

# COMUNE DI ROCCAGORGA



## REGOLAMENTO COMUNALE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

APPROVATO CON DELIBERAZIONE CC N. 51 DEL 29/10/2007

## INDICE

Titolo I - Norme generali del servizio	
<i>Art. 1 – Oggetto del regolamento e principi generali</i>	<i>Pag. 3</i>
<i>Art. 2 - Finalità</i>	<i>Pag. 3</i>
<i>Art. 3 - Obiettivi</i>	<i>Pag. 3</i>
<i>Art. 4 - Interventi</i>	<i>Pag. 4</i>
<i>Art. 5 - Destinatari</i>	<i>Pag. 5</i>
Titolo II - Organizzazione del servizio - prestazioni	
<i>Art. 6 - Organizzazione del servizio</i>	<i>Pag. 5</i>
Titolo III - Attuazione del servizio	
<i>Art. 7 - Modalità di richiesta</i>	<i>Pag. 6</i>
<i>Art. 8 – Ammissione al servizio – Lista di attesa</i>	<i>Pag. 6</i>
<i>Art. 9 - Accesso al servizio</i>	<i>Pag. 7</i>
<i>Art. 10 - Presa in carico - Avvio del servizio</i>	<i>Pag. 8</i>
<i>Art. 11 - Eventuale recesso</i>	<i>Pag. 9</i>
<i>Art. 12 - Assenza di consenso dell'anziano</i>	<i>Pag. 9</i>
<i>Art. 13 - Sospensione - Cessazione del servizio</i>	<i>Pag. 9</i>
Titolo IV - Modalità di contribuzione	
<i>Art. 14 – contribuzione</i>	<i>Pag. 10</i>
<i>Art. 15 Tariffe</i>	<i>Pag. 10</i>
<i>Art. 16 – Penalità di mora per mancato pagamento</i>	<i>Pag. 11</i>
Titolo V - Rapporto servizio - utente	
<i>Art. 17 - Rapporto tra il personale ed i destinatari del servizio</i>	<i>Pag. 11</i>
<i>Art. 18 - Diritti e dovere dell'utenza</i>	<i>Pag. 11</i>
<i>Art. 19 - Diritti e doveri dell'assistente domiciliare</i>	<i>Pag. 12</i>
<i>Art. 20 - Diritti e doveri dell'assistente sociale</i>	<i>Pag. 12</i>
<i>Art. 21 – Convenzioni – Incarichi</i>	<i>Pag. 12</i>
<b>Titolo VI - Norme finali</b>	
<i>Art. 22 – Contratto d'utenza</i>	<i>Pag. 13</i>
<i>Art. 23 – Foro competente</i>	<i>Pag. 13</i>
<i>Art. 24 – Entrata in vigore – norme finali</i>	<i>Pag. 13</i>

## TITOLO I

### NORME GENERALI DEL SERVIZIO

#### Art. 1 Oggetto del regolamento e principi generali

1. Oggetto del regolamento è la disciplina del Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) che, ai sensi delle vigenti normative, si colloca all'interno dei servizi socio assistenziali, volti al recupero e al mantenimento dell'autosufficienza fisica, psichica e sociale della persona anziana.

2. Il Comune, tramite i propri servizi socio assistenziali, riconosce i seguenti principi:

- a) IL VALORE DELLA SALUTE intesa come benessere della persona allorché trova risposta alle esigenze materiali, sanitarie, psicologiche, affettive;
- b) LA GLOBALITA' DELLA PERSONA intesa come necessità di considerarla nella totalità dei suoi aspetti sanitari, psicologici, relazionali;
- c) L'UNICITA' della persona umana;
- d) IL RISPETTO dell'autodeterminazione e delle opzioni della persona.
- e) IL RISPETTO della riservatezza nei principi della legge 31.12.96 n. 675, come modificato con D.L. del 28/7/97 n. 255.

#### Art. 2 Finalità

1. Il S.A.D. persegue le seguenti finalità:

- a) valorizzazione della persona anziana come soggetto rilevante per la società e portatore di diritti il cui esercizio va tutelato anche per il non autosufficiente;
- b) valorizzazione della famiglia come risorsa primaria per l'anziano;
- c) mantenimento dell'anziano nel proprio tessuto sociale;
- d) informazione e partecipazione degli anziani ai servizi loro rivolti.

