



AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 26 – Comune Capofila San Giuseppe Vesuviano (Comuni di San Gennaro Vesuviano, Ottaviano, Striano, Palma Campania, Terzigno, Poggiomarino).

DISCIPLINARE

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE PER ANZIANI E DISABILI.

Nell’Ambito dei servizi e degli interventi previsti dal Piano Sociale di Zona l’Ambito Territoriale N26 ha programmato, nelle Aree di Intervento Anziani e Disabilità, il servizio di Assistenza Domiciliare (SAD), rivolto ad anziani con limitata autonomia e alle persone con disabilità che vivono da soli e/o con famiglie che non sono in grado di assicurare un buon livello di assistenza, residenti nei Comuni afferenti l’Ambito Territoriale N26, che di seguito si elencano: San Giuseppe Vesuviano – Comune Capofila, San Gennaro Vesuviano, Ottaviano, Striano, Palma Campania, Terzigno e Poggiomarino. Il presente disciplinare è finalizzato a regolare più specificatamente le procedure di erogazione del servizio in oggetto.

VISTI:

- la l. n. 104 del 05/02/1992 “Legge-quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate”;
- la l. r. n.11 del 23/10/2007 “Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della legge 8 novembre 2000, n.328”;
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri n° 159/2013;
- la D.G.R.C. 41/2011- Approvazione del Documento Recante Linee di Indirizzo, Profili e Standard in Materia di Servizi Domiciliari;
- La D.G.R.C. n. 897 del 28/12/2018 la regione Campania ha approvato il IV Piano Sociale Regionale 2019 – 2021 ai sensi dell’articolo 20 della legge regionale 23 ottobre 2007, n. 11;

ART. 1 DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Assistenza Domiciliare è un intervento di natura socioassistenziale rivolto a soggetti Anziani e/o Disabili, e delle loro famiglie, in condizione di fragilità finalizzato a sostenerne la permanenza a domicilio e nel proprio contesto di vita.

Le prestazioni previste dal Servizio devono avere sia carattere preventivo, ossia essere volte ad evitare l'allontanamento della persona anziana e/o disabile dal nucleo familiare, sia di sostegno diretto al fine di salvaguardare la qualità della vita della persona e del nucleo familiare stesso.

ART. 2 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO – BUONI SOCIALI (VOUCHER)

Il Buono sociale (voucher) è un titolo d'acquisto che dà diritto all'erogazione di prestazioni orarie domiciliari.

Il valore del buono sociale (voucher) corrisponde al costo orario del servizio di assistenza domiciliare stabilito nella programmazione del Piano di Zona. Il costo orario sarà indicato nel patto di accreditamento sottoscritto tra l'Ufficio di Piano ed i Soggetti erogatori inseriti nell' *"Albo Unico dei prestatori accreditati per l'erogazione di prestazioni socio assistenziali domiciliari sotto forma di titoli di acquisto per l'Ambito Territoriale N.26"*. Si precisa che, ogni buono sociale (voucher) si traduce in un'ora di prestazione domiciliare sociale.

All'utente viene corrisposto, in sede di valutazione, un numero di ore di assistenza domiciliare settimanale.

La quantità, gli orari e le modalità delle prestazioni domiciliari sono contenute in maniera dettagliata nel Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) redatto e consegnato al soggetto accreditato prima dell'avvio del servizio.

L'Ambito N.26 per la gestione della procedura di erogazione dei buoni sociali (voucher) utilizzerà un sistema software gestionale professionale identificato e reso noto agli operatori. Ciò anche al fine di attuare la dematerializzazione dei procedimenti amministrativi.

