



COMUNE DI APRILIA
SETTORE III – UFFICIO DI PIANO



CITTA' DI APRILIA
(PROVINCIA DI LATINA)
Comune capofila



DISTRETTO
SOCIO SANITARIO
LT1

**REGOLAMENTO PER L'ACCREDITAMENTO DEI SOGGETTI GESTORI DEI SERVIZI ALLA
PERSONA DEL DISTRETTO LT1.**

DELIBERAZIONE DI CONSIGLIO COMUNALE N. 41 DEL 17.10.2019



A) OGGETTO E FINALITA'

Il quadro legislativo cui si ispirano i principi del presente Regolamento è di stampo europeo, nazionale e regionale, come di seguito indicato:

- **Convenzione Internazionale sui Diritti delle Persone con Disabilità**, adottata il 13 dicembre 2006 dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite, risultato di un percorso di partecipazione attiva delle persone con disabilità e delle loro organizzazioni alla formulazione dei principi enunciati e che pertanto costituisce uno strumento essenziale per la tutela e la promozione dei Diritti Umani delle Persone con Disabilità. Nella Convenzione si afferma l'universalità, l'indivisibilità, l'interdipendenza e interrelazione di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali e la necessità da parte delle Persone con Disabilità di essere garantite in tali diritti senza discriminazioni.

- **Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea**, al capo I - **dignità** (dignità umana, diritto alla vita, diritto all'integrità della persona, [...]) ed al capo III - **uguaglianza** (uguaglianza davanti alla legge, non discriminazione, diversità culturale, religiose e linguistica, parità tra uomini e donne, diritti del bambino, diritti degli anziani, inserimento dei disabili).

- **Legge 8 novembre 2000, n. 328**, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", dove all'articolo 22, comma 4 lettera d), include l'assistenza domiciliare tra i servizi essenziali che vanno garantiti ai cittadini ma soprattutto qualifica l'assistenza domiciliare come un servizio che ha e va assumendo sempre più, con particolare riguardo al progressivo invecchiamento della popolazione, un ruolo centrale nel sistema di welfare.

- **L. R. 10 agosto 2016, n. 11**, "Sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali della Regione Lazio", in particolare il capo III.

Il presente regolamento è attuato in ossequio alla **Deliberazione di Giunta Regionale n. 223 del 03/05/2016**, "Servizi e interventi alla persona nella Regione Lazio", **così come modificato dalla DGR 88/2017**, attuandone finalità, obiettivi e strumenti innovativi.

B) SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

Servizio di assistenza domiciliare

Secondo quanto previsto dal comma 1 e comma 2 dell'articolo 26 della legge regionale n. 11/2016, l'Assistenza Domiciliare è costituita da un insieme di prestazioni sociali rese a domicilio a persone in condizioni di parziale o totale non autosufficienza, nonché a famiglie con componenti a rischio di emarginazione, con particolare riguardo a soggetti in età evolutiva e giovanile ed è rivolta prevalentemente alle seguenti tre aree di intervento:

- a) area dell'invecchiamento;
- b) area della disabilità e del disagio psichico;
- c) area dell'età evolutiva e giovanile.

Per servizio pubblico di assistenza domiciliare socio assistenziale, di seguito denominato assistenza domiciliare, si intende, pertanto, l'insieme delle prestazioni rese nel contesto di vita quotidiana della persona finalizzati a favorire la permanenza delle persone fragili il più a lungo



possibile nel proprio ambito familiare e sociale, elevando la qualità della vita delle stesse e dei membri della famiglia, evitando fenomeni di isolamento e di emarginazione sociale e prevenendo, in tal modo, il ricorso a forme di istituzionalizzazione, favorendo altresì i processi di deistituzionalizzazione. Il servizio di assistenza domiciliare comprende prestazioni di tipo socio assistenziale che si differenziano in base alle singole tipologie di persone destinatarie del servizio, attraverso l'elaborazione e l'attuazione di un piano personalizzato di assistenza, diversificato secondo i bisogni dei beneficiari e gli obiettivi da raggiungere.

