



COMUNE DI MAPELLO
Provincia di Bergamo

REGOLAMENTO COMUNALE
DEL SERVIZIO PASTI A DOMICILIO

Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n° 51 del 30/11/2016

Indice

Art. 1 Contenuto del regolamento	2
Art. 2 Finalità e destinatari del Servizio	2
Art. 3 Modalità di erogazione e funzionamento del servizio,.....	2
Art. 4 Modalità di accesso	3
Art. 5 Attivazione del Servizio	3
Art. 6 Quota a carico dell'utente	4
Art. 7 Modalità di pagamento	4
Art. 8 Organizzazione del servizio	4
Art. 9 Sospensione temporanea del servizio	5
Art. 10 Cessazione/interruzione del servizio.....	5
Art. 11 Diritti e doveri dell'utenza	5
Art. 12 Intervento del Comune	5
Art. 13 Questionario di gradimento “customer satisfaction” del servizio.....	6
Art. 14 Trattamento dati personali	6
Art. 15 Norme finali	6

Art. 1 - Contenuto del regolamento

Il presente regolamento disciplina l'accesso alle prestazioni sociali agevolate per ciò che concerne il servizio di distribuzione del pasto di mezzogiorno al domicilio di soggetti in condizioni di difficoltà di fragilità.

In particolare, stabilisce i criteri e le modalità per:

- l'organizzazione e la gestione del servizio "pasti a domicilio";
- l'individuazione e l'ammissione dei destinatari del servizio;
- la compartecipazione economica al servizio da parte degli utenti.

Sono rimesse alla competenza della Giunta Comunale le modalità organizzative di dettaglio.

Art. 2 - Finalità e destinatari del Servizio

Il servizio è una prestazione che integra e completa la gamma delle prestazioni già previste dal servizio di assistenza domiciliare, in favore dei cittadini residenti nel Comune di Mapello, che per particolari situazioni personali o durante particolari periodi dell'anno, non sono in grado di provvedere in modo autonomo alla preparazione dei propri pasti.

Sono destinatari del servizio:

- *gli anziani ultrasettantenni* soli o con famiglia, qualora quest'ultima non sia in grado di far fronte alle necessità alimentari dell'anziano stesso;
- *le persone di qualsiasi età*, sole, che si trovino in condizione di temporanea non autosufficienza, attestata da certificato medico o da relazione del Servizio Sociale recante anche l'indicazione della durata presunta di tale condizione, da cui derivi l'impossibilità a provvedere in modo autonomo alla preparazione dei pasti;
- *i disabili o gli invalidi di qualsiasi età* con ridotta autonomia fisica e/o psichica, soli o con famiglia qualora quest'ultima non sia in grado di far fronte alle necessità alimentari della persona stessa;
- *le persone incapaci di alimentarsi adeguatamente* (disordine alimentare in etilisti, diabetici, cardiopatici, ecc.), attestate dal Medico di famiglia e/o Medico Specialista;
- *le persone di qualsiasi età* che presentino comprovate situazioni di necessità o che vivono in situazioni di grave marginalità ed isolamento sociale che non sono in grado di provvedere autonomamente alla preparazione dei pasti quotidiani, attestate dal Servizio Sociale.

Art. 3 - Modalità di erogazione e funzionamento del servizio

Il servizio consiste nella preparazione e nella consegna del pasto presso l'abitazione dell'utente completo, senza alcun ulteriore intervento (sporzionamento, somministrazione, ecc.).

Il servizio viene erogato, per tutto l'anno dal lunedì al venerdì, con esclusione dei giorni festivi, nella fascia oraria compresa tra le ore 11.30 e le ore 13.00, in relazione al tragitto più funzionale al recapito degli stessi.

La preparazione dei pasti ed il loro confezionamento è affidato, mediante ricorso a contratti di appalto e/o convenzione, ad una ditta specializzata nel settore della ristorazione che operi nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza basate sui principi dell'HACCP.

Il menù giornaliero è diversificato a seconda della stagione e potrà subire temporanee modifiche a causa di imprevisti problemi organizzativi.

Ciascun pasto è preparato con caratteristiche dietetiche adeguate (attenzione all'uso di grassi, sale, zuccheri), proposto dal Servizio Igiene e sicurezza nutrizionale dell'ATS di Bergamo, nel rispetto delle caratteristiche merceologiche degli alimenti da utilizzare, ed è composto da: un primo piatto, un secondo piatto con contorno, pane, frutta o dolce. La scelta dell'esclusione da parte dell'utente di una delle portate non comporta variazione del costo a suo carico.