#### Art. 3 Obiettivi

1. Il S.A.D. si pone i seguenti obiettivi:

- a) la prevenzione degli stati di disagio che determinano esclusione, isolamento, non autosufficienza e quindi l'insorgenza di condizioni che rendono inevitabile il ricorso all'istituzionalizzazione;
- b) ove tale condizione di non autosufficienza si sia generata:
  - sostenere la permanenza dell'anziano nel proprio nucleo familiare impedendo che, per mancanza di interventi idonei si realizzi l'emarginazione o l'espulsione dal nucleo stesso;
  - sostenere la famiglia nella convinzione che la stessa costituisca una risorsa fondamentale in ordine alla tutela ed al sostegno dei propri componenti;
  - recuperare e mantenere le capacità residue della persona attivandone il più possibile le potenzialità;
  - facilitare l'accesso e la fruizione dei servizi da parte dei potenziali utenti;

➤ garantire una organizzazione del servizio, secondo criteri di flessibilità efficienza/efficacia, qualità dell'offerta del servizio e verifica costante della stessa.

2. Il S.A.D. si propone di favorire il più possibile la partecipazione di altri soggetti che nel territorio, a diverso titolo, attivano risorse per la 3<sup>a</sup> età (e non solo), per il comune raggiungimento degli obiettivi sopracitati.

#### **Art.4 Interventi**

1. Il S.A.D. predispone interventi in ordine:

a) al mantenimento e potenziamento dell'autonomia della persona anche evitando interventi che si sostituiscono all'utente stesso in attività che egli è in grado, se supportato, di espletare;

b) alla messa in atto di prestazioni che, partendo da una puntuale diagnosi sociale, permettono all'utente di vivere con sicurezza nel proprio ambiente di vita;

c) al supporto alla famiglia sia promuovendone autonome capacità di risposta ai bisogni, sia sostenendola direttamente attraverso l'assunzione di funzioni in sua vece impedendo che, per mancanza di interventi idonei, si realizzi l'emarginazione o l'espulsione dal nucleo stesso;

d) all'integrazione sociale degli anziani favorendone la fruizione di spazi, ambienti, risorse ed attività rivolte agli altri cittadini tramite aiuto psicologico e sociale nonché aiuto in ordine alla rimozione di ostacoli che si frappongono alla piena fruizione;

e) all'attivazione di reti di solidarietà sociale nel territorio per favorire l'emergere di autonoma capacità di risposta in ordine al miglior inserimento delle persone nel loro territorio;

f) all'utilizzo sinergico dei servizi sociali con quelli sanitari attraverso la predisposizione di progetti di intervento che, partendo dalla valutazione multidimensionale del bisogno, consentano ad anziani non autosufficienti di trovare risposte adeguate che rispettino la globalità della persona;

g) al mantenimento attraverso le azioni sopra citate della permanenza dell'anziano non autosufficiente in famiglia e nell'ambiente sociale di appartenenza evitando il più possibile il ricorso alle strutture protette, a ricoveri di tipo ospedaliero o in altre strutture sanitarie e a consentire il rientro assistito a domicilio dopo degenze ospedaliere;

h) alla promozione, anche attraverso opuscoli o stampati, delle informazioni sul servizio per consentire a tutti le stesse possibilità di accedere al servizio e il possesso di strumenti di conoscenza sulle modalità e i criteri;

i) alla promozione, anche attraverso l'adozione di strumenti idonei, di attività di verifica sull'effettiva rispondenza del servizio offerto, alle aspettative degli utenti sia in ordine alla sua effettiva rispondenza ai bisogni emergenti e potenziali.