➤ **Destinatari**

Destinatari, dell'assistenza domiciliare sono i minori, le persone con disabilità, anche minori, (ivi comprese le persone affette da patologie cronico-degenerative disabilitanti) e le persone anziane (ivi comprese le persone anziane non autosufficienti affette da patologie correlate all'età) che, per la loro situazione personale, familiare e socio-ambientale necessitano di sostegno e affiancamento nell'espletamento delle attività della vita quotidiana e per la loro integrazione sociale.

➤ **Prestazioni**

Secondo quanto previsto dal comma 3 dell'articolo 26 della legge regionale n. 11/2016: *“Le prestazioni socio- assistenziali inerenti l'assistenza domiciliare consistono prevalentemente nelle attività di aiuto alla persona, di cura dell'ambiente domestico, di supporto nel favorire la vita e le relazioni, di accompagnamento anche mediante guida di automezzo, di consegna a domicilio di farmaci, alimenti e altri generi di prima necessità, nonché in interventi di tipo sociale ed educativo”*.

Le prestazioni di assistenza domiciliare consistono, nello svolgimento delle normali attività quotidiane, attività di supporto, in stretto rapporto con la rete familiare e amicale, per favorire lo sviluppo e il sostegno all'autonomia personale e sociale; accompagnamento al di fuori dell'ambiente domestico per mantenere e sviluppare anche con il coinvolgimento della rete dei servizi del territorio, capacità relazionali in contesti di tipo ricreativo o culturale; supporto alla tutela dei diritti connessi alla condizione personale di bisogno; supporto nell'espletamento delle incombenze relative alle ordinarie esigenze pratico-gestionali.

➤ **Minori**

Il servizio svolge per i minori funzioni di supporto educativo - psicologico e di prevenzione del disagio, effettua interventi finalizzati all'acquisizione delle abilità personali e sociali e favorisce la costruzione di un rapporto positivo con i genitori e con il mondo degli adulti, compresa la mediazione nelle relazioni interpersonali. Le prestazioni consistono, in particolare, in attività di tipo sociale ed educativo attraverso la promozione e il sostegno alla partecipazione ad attività culturali, formative, sportive e ricreative, attività di sostegno alla funzione educativa genitoriale.

➤ **Persone con disabilità**

Il servizio offre una risposta assistenziale ai bisogni delle persone con disabilità, anche minori, al fine di favorirne l'autonomia, l'indipendenza, l'inclusione sociale, la prevenzione del disagio e del rischio di emarginazione, offrendo altresì sostegno e sollievo alle loro famiglie nel compito di accudimento.

➤ **Anziani**

Il servizio è volto al miglioramento della qualità della vita e a favorire il mantenimento della persona anziana in condizioni di fragilità sociale nel proprio ambiente di vita, attraverso lo sviluppo e la conservazione dell'autosufficienza e dell'autonomia, all'accudimento delle persone anziane non autosufficienti e all'interazione con la rete familiare e sociale. Qualora il piano personalizzato preveda la prestazione di accompagnamento in ambiente extra domestico



mediante il trasporto con conduzione di automezzo tale prestazione dovrà consistere in una parte specifica all'interno del pacchetto di servizi offerto.

➤ **Accesso**

L'accesso al servizio di assistenza domiciliare avviene su domanda dell'interessato, dei suoi familiari o da soggetti giuridicamente incaricati o da soggetti giuridicamente preposti alla tutela della persona destinataria del servizio. La domanda annuale è presentata nelle modalità stabilite dai Servizi Sociali ai quali spetta anche la regolamentazione dei criteri di accesso e dell'eventuale partecipazione alla spesa.