ART. 3 OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Le prestazioni erogate tramite "voucher sociale" consentono di fruire del Servizio di Assistenza Domiciliare, garantito da soggetti in possesso di adeguato titolo professionale di Operatore Socio-Assistenziale (OSA), con lo scopo di:

- Garantire il mantenimento della persona in situazione di fragilità nel proprio ambiente di vita;
- Aiutare e favorire, per quanto possibile, l'autonomia del soggetto disabile e la persona non autosufficiente. Stimolare il mantenimento delle sue abilità residue o migliorare il livello di autonomia del soggetto per ridurre o contenere lo stato di svantaggio esistenziale, attraverso un coinvolgimento attivo del soggetto;
- Rendere meno difficile la permanenza di tali soggetti in famiglia attraverso il necessario supporto

ai nuclei familiari in difficoltà a svolgere funzioni di cura nei confronti del proprio familiare in situazione di svantaggio e più soddisfacente la qualità della vita anche sotto il profilo delle relazioni affettive intrafamiliari e interpersonali;

-Assicurare un idoneo supporto al nucleo familiare che spesso non è in grado di far fronte con efficacia ai problemi innescati dalla presenza di un disabile grave all'interno del nucleo familiare. Intervenire nel nucleo familiare di riferimento affinché lo stesso possa costituire il primo fondamentale nucleo assistenziale per il soggetto disabile, sia partecipe e diventi parte attiva nella realizzazione del progetto di assistenza;

- Attivare azioni positive per ridurre al massimo la condizione di isolamento e di emarginazione della persona disabile, con interventi mirati a favorire la vita di relazione e l'integrazione sociale, stimolando la sua partecipazione a momenti di incontro e socializzazione e prevenire situazioni a rischio di emarginazione di persone che vivono in condizioni psico-fisiche e sociali precarie;

-Consentire le dimissioni protette a domicilio;

- Limitare il ricorso a strutture residenziali che comporterebbero costi elevati sia sul piano affettivo e sociale che sul piano economico ed evitare ricoveri impropri.

ART. 3 – DESTINATARI DEL SERVIZIO

Sono destinatari del servizio mediante la procedura di buoni sociali (voucher) di cui al presente disciplinare:

- le persone con disabilità di età compresa tra 0 fino a 64 anni in possesso di apposita certificazione dell'Asl, residenti nei Comuni dell'Ambito N.26;

- Anziani in età superiore ai 65 anni residenti sul territorio dell'Ambito N26 non autosufficienti o con modico grado di autosufficienza fisica, con scarsa capacità organizzativa rispetto alla gestione della casa, in situazione di solitudine o di isolamento psicologico e di difficoltà a mantenere i rapporti col mondo esterno o a rischio di istituzionalizzazione.

ART. 4 – ENTE TITOLARE E GESTORE

Il Comune di San Giuseppe Vesuviano, Ente capofila, è titolare del servizio per delega dei Comuni dell'Ambito Territoriale N26 - Piano Sociale di Zona ex Legge 328/00, e garantisce tutte le fasi inerenti la programmazione e la gestione del servizio.

In qualità di ente titolare del servizio, l'Ufficio di Piano dell'Ambito N26:

- rileva il fabbisogno assistenziale dell'Ambito Territoriale;
- avvia le procedure per l'individuazione dei beneficiari e gestione del servizio;
- approva la graduatoria dei beneficiari;

I Comuni dell'Ambito, tramite il servizio sociale professionale:

- rilevano il bisogno, attuano la valutazione, elaborano il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.), attivano gli interventi, e ne verificano lo stato di attuazione (monitoraggio).

ART. 5 – TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

I Servizi del Servizio di Assistenza Domiciliare si articoleranno in una serie di prestazioni che si configurano nei seguenti modi:

- Cura dell'igiene della persona;
- Pulizia e riordino degli ambienti di vita della persona ove strettamente indispensabile e comunque in via sussidiaria ad altre prestazioni;
- Spesa, preparazione e cottura cibi;
- Somministrazione e rigovernatura;
- Cambio biancheria, lavatura e stiratura della biancheria;
- Disbrigo pratiche amministrative e acquisto farmaci ove strettamente indispensabile e comunque in via sussidiaria ad altre prestazioni;
- Interventi per favorire la vita di relazione;
- Accompagnamento per visite e passeggiate.