## **Art. 5 Destinatari**

1. Possono usufruire del S.A.D. anziani e adulti non autosufficienti residenti nel Comune o ivi domiciliati presso famiglie residenti, che si trovino nelle seguenti condizioni:

- a) anziani soli o coppia di anziani soli autosufficienti, per i quali siano necessari interventi per il mantenimento dell'autonomia psico-fisica-relazionale;
- b) anziani soli o coppia di anziani parzialmente autosufficienti o non autosufficienti;
- c) anziani parzialmente autosufficienti o non autosufficienti inseriti in nucleo familiare;
- d) adulti non autosufficienti a causa di forme morbose a forte prevalenza nell'età senile, o comunque persone equiparate, ai sensi delle vigenti normative;
- e) adulti non autosufficienti a causa di patologie gravi invalidanti (certificate dalla commissione ASL ufficio invalidi civili tramite verbale di invalidità)

2. Si considera non autosufficiente, l'anziano che non può più provvedere alla cura della propria persona e a mantenere una normale vita di relazione senza l'aiuto preponderante di altri;

## **TITOLO II**

### **ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO-PRESTAZIONI**

#### **Art. 6 Organizzazione del Servizio di Assistenza Domiciliare**

1. Il S.A.D. fa parte del Servizio Socio Assistenziale. L'accesso al S.S.A. è regolato dalle vigenti disposizioni normative e costituisce il punto unico di riferimento per gli anziani in stato di bisogno.

2. Dopo una prima valutazione effettuata dal S.S.A. comunale, attraverso il Responsabile dei Servizi sociali del Comune ed in collaborazione con l'Assistente sociale che opera presso l'Ente, l'anziano viene avviato secondo il tipo di bisogno alla rete dei servizi socio assistenziali dei Comuni o a quella dei Servizi Integrati Socio Sanitari (Assistenza Domiciliare Integrata, Centri diurni, R.S.A., Casa protetta), presenti nel Distretto e nel Piano di Zona. L'organizzazione del Servizio di Assistenza Domiciliare è improntata a criteri di flessibilità per garantire non servizi autoreferenziali, ma in grado di adeguarsi alle esigenze dell'utenza.

3. Il S.A.D. si avvale di personale:

- a) Tecnico per la valutazione e la presa in carico dei casi, l'organizzazione e il coordinamento;
- b) Operativo proprio e in convenzione per lo svolgimento delle specifiche mansioni di assistenza domiciliare;
- c) Amministrativo per lo svolgimento delle attività e procedure amministrative.

4. Il S.A.D. è organizzato su 6 giorni la settimana e si articola sul mattino e sul pomeriggio. In casi particolari di anziani non autosufficienti, ad alto rischio socio sanitario, privi di risorse familiari, valutati Responsabile dei Servizi sociali del Comune ed in collaborazione con l'Assistente sociale, il Servizio di assistenza Domiciliare può essere attivato anche nei giorni festivi.

5. La copertura oraria è flessibile ed è strettamente correlata alle esigenze dell'utenza. E' quindi previsto su valutazione del Responsabile dei Servizi sociali del Comune ed in collaborazione con l'Assistente sociale, un agile cambiamento in relazione alla variazione nel numero e nella consistenza delle prestazioni richieste e può conseguentemente prevedere diversi livelli di intensità nella durata, nel numero di operatori presenti negli interventi.

6. Il S.A.D. è coordinato dal Responsabile dell'area Affari Generali del Comune di Roccagorga che si avvale del Responsabile dei Servizi sociali del Comune e della collaborazione dell'Assistente sociale operante presso l'Ente.

7. La gestione del Servizio avviene mediante affidamento a terzi. Il rapporto viene regolato da apposita convenzione.

8. Il S.A.D., attraverso il Responsabile dei Servizi sociali del Comune e l'Assistente Sociale operante presso l'Ente, interagisce con altri soggetti istituzionali quali:

- a) il Servizio di Assistenza, a livello distrettuale;
- b) l'Azienda A.S.L. per il Distretto di zona;
- c) altri Enti quali Comuni, provincia, ecc....

9. Il S.A.D. si rapporta con Case di riposo, Case Protette, R.S.A. e con altri soggetti quali l'Associazionismo, il volontariato organizzato e non, il privato profit e non profit per il raggiungimento degli obiettivi citati.

### TITOLO III

#### ATTUAZIONE DEL SERVIZIO

##### **Art.7 Modalità di richiesta**

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

2. La domanda del richiedente viene redatta sul modulo appositamente predisposto dagli uffici, sulla base di quanto stabilito dal presente regolamento e dalle vigenti disposizioni normative.

