposto apposito modulo unico, che verrà approvato con determina del Responsabile di Servizio di ciascun comune).

### ART. 12 CESSAZIONE SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

Il servizio può cessare o essere ridotto con provvedimento scritto del Responsabile del Caso nelle seguenti ipotesi:

- qualora vengano meno i requisiti di ammissione;
- qualora venga meno il rispetto nei confronti del personale del Servizio (molestie, aggressioni anche verbali, minacce..) in forma ripetuta;
- qualora i locali del domicilio e/o l'assenza di ausili-attrezzature prescritti per l'assistito, non consentissero una corretta agibilità alle mansioni svolte dagli operatori;
- qualora l'utente sia costantemente assente dal domicilio nell'orario in cui deve essere effettuata la prestazione senza preavvertire il personale;
- qualora l'utente ometta il pagamento delle tariffe di contribuzione del servizio, a lui assegnate;
- in caso di assenza dell'utente per più di un mese esclusi i ricoveri ospedalieri.

Il Servizio può essere sospeso temporaneamente, su richiesta presentata all'Assistente Sociale, da parte dell'utente o di un suo familiare, specificando il periodo e le motivazioni. In tale ipotesi, l'utente od un suo familiare dovranno confermare la ripresa o la cessazione del servizio nel termine perentorio dei 5 giorni precedenti alla data di scadenza della sospensione. In caso di mancata comunicazione il servizio si intende cessato. Eventuali assenze temporanee dovute a ricoveri ospedalieri, RSA, anche di consistente durata non provocano la dimissione dal Servizio.

Il familiare della persona in carico deve impegnarsi a comunicare in anticipo il rientro a domicilio.

Nel caso in cui il servizio sia conferito ad ASP, i motivi di cessazione o sospensione dovranno essere comunicati per iscritto dal coordinatore di ASP all'RDC. L'RDC dopo le opportune verifiche potrà procedere o meno, alla cessazione e/o sospensione del servizio.



ART. 13  
ASSENZA DI CONSENSO DEL ANZIANO

Nel caso in cui la persona, in grado di intendere e di volere, rifiuti gli interventi proposti, il SAD non procede nella loro effettuazione onde non mettere in atto interventi coercitivi della volontà della persona (ancorché espressa, anche se in modo non verbale nel caso di soggetto non in grado di esprimersi). Fatte salve situazioni di patologia psichiatrica conclamata e di grave e avanzata demenza (adeguatamente documentata e sottoscritta dal medico curante), nelle quali il soggetto non sia assolutamente in grado di esprimere consenso e nel caso le prestazioni assumano valenza irrinunciabile per la salute, le prestazioni verranno effettuate solo per lo stretto necessario ai fini suddetti, per ridurre al minimo motivi di turbamento al fragile equilibrio di questi soggetti.

ART. 14  
COMPARTECIPAZIONE DELL'UTENTE AL COSTO DEL SERVIZIO

Il beneficiario concorre al costo del SAD in base alla propria capacità economica oppure attraverso altre modalità identificate dalle rispettive Giunte Comunali.  
Le Giunte Comunali di ciascun Comune del Distretto, provvederanno annualmente, con apposito atto, a determinare la compartecipazione dell'utente al costo del Servizio tenendo conto delle indicazioni regionali in materia.  
Le Giunte Comunali definiranno altresì i costi a carico dell'utente per le prestazioni accessorie del Servizio di Assistenza Domiciliare quali lavanderia, pasti e consegna pasti.

ART. 15  
RISCOSSIONE DELLA QUOTA DI CONTRIBUZIONE

Ogni singolo comune, o chi da esso delegato, provvederà alla riscossione delle quote di contribuzione degli utenti del Servizio di Assistenza Domiciliare con periodicità mensile/bimestrale, mediante le comuni forme di riscossione.  
Eventuali sospensioni giornaliere del servizio per esigenze dell'utente, fatti salvi i casi di forza maggiore, dovranno essere comunicate almeno il giorno precedente. Qualora tale comunicazione non pervenisse nei tempi sopra indicati, l'utente contribuirà come se avesse usufruito della prestazione.  
L'utente che non paga entro il termine indicato è considerato "moroso".  
Il Comune invia all'utente moroso un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata, avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito il Comune dovrà indicare le modalità ed il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento. Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito, il Comune potrà procedere al recupero del credito tramite vie legali e/o tramite concessionario.  
All'utente moroso il Comune addebita il corrispettivo dovuto oltre al rimborso delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni ed interessi legali oltre che una penale aggiuntiva alla retta.  
L'utente moroso che non si impegni al rientro dal suo debito, sottoscrivendo un apposito piano di rientro verrà dimesso, fatto salvo il recupero del credito e delle spese di cui al comma precedente.  
Nel caso in cui il Servizio di Assistenza Domiciliare sia conferito all'Asp, la stessa subentra al Comune nella riscossione della quota di contribuzione a carico degli utenti.