Le prestazioni devono essere caratterizzate dalla temporaneità, complementarietà e sussidiarietà, nel senso che esse devono essere erogate per il tempo, nella specie e nella misura in cui il beneficiario o i di lui parenti non siano in grado di soddisfare autonomamente i bisogni relativi. Il tipo, l'intensità e la durata delle prestazioni dovranno soddisfare il livello minimo del bisogno di autosufficienza e, contemporaneamente, stimolare il massimo di attivazione e di partecipazione.

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

Art. 6 MODALITA' DI AMMISSIONE E DI GESTIONE DEI BUONI SOCIALI (VOUCHER).

L'accesso alla procedura di partecipazione è consentito con le modalità previste dall'avviso pubblico, mediante la presentazione di una domanda di ammissione al Servizio di assistenza Domiciliare che dovrà essere presentata all'Ufficio di Piano dell'Ambito N.26, per il tramite i Servizi Sociali territoriali.

- dal Soggetto interessato;
- da un familiare entro il 4° grado o persona esercente le funzioni legali di tutela dell'utente (tutore/curatore/amministratore di sostegno), laddove previsto dalle norme vigenti.

L'accesso al servizio è riservato esclusivamente ai soggetti che, all'atto di presentazione della domanda di ammissione, siano in possesso della seguente documentazione.

Persone anziane:

- copia di un documento di riconoscimento dell'interessato in corso di validità;
- attestazione ISEE ordinario dell'interessato in corso di validità al 31.12.2023;

- eventuale delega alla presentazione dell'istanza con copia del documento di riconoscimento in corso di validità del delegato;
- copia del provvedimento di tutela/amministrazione di sostegno con copia del documento di riconoscimento della persona esercente tali funzioni, se necessario;
- eventuale certificazione attestante lo stato di disabilità dell'interessato ai sensi della L. 104/1992;
- eventuale certificazione attestante lo stato di invalidità civile ai sensi della L. 118/1971.

Persone con disabilità/invalidità:

- copia di un documento di riconoscimento dell'interessato in corso di validità;
- certificato attestante lo stato di disabilità ai sensi della legge n. 104/92 o in alternativa certificato di invalidità civile ai sensi della L. 118/1971.
- attestazione ISEE ordinario dell'interessato in corso di validità al 31.12.2023;
- eventuale delega alla presentazione dell'istanza con copia del documento di riconoscimento in corso di validità del delegato;
- copia del provvedimento di tutela/amministrazione di sostegno con copia del documento di riconoscimento della persona esercente tali funzioni, se necessario.

Le dichiarazioni rese mediante autocertificazione dagli utenti collocati in graduatoria saranno sottoposte ad accertamenti e controlli, come previsto dalla normativa nazionale vigente, disponendo, nei casi accertati di false dichiarazioni, la denuncia all'Autorità Giudiziaria competente.

Art. 7 FORMAZIONE DELLA GRADUATORIA

La valutazione amministrativa delle domande verrà effettuata dai Servizi Sociali Territoriali dei Comuni dell'Ambito N.26, i quali provvederanno a verificare, in capo a ciascun partecipante, il possesso dei requisiti richiesti per l'ammissione al servizio.

Seguirà, poi, la predisposizione da parte dell'Ufficio di Piano dell'Ambito N.26 di due distinte graduatorie, uno in favore delle persone anziane e uno in favore delle persone disabili/invalide, attribuendo a ciascun candidato, per le condizioni possedute, un punteggio sulla base dei criteri di seguito indicati:

Condizione di salute- Anziani - (punteggio 0-5)

Anziano con invalidità al 100% con accompagnamento	5 PUNTI
Anziano con invalidità al 100%	3 PUNTI

Anziano con invalidità compresa tra il 67% e il 100%	2 PUNTI
Anziano con invalidità inferiore al 67%	1 PUNTO

Condizione di Salute – Disabili – (Punteggio 0-5)

Persona con handicap in situazione di gravità (art. 3 comma 3 L. 104/92)	5 PUNTI
Persone con handicap (art. 3 L. 104/92)	3 PUNTI
Persona invalida al 100%	2 PUNTI
Persona con invalidità inferiore al 100%	1 PUNTO