3. In caso di assenza momentanea dell'Assistente Sociale, il Responsabile dei Servizi sociali del Comune compilerà la scheda di segnalazione. L'Assistente Sociale convocherà successivamente per il primo colloquio, l'interessato.

##### **Art.8 Ammissione al servizio – Lista di attesa**

1. Ai fini dell'ammissione al servizio è indispensabile la valutazione dell'Assistente Sociale che, in collaborazione con il Responsabile dei servizi sociali del Comune, aggiorna l'elenco delle domande presentate, considerando l'effettiva permanenza dell'interessato in un domicilio sito sul territorio comunale. Per la presa in carico è necessaria la presenza delle seguenti condizioni, così come descritte in successione:

- a) dimissioni difficili, situazioni A.D.I. (Assistenza Domiciliare Integrata) - N.O.D.O.(Nucleo Operativo Domiciliare Oncologico) e segnalazioni U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatrica);

b) sussistenza di uno o più fattori di rischio elencati nei punti successivi, in ordine di importanza:

1. stato di malattia o invalidità, che comporti la perdita totale o parziale dell'autosufficienza dell'utente, temporaneamente o permanentemente;
2. assenza o carenza familiare determinante stati di solitudine, di isolamento, di disagio;
3. difficoltà da parte della famiglia di assistere adeguatamente l'anziano convivente: età, stato di salute, distanza geografica, carico familiare, impegno lavorativo, relazioni conflittuali, incapacità di fornire prestazioni assistenziali adeguate dal punto di vista tecnico.
4. segnalazione o certificazione da parte del medico di famiglia.

2. Per i non autosufficienti occorre richiedere l'intervento dell'UVG, indispensabile per la valutazione del caso e la conseguente stesura del relativo Piano Assistenziale Individuale (PAI).

3. Nel caso in cui il numero delle domande fosse superiore alla possibilità ricettiva del servizio, si procede alla formazione di una graduatoria sulla base dei seguenti criteri, in successione:

- residenza nel comune di Roccagorga;
- criteri di cui al comma 1,
- situazione economica svantaggiata dell'interessato, così come stabilito al succ. art.14,
- ordine cronologico di presentazione delle domande.

#### **Art.9 Accesso al servizio**

##### 9a) - Segnalazione

La segnalazione viene ricevuta dal Responsabile dei servizi sociali del Comune o dall'Assistente sociale operante presso l'Ente.

##### 9b) Colloquio

Durante il primo colloquio e comunque al momento della prima accoglienza da parte dell'Assistente Sociale, vengono fornite informazioni in ordine al servizio ed alle modalità di erogazione anche attraverso la consegna di un opuscolo informativo sul S.A.D. e su parte del regolamento (prestazioni, orari, rapporti servizio-utenza, contributo dell'utenza). Tale approccio consente alla famiglia di acquisire strumenti per l'accesso e per una condivisione tra i vari componenti del nucleo, o della famiglia allargata, della richiesta formulata. Nel primo colloquio sociale viene approfondita la richiesta ai fini di offrire una consulenza all'utente in ordine alla definizione del problema per il quale egli è giunto al servizio (in ottemperanza alle funzioni del S.A. Comunale).

##### 9c) Visita domiciliare

Dopo il primo colloquio viene effettuata una visita domiciliare da parte dell'Assistente Sociale finalizzata alla rilevazione dei bisogni e alla formulazione dell'ipotesi di intervento.

#### 9d) Compilazione cartella

1. Contemporaneamente al primo colloquio e alla visita domiciliare viene compilata la cartella socio-sanitaria (ove vengono evidenziati gli aspetti ambientali, familiari, sanitari, relazionali, sulle reti familiari e di vicinato), oltre al progetto di intervento e al Piano Assistenziale Individuale.

#### 9e) Valutazione

1. I dati raccolti vengono sottoposti alla valutazione del Responsabile dei Servizi sociali del Comune in collaborazione con l'assistente sociale ed un rappresentante del soggetto che gestisce il servizio di assistenza domiciliare per la presa in carico.