I pasti per diete particolari (ad esempio: limitazione di alcuni alimenti o sostanze nel caso di diabete, ipertensione, specifiche intolleranze alimentari ecc.), vengono forniti solo su prescrizione del Medico di famiglia e può prevedere un costo aggiuntivo per specifiche derrate.

Il Centro cottura inserisce il cibo in appositi contenitori termici e vengono consegnati al domicilio dell'utente mediante apposito servizio organizzato dal Comune, ¹ avvalendosi della collaborazione dell'Associazione Comunale Pensionati e Gruppo Volontari" di Mapello, all'uopo convenzionata.

Il ritiro del contenitore termico viene effettuato il giorno successivo e l'utente è tenuto a pulirlo e conservarlo.

Le pietanze devono essere consumate ancora calde; se l'utente decide di non consumarle immediatamente diventa responsabile della loro corretta conservazione.

Gli incaricati della consegna del pasto al domicilio dell'utente verificano il grado di funzionalità del servizio e l'adeguatezza dell'intervento tessendo relazioni con l'utente e con gli altri soggetti che si fanno carico degli aspetti di cura riferendo in modo puntuale all'Assistente Sociale.

Art. 4 - Modalità di accesso

Il Servizio Pasti a domicilio viene attivato su richiesta dell'interessato, di un familiare o su proposta dei Servizi Sociali e comunque con il consenso dell'interessato.

L'ammissione al servizio prevede:

- domanda, su apposito modulo, debitamente compilata in tutte le sue parti, indirizzata all'Ufficio Servizi Sociali, con espressa accettazione delle norme del presente regolamento;
- presentazione della dichiarazione ISEE in corso di validità.

La domanda è presentata con una delle seguenti modalità:

- consegnata all'Ufficio protocollo del Comune;
- trasmissione tramite mail (*con firma scansionata*) a protocollo@comune.mapello.bg.it
- trasmissione tramite mail pec a: comunemapello@halleycert.it

Art. 5 - Attivazione del Servizio

L'effettiva erogazione del servizio è di norma attivata entro 3 giorni lavorativi successivi all'acquisizione della domanda protocollata, fatto salvo diverso e specifico accordo tra l'utente e l'Ufficio Servizi Sociali.

L'istruttoria viene effettuata dall'Assistente Sociale, la quale ricevuta l'istanza adotta i seguenti adempimenti:

1 alla data di approvazione del presente regolamento il servizio di consegna è affidato all'Associazione Comunale Pensionati e Gruppo Volontari di Mapello .

- verifica la documentazione allegata all'istanza e, ricorrendo il caso, chiede ulteriori dichiarazioni, integrazioni o rettifiche delle dichiarazioni incomplete o erranee;
- provvede all'istruttoria della stessa ed all'accertamento del possesso dei requisiti fatte salve le situazioni di estrema urgenza;
- in caso di non accettazione della domanda comunica per iscritto al richiedente la motivazione del diniego;
- in caso di accettazione, informa tempestivamente l'interessato, mediante comunicazione scritta, specificando le modalità di organizzazione del servizio, il costo spettante rapportato alla tariffa ISEE attribuita, le modalità di pagamento ed ogni altra informazione utile alla corretta fruizione del servizio.

Per ogni utente ammesso il Servizio Sociale cura apposita cartella personale. Ad ogni utente preso in carico verrà rilasciata una copia del piano di intervento (P.I.) e copia del menu.

Il piano individualizzato dovrà essere firmato per accettazione dal richiedente o dalla persona che ne ha fatto richiesta.

Art. 6 - Quota a carico dell'utente

Gli utenti del servizio sono tenuti a compartecipare ai costi del servizio, mediante il pagamento di una tariffa differenziata, stabilita annualmente dalla Giunta Comunale, in base all'Indicatore I.S.E.E. del nucleo familiare.

Per l'attivazione della tariffa agevolata, l'utente dovrà presentare l'attestazione ISEE del nucleo familiare sia in occasione della 1° richiesta, sia successivamente (in caso di servizio continuativo) entro il 1 aprile dell'anno successivo.

La mancata presentazione dell'attestazione I.S.E.E. comporterà l'applicazione d'ufficio della tariffa massima prevista.

Art. 7 - Modalità di pagamento

La riscossione delle quote a carico dell'utente viene effettuata mensilmente in via posticipata ed è quantificata in base all'effettivo utilizzo del servizio (tariffa attribuita moltiplicata per il numero dei pasti consumati).