Situazione familiare (punteggio 0 -5)

- Anziano che vive da solo/a	5 PUNTI
- Disabile che vive da solo/a	5 PUNTI
-Anziano che vive con uno o più familiari/convivente/i in stato di non autosufficienza documentata o con problematiche sociali/sanitarie opportunatamente certificate dagli Enti Territoriali competenti (ad. Es. UOSM SERD)	2 PUNTI
- Disabile che vive con uno o più familiari/convivente/i in stato di non autosufficienza documentata o con problematiche sociali/sanitarie opportunatamente certificate dagli Enti Territoriali competenti (ad. Es. UOSM SERD)	2 PUNTI
-Anziano che vive con familiari	1 PUNTO

-Disabile che vive con familiari	1 PUNTO
----------------------------------	----------------

Situazione economica (punteggio 0-5)

Da € 0,00 a € 6.000,00	5 PUNTI
Da € 6.000,01 a € 12.000,00	4 PUNTI
Da € 12.000,01 a € 18.000,00	3 PUNTI
Da € 18.000,01 a € 24.000,00	2 PUNTI
Da € 24.000,01 a € 31.879,50	1 PUNTO
Oltre € 31.879,50	0 PUNTI

La graduatoria ha validità annuale, si aggiorna continuamente con l'ammissione di nuove domande, gli utenti del servizio dovranno produrre, annualmente, ai Servizi Sociali territoriali dell'Ambito N.26, dichiarazioni o attestazioni comprovanti la situazione socioeconomica e familiare in regola con il presente Disciplinare e/o Regolamento.

ART. 8 PROCEDURA DI AMMISSIONE AL SERVIZIO

La procedura per l'ammissione si articola come di seguito specificato:

- visita domiciliare dell'assistente sociale del Comune di residenza ed eventuali colloqui con i familiari per una verifica dei bisogni e delle modalità di intervento;
- compilazione di un Piano Assistenziale Individuale (PAI), con la specifica del monte ore settimanale di assistenza;
- comunicazione del rigetto motivato della domanda o dell'accettazione della stessa da parte dell'Ambito N26, comprensiva di numero di ore assegnate;
- comunicazione all'utente di accettazione della richiesta e della quota oraria di contribuzione spettante;
- avvio del servizio secondo un piano di lavoro concordato con l'utente e l'assistente domiciliare e sottoscritto dall'utente.

La proposta relativa al numero di ore da assegnare è in carico al Servizio Sociale professionale del Comune di residenza, che decide in base a criteri di proporzionalità, non discriminazione e

trasparenza.

Il numero massimo di ore concedibili per il servizio SAD Anziani e Disabili è fissato come di seguito:

- In caso di modica autonomia dell'utente: **non più di 12 ore settimanali;**
- In caso di parziale autonomia dell'utente: **non più di 6 ore settimanali;**
- Solo in casi eccezionali e debitamente motivati dal servizio sociale professionale: **18 ore settimanali;**

L'assegnazione oraria settimanale indicata nel P.A.I., a ogni utente/beneficiario, sarà disposta in base al livello di Intensità Assistenziale, che rappresenta la quantificazione qualitativa e quantitativa della potenziale risposta, in termini di assistenza, ai bisogni rilevati a seguito di valutazione.

Con lo scopo di assegnare le ore di assistenza in modo uniforme a tutti gli aventi diritto, le dimensioni principali che gli assistenti sociali dovranno tenere in considerazione nella formulazione del PAI sono:

- a) autonomia della persona (totale/parziale/gravemente compromessa)
- b) rete di supporto familiare/amicale/vicinato (idonea, parziale, inesistente).

Il P.A.I., dopo essere stato condiviso con l'utente e la sua famiglia, verrà inviato all'Ufficio di Piano dell'Ambito N26.