2. A seguito della presa in carico viene formulato un piano di lavoro ove si collocano specifici interventi per ogni figura professionale, gli obiettivi, le mete a breve e medio termine, gli interventi, le prestazioni, la frequenza, la durata e le modifiche periodiche al PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE, e il tipo e la qualità delle prestazioni erogate dal Servizio. Nella stesura del P.A.I. vengono indicati anche gli interventi garantiti dalla famiglia o da altri soggetti istituzionali e non (volontariato, privati, sanitari).

3. A distanza di un mese dalla presa in carico del caso deve essere effettuata in équipe una approfondita verifica (compreso l'incontro con i familiari).

4. Ogni operatore deve attenersi alle decisioni stabilite in équipe.

5. Le eventuali variazioni negli interventi devono essere registrate nella cartella dalla figura professionale competente e nel momento in cui si verifica la variazione, in modo che la cartella non sia solo strumento amministrativo, ma evidenzi in qualsiasi momento l'andamento del caso e quindi consenta la corretta presa in carico della situazione da parte di qualsiasi operatore (vedi. Assenza, sostituzioni, rotazione).

### **Art.10 Presa in carico – Avvio al servizio**

#### 10a) Presa in carico

1. Con provvedimento dell'Assistente Sociale si procede alla presa in carico dell'utente, copia dell'atto viene trasmessa al servizio amministrativo per i provvedimenti di competenza.

#### 10b) Avvio del servizio

1. Viene avviato il servizio secondo le modalità concordate con l'utente e la famiglia secondo un piano di lavoro personalizzato. A domicilio dell'utente viene compilato un foglio mensile ove vengono registrati e sottoscritti dagli operatori gli interventi effettuati (della quale una copia rimane all'anziano e una viene consegnata all'ufficio amministrativo).

#### 10c) Comunicazioni all'utenza

1. All'utente viene comunicata puntualmente per iscritto la decisione, informandolo anche della possibilità di successive modificazioni o sospensioni del programma.



### **Art.11 Eventuale recesso**

E' possibile recedere dai servizi di cui al presente regolamento previa rinuncia, inoltrata per iscritto e indirizzata ai Servizi sociali del Comune di Roccagorga

### **Art.12 Assenza di consenso dell'anziano**

1. Nel caso vi sia rifiuto, da parte dell'anziano, degli interventi proposti, il S.A.D. 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 utente non in grado di esprimersi con tale modalità).

2. Fatte salve situazioni di grave e avanzata demenza (adeguatamente documentata e sottoscritta dal medico curante), nelle quali l'utente non sia assolutamente in grado di esprimere consenso e solo nel caso le prestazioni assumano valenza irrinunciabile per la salute (es. igiene, mobilitazione, prevenzione piaghe), 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.13 Sospensione – Cessazione del servizio**

#### 13a) - Cessazione

1. Il periodo può cessare o essere ridotto con provvedimento del responsabile dei servizi sociali del Comune in collaborazione con l'Assistente Sociale in caso di:

- a) richiesta scritta dell'utente;
- b) decesso o ricovero presso case protette, qualora i familiari restanti non necessitino ulteriormente del servizio;
- c) qualora vengano meno i requisiti di ammissione;
- d) qualora venga meno il rispetto nei confronti del personale di servizio (molestie, aggressioni anche verbali, minacce) in forma ripetuta;
- e) qualora l'utente sia costantemente assente dal domicilio nell'orario in cui deve essere effettuata la prestazione senza preavvertire il personale;
- f) in caso di assenza per più di un mese esclusi i ricoveri ospedalieri.

#### 13b) Sospensione

1. 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. Cinque giorni prima dello scadere del termine prefissato, l'utente od un suo familiare è tenuto a comunicare le sue intenzioni (ripresa del servizio o rinuncia definitiva).

2. Eventuali assenze temporanee dovute a ricoveri ospedalieri, R.S.A., anche di consistente durata, non provocano la dimissione dal servizio (al posto dell'utente assente potranno tuttavia essere effettuate prese in carico a tempo determinato).