➤ **Piano personalizzato di assistenza**

Ai sensi della L. 328/2000 e secondo quanto previsto dall'articolo 6 della legge regionale n. 20/2006, *“Il servizio sociale del comune di residenza, in relazione alle particolari esigenze dei soggetti di cui all'articolo 2, comma 1, predispone, in collaborazione con il medico di base e con le strutture che effettuano la valutazione di cui al comma 2 dello stesso articolo nonché con il coinvolgimento dell'assistito e dei suoi familiari, un piano personalizzato di intervento nel quale sono individuati:*

- a) le prestazioni sociali e sanitarie da erogare, nonché la loro cadenza e durata;*
- b) le figure professionali da impegnare con particolare rispetto per la volontà del soggetto e dei suoi familiari;*
- c) il programma degli incontri periodici per la valutazione dell'andamento dell'intervento assistenziale.”*

Per ogni persona è predisposto pertanto un piano personalizzato di assistenza (nel caso di minori un piano personalizzato educativo-assistenziale) sulla base dei bisogni rilevati. Il piano elaborato dai servizi sociali, eventualmente se in presenza di bisogni complessi discusso nell'Unità Valutativa Multidimensionale è condiviso e accettato dalla persona destinataria del servizio e dai suoi familiari e costantemente monitorato. Il piano personalizzato di assistenza è sottoscritto altresì dal soggetto erogatore del servizio, che si impegna in tal modo alla sua piena e corretta attuazione. Il piano personalizzato di assistenza contiene gli obiettivi da raggiungere, la durata del piano e la tempistica per le verifiche sulla sua realizzazione, le prestazioni, le modalità e i tempi di attuazione delle prestazioni stesse, la tipologia e l'intensità assistenziale, il responsabile del piano, le figure professionali coinvolte nell'attuazione del piano, i compiti specifici del personale coinvolto, il sistema di verifica, i criteri di informazione, compresa l'indicazione dei riferimenti dell'Ufficio di tutela della persona destinataria del servizio, e di coinvolgimento della persona presa in carico e del nucleo familiare. Per i minori il piano educativo-assistenziale contiene altresì i criteri di informazione e coinvolgimento del minore e del suo nucleo familiare e delle figure e delle istituzioni interessate alla realizzazione dell'intervento. Ogni informazione contenuta nel piano personalizzato è regolarmente aggiornata e verificata, in modo tale da seguire l'evoluzione delle condizioni della persona nel tempo, in particolare per quanto riguarda i dati relativi al suo stato di benessere psicofisico. Nell'attuazione del piano deve essere favorita la continuità degli operatori che seguono la singola persona. Il soggetto erogatore, con periodicità stabilita dai Servizi sociali, comunica l'andamento del servizio in relazione al piano personalizzato di assistenza, che viene verificato periodicamente con gli stessi e con i beneficiari ed eventualmente modificato.

➤ **Aspetti generali dell'erogazione del servizio**

L'organizzazione e l'erogazione delle attività deve essere effettuata nel rispetto dei normali ritmi di vita delle persone destinatarie del servizio. Nel caso di preparazione di pasti l'alimentazione deve essere adeguata e variata, anche in relazione alle prescrizioni mediche. Le



forme di socializzazione previste dal servizio (frequentazioni di centri diurni e ricreativi, associazioni, circoli, ecc.) sono attuate compatibilmente alle condizioni fisiche e ai bisogni delle persone prese in carico. Ulteriori attività integrative del servizio previste dal piano personalizzato di assistenza possono essere assicurate dai soggetti anche avvalendosi di organizzazioni di volontariato e associazioni di promozione sociale, sulla base di apposite convenzioni, trasmesse e autorizzate dal Servizio Sociale.