Conclusa la fase istruttoria da parte dei Servizi Sociali Territoriali, seguirà la formulazione da parte dell'Ufficio di Piano dell'Ambito N26 delle graduatorie degli ammessi e degli esclusi, tenuto conto delle risorse finanziarie disponibili.

I destinatari scelgono all'interno dell'*"Albo Unico dei prestatori accreditati dell'Ambito Territoriale N26"*, il soggetto erogatore del servizio.

Nella fase di start – up, entro il giorno 20 del medesimo mese di avvio del Servizio, i servizi sociali dei Comuni dell'Ambito N.26 dovranno far pervenire l'elenco dei cittadini con l'indicazione del soggetto erogatore del servizio da essi scelto all'interno dell'Albo Unico dei soggetti accreditati.

ART. 9 COMPARTECIPAZIONE DELL'UTENTE AL COSTO DEL SERVIZIO

I beneficiari del Servizio di Assistenza Domiciliare sono tenuti a concorrere al costo delle prestazioni effettivamente erogate, in relazione alle condizioni economiche attestate mediante certificazione ISEE ordinario, ai sensi del DPCM 159/2013 (in corso di validità alla data di ammissione al beneficio), come da vigente "Regolamento sui criteri e le modalità organizzative della erogazione dei servizi, dell'accesso prioritario, della compartecipazione degli utenti al costo dei servizi" dell'Ambito N.26.

Si specifica che:

- la mancata presentazione dell'attestazione ISEE 2023 comporterà l'applicazione della quota massima di compartecipazione;
- la misura della contribuzione oraria viene notificata all'utente al momento della comunicazione

di ammissione al servizio e da questi sottoscritta per accettazione;

- la quota di compartecipazione commisurata alle ore di servizio fruito dovrà essere corrisposta dagli utenti al soggetto Prestatore/Attuatore.

Il beneficiario è esentato dal pagamento della quota di compartecipazione se il valore ISEE è inferiore o uguale al valore ISEE minimo calcolato ai sensi del citato regolamento. Si precisa che le quote di compartecipazione potranno subire variazioni a seguito di nuove direttive regionali e di nuove disposizioni regolamentari approvate.

ART. 10 LISTA D'ATTESA

Il servizio sociale, che raccoglie le domande di intervento presentate direttamente dai soggetti e/o dalle loro famiglie, qualora non vi siano sufficienti risorse per rispondere a tutte le richieste, formula una lista d'attesa.

Le domande collocate in lista d'attesa dovranno essere prese in considerazione a fronte di disponibilità di nuove risorse, secondo la collocazione in graduatoria.

ART. 11 PROGETTO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO (P.A.I.)

L'erogazione del servizio di assistenza domiciliare presuppone la definizione di un progetto individualizzato di assistenza (PAI). Nella formulazione del P.A.I. gli assistenti sociali dovranno indicare:

- i dati anagrafici della persona assistita e delle persone di riferimento;
- presentazione del caso;
- descrizione della situazione familiare;
- bisogni ed interventi necessari;
- proposta operativa: attività e prestazioni da erogare, finalità, obiettivi, tempi ed orari di realizzazione, durata dell'intervento, modalità organizzative, ore complessive settimanali, tempi di verifica. L'assegnazione oraria settimanale indicata nel P.A.I., a ogni utente/beneficiario, sarà disposta in base al livello di Intensità Assistenziale, che rappresenta la quantificazione qualitativa e quantitativa della potenziale risposta, in termini di assistenza, ai bisogni rilevati a seguito di valutazione.

Con lo scopo di assegnare le ore di assistenza in modo uniforme a tutti gli aventi diritto, le dimensioni principali che gli assistenti sociali dovranno tenere in considerazione nella formulazione del PAI sono:

- a) autonomia della persona (totale/parziale/gravemente compromessa)
- b) rete di supporto familiare/amicale/vicinato (idonea, parziale, inesistente)

Il P.A.I., dopo essere stato condiviso con l'utente e la sua famiglia, verrà inviato all'Ufficio di Piano dell'Ambito N.26 e costituirà la base per le diverse fasi di realizzazione e verifica.