## ART. 16 DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA

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

- a) accettare le prestazioni che gli vengono erogate, la tipologia della prestazione e le modalità di erogazione della stessa (orario giornaliero, frequenza settimanale, ecc...);
- b) avvertire l'Assistente Sociale, (in caso di sua assenza, avvertire l'Ufficio Servizio Sociale o l'Assistente Domiciliare) di temporanea assenza dal proprio domicilio;
- c) non chiedere al personale prestazioni fuori orario, né prestazioni non previste dal mansionario professionale;
- d) non richiedere informazioni su altri utenti del Servizio né porre in atto comparazione con altre situazioni conosciute;
- e) accettare tutti gli operatori, sia di sesso maschile che femminile, senza discriminazione alcuna;
- f) mettere a disposizione attrezzature adeguate al lavoro che andrà a svolgere l'Assistente Domiciliare, ed idonee ai fini della sicurezza, della salute e dell'igiene corretta (ad esempio: tappetino antiscivolo, letto ortopedico, seggiolino per vasca, maniglioni ecc...) in conformità alla normativa vigente in materia di sicurezza sul luogo di lavoro (D.Lgs. 81/2008 e s. m. e i.);
- g) l'utente nulla deve al Servizio ed al personale ad esso preposto se non il pagamento della quota di compartecipazione alla spesa, se prevista.

## ART. 17 DIRITTI E DOVERI DELL'ASSISTENTE DOMICILIARE

L'Assistente Domiciliare deve attenersi a quanto segue:

- a) tenere con cura i fogli-presenza, compilarli e farli firmare all'utente;
- b) avvertire l'Assistente Sociale dell'assenza dell'utente;
- c) non trasportare l'utente con il proprio mezzo né in forma gratuita né a pagamento;
- d) non apportare modifiche né all'orario di lavoro, né al programma definito. Variazioni saranno possibili solo in situazioni di emergenza che verranno comunicate tempestivamente al Responsabile del Caso, ed in caso di sua assenza, al Responsabile Amministrativo del Servizio;
- e) mantenere il segreto d'ufficio nonché quello professionale;
- f) partecipare agli incontri d'équipe per la programmazione e la verifica del lavoro svolto;
- g) rispettare l'utente senza discriminazioni di sesso, religione, lingua, appartenenza politica;
- h) diritto alle ferie ed alla malattia, con eventuali sostituzioni;
- i) diritto alla divisa;

Il personale in servizio rappresenta, nello svolgimento delle proprie mansioni, l'Amministrazione Comunale e, come tale, è vincolato al rispetto delle norme dettate in materia dall'Amministrazione ed ai dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni.

## ART. 18 DOVERI DEL RESPONSABILE DEL CASO

Il Responsabile del Caso è un professionista che, per svolgere la propria attività deve essere iscritto all'Ordine Professionale degli Assistenti Sociali, ed è pertanto tenuto al rigoroso rispetto del Codice Deontologico della professione e dei doveri derivanti

dall'Ordine Professionale, nonché al rispetto delle altre norme vigenti in materia di dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni.

#### ART. 19

#### CONTROLLI SULLA VERIDICITA' DELLA DOCUMENTAZIONE PRODOTTA

Il servizio sociale territoriale, nell'ambito delle proprie competenze e attribuzioni, provvede in via ordinaria ad ogni opportuna verifica, con facoltà di procedere anche in via autonoma ai controlli.

Le dichiarazioni sostitutive e ogni altra documentazione prodotta ai fini di quanto previsto dal presente regolamento, sono soggette a verifiche specifiche a campione, come previsto dal D.P.R. 445/200 e dai regolamenti comunali in materia di attività amministrativa.

#### ART. 20

#### RIVALSA PER PRESTAZIONI RICEVUTE INDEBITAMENTE

I cittadini che in conseguenza di dichiarazioni mendaci o di presentazione di documenti falsi hanno fruito indebitamente dei servizi di assistenza domiciliare o non hanno contribuito nella misura corretta, saranno tenuti a rimborsare ai Comuni di residenza con effetto immediato il maggior importo dovuto, salve le conseguenze penali previste dall'articolo 496 del Codice Penale.

#### ART. 21

#### ENTRATA IN VIGORE

Il presente regolamento entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione in ciascun Albo pretorio dei Comuni del Distretto.