3. Il familiare deve impegnarsi a comunicare in anticipo il rientro a domicilio.

4. Il S.A.D. previa informazioni anticipate, si impegna a garantire le prestazioni entro i 3 giorni successivi al rientro a domicilio.

5. Assenze per soggiorni climatici o trasferimenti presso altri familiari o diversi domicilia non comportano la dimissione se l'assenza non supera il mese di calendario.

6. Per assenze superiori non può essere mantenuto il posto, pertanto si procederà alle dimissioni e poi all'eventuale successiva valutazione di presa in carico.

7. Nel caso di domande in lista d'attesa solo un periodo superiore ai due mesi al momento della presa in carico, verrà rivalutato (tramite visita domiciliare) il problema presentato, la richiesta e l'intervento.

8. Le variazioni di richiesta rispetto a quella precedentemente formulate, dovranno essere avanzate per iscritto.

#### TITOLO IV

#### MODALITA' DI CONTRIBUZIONE

##### **Art.14 - Contribuzione**

1. Il servizio di assistenza domiciliare è completamente a carico dell'ente.
2. Qualora si rendesse necessario prevedere la contribuzione dell'utente ai fini dell'ampliamento del servizio o in caso di accertate necessità la Giunta comunale provvederà ad adottare gli atti necessari secondo quanto previsto dal presente regolamento.

##### **Art. 15 - Tariffe**

1. Le tariffe vengono stabilite, sulla base delle vigenti disposizioni normative e regolamentari, dalla Giunta comunale che ha la facoltà di modificarle dandone preventivamente informazione agli utenti tenendo conto della normativa che prevede la possibilità per coloro che hanno una determinata situazione I.S.E.E. di poter usufruire di riduzioni.

2. Limitatamente ai soggetti di cui all'art.2 ter del D.Lgs.vo 109/98 e successive modificazioni ed integrazioni, l'erogazione delle prestazioni sociali agevolate di cui al presente regolamento, si assume quale unità di riferimento il solo soggetto assistito. Vengono, inoltre, considerati i seguenti ulteriori criteri di selezione:

- a) presenza del coniuge;
- b) presenza di figli anche al di fuori del nucleo familiare;
- c) proprietà immobiliari, ad esclusione dell'unità immobiliare adibita ad abitazione principale.

Sarà facoltà della Giunta Comunale applicare tali criteri, valutando la presenza di una o più delle suddette condizioni, ai fini di una collocazione in fasce più alte rispetto a quelle risultanti dall'applicazione dell'I.S.E.E., in attesa della nuova regolamentazione distrettuale.

3. La Giunta Comunale, fissa le tariffe minime e massime dei servizi e i termini entro i quali gli utenti devono far pervenire eventuali richieste di riduzione, nonché ogni altra disposizione inerente le rette, e tiene conto dei seguenti indirizzi:

- a) determinazione di tariffe in base alla quantità e qualità dei servizi effettivamente resi;
- b) possibilità di stabilire tariffe differenziate con riferimento alle diverse fasce economiche di appartenenza degli utenti, con riferimento alle vigenti disposizioni regolamentari;

4. Gli utenti che intendono beneficiare della riduzione delle tariffe sono tenuti a presentare al Servizio, unitamente alla richiesta delle prestazioni, la certificazione I.S.E. in corso di validità; qualora non venga presentata la documentazione di cui sopra, all'utente verrà applicata la tariffa prevista per la fascia più elevata.

5. Nel caso di significativi cambiamenti dell'I.S.E.E. o delle condizioni relative al nucleo familiare, l'utente è tenuto a produrre apposita documentazione e a comunicarla al Servizio; l'eventuale cambiamento della tariffa corrispondente avrà decorrenza entro un mese dalla data di presentazione.

#### **Art.16 Penalità di mora per ritardato pagamento**

1. In caso di ritardato pagamento delle tariffe, sarà applicata un'indennità di mora per ciascun mese, pari al saggio degli interessi legali determinato annualmente dal Ministero del Tesoro.

2. Nel caso in cui l'avviso di pagamento sia recapitato oltre il termine della scadenza della rata cui si riferisce, è ammesso il pagamento senza oneri e accessori qualora venga effettuato entro 15 giorni dalla data di ricevimento dell'avviso stesso.