ART. 12 MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'accettazione del servizio da parte del beneficiario verrà formalizzata con la sottoscrizione, presso il Servizio Sociale del Comune di residenza, di apposito atto di adesione. Sottoscrivendo l'atto di adesione il beneficiario dichiara di accettare il numero di ore assegnato sulla base del P.A.I., l'eventuale quota di compartecipazione a suo carico e sceglie l'erogatore del servizio che fornirà la prestazione.

I dati relativi all'intervento da eseguire in favore dell'utente saranno inseriti, a cura del Servizio Sociale Territorialmente competente e notificati al fornitore scelto. Quest'ultimo predispone il piano di cura operativo, condiviso con il beneficiario, indicante l'articolazione puntuale degli interventi previsti (giorni e orari). Con l'avvio del servizio, l'operatore sarà dotato, dall'Ente del terzo settore datore di lavoro, di un tablet con penna che, tramite accesso al portale dedicato, potrà indicare, con esattezza, l'orario di inizio e fine servizio anche mediante sottoscrizione congiunta dell'operatore e dell'Utente (o chi per esso). Ciò anche al fine di attuare la dematerializzazione dei procedimenti amministrativi.

L'utente ha la possibilità, previa richiesta scritta da inviare a mezzo PEC all'Ufficio di Piano dell'Ambito N.26, di cambiare il fornitore dei servizi. Eventuali variazioni, modifiche, interruzioni, sospensione del servizio dovranno essere comunicate dall'utente direttamente all'Ufficio di Piano.

ART. 13 CORRISPETTIVO E MODALITA' DI PAGAMENTO

Il corrispettivo del servizio si concretizza nell'assegnazione di buoni servizio (voucher) nominativi e non trasferibili, in numero corrispondente al fabbisogno rilevato su base mensile del valore di circa **euro 18,00** ora per l'impiego di soli operatori socio-assistenziali con qualifica OSA, utilizzabili dall'utenza beneficiaria per l'acquisto di prestazioni di Assistenza Domiciliare Socio-Assistenziali presso gli Enti accreditati.

Il valore del suddetto buono comprende, oltre al costo orario degli operatori, anche le spese di coordinamento, i costi di gestione e l'IVA.

L'importo del voucher è comprensivo della quota di compartecipazione, ove dovuta, a carico dell'utente beneficiario delle prestazioni. I corrispettivi non saranno oggetto di variazioni nel periodo di durata del patto di accreditamento. Il pagamento della quota contributiva sarà effettuato direttamente dagli utenti all'Ente erogatore delle prestazioni, secondo le modalità pattuite con lo stesso. L'Ambito liquiderà all'Ente il valore del voucher, detratta la quota di compartecipazione a carico dell'utente, dietro presentazione di regolari fatture che l'Ente gestore invierà mensilmente, e non oltre il 10 del mese successivo a quello in cui la prestazione sarà resa.

ART. 14 DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio verrà erogato settimanalmente per il numero di ore indicate nell'atto di adesione. Il servizio deve essere garantito per 12 mesi, senza soluzione di continuità, salvo proroghe, e sarà

articolato nella fascia oraria dalle ore 7.00 alle ore 20.00 per 6 giorni la settimana da lunedì a sabato, escluse festività infrasettimanali, secondo la programmazione definita nel dettaglio dal piano individuale di assistenza e piano di cura operativo. Le ore settimanali eventualmente non erogate non potranno in alcun modo essere recuperate. Nel caso di assenza temporanea dell'utente dal proprio domicilio, per giustificato motivo, il servizio è temporaneamente sospeso e nuovamente riattivato al suo rientro, previa tempestiva comunicazione dell'utente all'assistente sociale del servizio di riferimento. Le ore di assistenza non erogate durante il periodo di sospensione non potranno essere recuperate.