L'utente dovrà provvedere al versamento della tariffa dovuta, entro la data di scadenza indicata nell'avviso di pagamento, **mediante SEPA/RID** bancario in favore della ditta gestore del servizio.

Nel caso in cui l'utente non provveda al pagamento entro i giorni indicati, l'Ufficio competente provvede all'invio di un solo avviso per sollecitare gli interessati a regolarizzare la loro posizione entro e non oltre il termine di dieci giorni dalla data di invio del medesimo.

Qualora l'utente non provveda alla regolarizzazione entro il termine di cui sopra l'Ufficio competente provvederà alla sospensione del servizio ed a procedimento ingiuntivo con addebito di tutte le spese inerenti e conseguenti.

Art. 8 - Organizzazione del servizio

L'organizzazione del servizio è di competenza dell'Area 1 - Amministrazione Generale - Servizi Sociali, che ne cura la gestione secondo principi di efficienza ed efficacia, con particolare

attenzione agli aspetti di qualità e di economicità.

L'Ufficio Servizi Sociali provvede:

- a comunicare tempestivamente alla ditta incaricata della ristorazione e al soggetto incaricato della consegna pasti, l'elenco degli utenti e ogni qualvolta interviene una variazione, per nuovi richiedenti, cessazione e/o sospensione momentanea del servizio;
- alla sospensione del servizio nei casi previsti dal presente regolamento;
- al monitoraggio bimestrale dei pagamenti effettuati dagli utenti.

Art. 9 - Sospensione temporanea del servizio

L'utente che avesse necessità di sospendere il servizio, al fine di non incorrere nel pagamento dovrà:

- comunicarlo all'Ufficio Servizi Sociali, con anticipo di almeno 1 (uno) giorno;
- per cause di forza maggiore, come un ricovero ospedaliero urgente o cause gravi di tipo familiare, la richiesta di sospensione dovrà pervenire entro e non oltre le ore 9.30 dello stesso giorno di fornitura del pasto;
- in caso di mancata o tardiva comunicazione all'Ufficio, i pasti preparati verranno computati al fine del calcolo della quota di compartecipazione a carico dell'utenza;
- la richiesta di riavvio dell'erogazione del servizio sospeso deve essere comunicata dall'utente almeno il giorno lavorativo immediatamente precedente all'erogazione del servizio.

Art. 10 – Cessazione/interruzione del servizio

Il servizio può essere interrotto in qualsiasi momento per i seguenti motivi:

- 1) rinuncia scritta da parte dell'utente, di un familiare o del tutore legale;
- 2) ricovero definitivo dell'utente in struttura residenziale/sanitaria;
- 3) decesso dell'utente;
- 4) qualora vengano meno le condizioni che ne hanno determinato l'ammissione al servizio;
- 5) mancato versamento di una mensilità della quota di compartecipazione a carico dell'utente.
- 6) per autocertificazione mendace.

Nei casi previsti ai precedenti punti 4), 5) e 6) l'interruzione del servizio è comunicata all'utente con lettera motivata.

Art. 11 - Diritti e doveri dell'utenza

I rapporti tra il personale e i destinatari del servizio devono essere improntati al reciproco rispetto e svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione. L'utente nulla deve al personale preposto al servizio. L'utente, inoltre, è tenuto al pagamento della quota di compartecipazione alla spesa. Eventuali reclami inerenti al servizio devono essere presentati all'Assistente Sociale.

Art. 12 - Intervento del Comune

Il Comune sostiene la quota parte relativa alle spese di consegna dei pasti e, alla differenza della compartecipazione fasce ISEE per gli utenti meno abbienti.

Art. 13 - Questionario di gradimento “customer satisfaction” del servizio

Annualmente verrà inviato agli utenti un questionario al fine di misurare il grado di soddisfazione del servizio offerto e per raccogliere eventuali suggerimenti, reclami o segnalazioni per eventuali miglioramenti.

Art. 14 - Trattamento dati personali

Il trattamento dei dati di cui al presente regolamento è svolto nel rispetto delle disposizioni del Decreto Legislativo n. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni.

Art. 15 - Norme finali

Quanto non previsto nel presente *Documento* si farà espresso riferimento alle vigenti disposizioni di legge.

Il presente Regolamento entra in vigore il giorno successivo alla pubblicazione della delibera di Consiglio Comunale di cui fa parte integrante.

=====