3. Il comune può recuperare i crediti non riscossi iscrivendo a ruolo le relative somme, con le modalità stabilite dal vigente regolamento delle entrate.

4. Non si procede ad iscrizione a ruolo per somme inferiori a € 10.33, ai sensi dell'*art. 12 – bis del D.P.R 602/1973*.

### **TITOLO V**

#### **RAPPORTO SERVIZIO - UTENTE**

##### **Art.17 Rapporto tra il personale ed i destinatari del servizio**

I rapporti tra il personale e gli utenti devono essere improntati al reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di un comportamento corretto e dignitoso e svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione.

##### **Art.18 Diritti e doveri dell'utenza**

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

- a) accettare le prestazioni che gli vengono erogate, la quota di contribuzione determinata in base alla soglia I.S.E.E. di appartenenza (quando prevista), nonché la tipologia della prestazione e le modalità di erogazione della stessa (orario giornaliero, frequenza settimanale, ecc.);

- b) avvertire il Responsabile dei Servizi Sociali o, in caso di assenza gli uffici comunali, della temporanea assenza dal proprio domicilio;
- c) non chiedere al personale prestazioni fuori orario, né prestazioni non previste dal mansionario;
- d) non interpellare privatamente il personale al proprio domicilio;
- e) non richiedere informazioni sugli utenti del servizio né porre in atto comparazione con altre situazioni;
- f) accettare tutti gli operatori, sia di sesso maschile che femminile.

2. 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.19 Diritti e doveri dell'Assistente Domiciliare**

1. Il soggetto che gestisce il servizio di assistenza domiciliare deve controllare che l'assistente domiciliare si attenga alle seguenti prescrizioni e quanto previsto dalla normativa vigente.

- a) tenere con cura i fogli-presenza, compilarli e farli firmare all'utente;
- b) avvertire il Responsabile dei servizi sociali e l'Assistente Sociale della temporanea assenza dell'utente;
- c) non apportare modifiche né all'orario di lavoro, né al programma definito; eventuali variazioni saranno possibili solo in situazioni di emergenza, previa tempestiva comunicazione al Responsabile dei servizi sociali e all'Assistente Sociale ;
- d) non fornire agli utenti recapiti privati ed attenersi ai doveri di riservatezza;
- e) partecipare periodicamente agli incontri di équipe per la programmazione e la verifica del lavoro svolto.

2- 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, anche per quanto riguarda i reati contro l'Amministrazione stessa.

#### **Art.20 - Diritti e doveri dell'assistente sociale**

1. L'Assistente Sociale è un professionista che, per svolgere le proprie 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, oltre che ai doveri derivanti dall'appartenenza alla Pubblica Amministrazione.

2. L'Assistente Sociale, all'interno del SAD deve poter svolgere la propria attività in piena autonomia professionale.

#### **Art.21 Convenzioni - incarichi**

1. Il presente regolamento deve essere applicato anche da enti, istituzioni o organizzazioni che collaborano con l'Amministrazione Comunale a fronte di incarichi, contratti, convenzioni.

*TITOLO VI*  
NORME FINALI

**Art.22 Contratto d'utenza**

1. Le norme contenute nel presente regolamento costituiscono condizioni contrattuali generali del servizio e devono essere portate a conoscenza dell'utente e da questi approvate per iscritto al momento della richiesta del servizio, formalizzata con l'apposito modulo che costituisce, a tutti gli effetti di legge, contratto d'utenza ai sensi delle vigenti normative.

**Art.23 Foro competente**

1. Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra le parti circa l'esecuzione, l'interpretazione e l'applicazione del presente Regolamento si espletterà un tentativo di conciliazione presso la Camera di Commercio della Provincia di Latina competente.

**Art.24 Entrata in vigore - norme finali**

1. Il presente regolamento entra in vigore a decorrere dalla data di esecutività del provvedimento che lo ha approvato; del suo contenuto sono informati tempestivamente tutti gli utenti attuali e potenziali del servizio, sia mediante comunicazioni scritte che mediante pubblicazione sul sito web comunale.

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