ART. 15 NORME DI COMPORTAMENTO PER OPERATORI E UTENTI

Non sono ammesse discriminazioni dell'utenza nella presa in carico e nell'offerta del servizio. Il soggetto erogatore ha l'obbligo di aggiornare e relazionare all'assistente sociale referente circa l'andamento del servizio, nonché sull'emergere di eventuali elementi di rischio, criticità e pregiudizio nei confronti dell'utente o dei propri operatori. Ha altresì, l'obbligo di fornire personale idoneo all'espletamento del servizio per il quale è accreditato e di provvedere, anche su richiesta dell'Ufficio di Piano, all'immediata sostituzione del proprio personale qualora si rivelasse inadeguato o inadeguato al corretto svolgimento dei compiti affidati. I rapporti tra il personale e i destinatari del servizio devono essere improntati sul rispetto reciproco di alcune norme comportamentali. Gli utenti non devono corrispondere alcuna somma in denaro all'operatore in cambio di ulteriori prestazioni

Il pagamento alla compartecipazione del servizio deve essere corrisposto solo ed esclusivamente secondo quanto già esplicitato. L'utente non può utilizzare termini fuori luogo o un linguaggio offensivo nei confronti dell'operatore, né tanto meno ingiurie. L'operatore ha inoltre nei riguardi dell'utente il preciso obbligo al rispetto della privacy e dei dati sensibili che lo riguardano ed assume la funzione di incaricato del trattamento; laddove dovesse verificarsi che l'operatore diffonda notizie sull'utente e la sua famiglia, lo stesso verrà sollevato dal caso.

ART. 16 DECADENZA DEL SERVIZIO

Il Servizio mediante l'utilizzo del Buono Sociale (voucher) decade nei casi di:

- trasferimento di residenza dell'utente in un comune che non appartiene all'Ambito N26;
- inserimento definitivo dell'utente in strutture residenziali sociali e sociosanitarie;
- rinuncia dell'utente;
- mancato versamento della quota di compartecipazione dell'utente (ove prevista);
- decesso dell'utente.

ART. 17 MONITORAGGIO E CONTROLLO

L'Ambito, tramite i servizi sociali competenti, attiverà le verifiche periodiche, anche a campione,

volte a monitorare l'andamento generale delle prestazioni erogate.

Tali verifiche prevedono controlli telefonici, telematici e visite domiciliari.

Gli esiti delle operazioni di controllo domiciliare sono oggetto di specifico e formale verbale.

Nel caso di imperfezioni e/o difformità circa l'attuazione del servizio/intervento, l'Ufficio d'Ambito dispone opportuni correttivi - di concerto con i Servizi Sociali Professionali del comune di residenza dell'utente - che il Soggetto erogatore deve mettere in atto nelle modalità e nei termini stabiliti.

Le verifiche coinvolgeranno da un lato, i soggetti accreditati, dall'altro, i fruitori dei servizi e le loro famiglie e/o care giver, anche mediante la somministrazione di questionari di gradimento.

Di seguito, si riportano le funzioni di ogni Soggetto coinvolto nel processo di monitoraggio e valutazione del Servizio:

1. L'Ufficio dell'Ambito N26 assume il compito di controllare i Soggetti accreditati affinché mantengano il possesso dei requisiti di accreditamento;

2. I Servizi Sociali Comunali rendicontano, mediante relazione mensile. Tale relazione dovrà specificare:

- a. i nominativi degli utenti con relativo monte ore assegnato nel Progetto assistenziale individualizzato (PAI);
- b. il Soggetto Erogatore;
- c. il nominativo del *care giver*;
- d. il numero di ore assegnati per utente.

ART. 18 INFORMATIVA SULLA PRIVACY

I dati forniti dagli interessati saranno trattati nel rispetto del Regolamento UE nr. 679/2016 e del Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101 che modifica il "Codice in materia di protezione dei dati personali" di cui al d.lgs. n.196/2003, esclusivamente per le finalità attinenti all'attuazione del presente avviso. Il titolare del trattamento è l'Ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale N26.

Il Responsabile del trattamento è il Responsabile del Procedimento, Dott.ssa Infantozzi Anna.

Dirigente Coordinatore dell'Ambito Territoriale N.26

Dott. Franco Arbolino