Organizzazione del servizio

L'organizzazione del servizio, svolto dalle figure professionali coinvolte nella realizzazione del piano personalizzato, deve prevedere il lavoro in équipe. Il responsabile operativo del servizio programma riunioni periodiche di confronto con tutta l'équipe degli operatori per la verifica dell'applicazione dei piani personalizzati di assistenza, per il monitoraggio del clima lavorativo e del rapporto tra gli operatori stessi, favorendo il confronto e lo scambio di idee sulla base delle reciproche esperienze finalizzati alla creazione di una rete di conoscenze condivise che sia di arricchimento per il gruppo degli operatori. Per ogni piano personalizzato è indicato il responsabile e le altre figure professionali specifiche impegnate nell'attuazione del piano, con l'indicazione dell'orario settimanale, mattutino e pomeridiano. Nell'attuazione del piano deve essere favorita la continuità degli operatori che seguono la singola persona. Sarà cura del responsabile del servizio avvisare tempestivamente nel caso di contrattempi o dell'annullamento di un intervento e della comunicazione del giorno e dell'orario di recupero dell'intervento stesso.

B.1 Caratteristiche e modalità generali di erogazione del servizio

Figure professionali

Il personale operante presso il soggetto erogatore del servizio deve essere quello che svolge le attività assicurando tempestività, adeguatezza e continuità dell'intervento e possiede i titoli formativi e professionali di seguito indicati.

a) Il responsabile del servizio

E' la figura professionale che assicura la quotidiana presenza nella sede operativa del soggetto erogatore per un tempo adeguato alle funzioni che deve svolgere e, comunque, la reperibilità in base alle esigenze del servizio stesso. Egli ha la responsabilità operativa del servizio e svolge, in particolare, le seguenti funzioni:

- a) programma, organizza e coordina le attività;
- b) garantisce la corretta e piena attuazione dei piani personalizzati;
- c) si coordina con i servizi sociali territoriali;
- d) gestisce il personale impiegato.

Il ruolo del responsabile del servizio è ricoperto da:

- laureati di secondo livello in ambiti disciplinari afferenti alle aree sociali, pedagogico-educative, psicologiche o sanitarie, con esperienza adeguatamente documentata di almeno 2 anni nell'area d'utenza specifica del servizio (minori, persone con disabilità, anziani);
- laureati di primo livello in ambiti disciplinari afferenti alle aree sociali, pedagogico-educative, psicologiche o sanitarie, con esperienza adeguatamente documentata di almeno 4 anni di cui almeno 2 nell'area d'utenza specifica del servizio (minori, persone con disabilità, anziani) diplomati di scuola secondaria superiore, con esperienza



adeguatamente documentata di almeno 6 anni nel ruolo di responsabile, di cui almeno 2 nell'area d'utenza specifica del servizio (minori, persone con disabilità, anziani).

L'esperienza deve essere stata maturata o presso strutture residenziali, semiresidenziali e centri diurni socio- assistenziali autorizzati (pubblici o privati) o nel servizio di assistenza domiciliare pubblica per le tipologie di utenza per le quali il servizio è previsto. Oltre al responsabile del servizio deve essere garantita la presenza di figure professionali qualificate, in relazione alla tipologia del servizio prestato, alle caratteristiche ed ai bisogni dell'utenza seguita.

b) L'Assistente sociale

E' la figura professionale formata ai sensi della vigente normativa, che supporta le persone destinatarie delle prestazioni con interventi di natura socio-assistenziale, volti anche alla soluzione di problemi che si evidenziano o nascono in concomitanza con l'inizio della attività assistenziale. Favorisce il migliore utilizzo delle risorse offerte dal soggetto erogatore e quelle presenti sul territorio; cura in particolare i rapporti con la famiglia d'origine e con l'ambiente di provenienza al fine di prevenire forme di isolamento; collabora e promuove l'attività sociale in relazione ai singoli piani personalizzati di assistenza.

c) L'educatore professionale

E' la figura professionale che svolge compiti di assistenza e sostegno per la realizzazione del piano personalizzato di assistenza e dà concreta attuazione allo stesso per il raggiungimento degli obiettivi ivi previsti. Egli è principalmente "un agente di cambiamento" poiché lavora sui progetti di vita degli utenti, con l'obiettivo di coniugare le risorse personali del soggetto con le risorse esterne, in integrazione con l'ambiente. In particolare:

a) nell'ambito della programmazione generale, progetta e mette in atto le attività finalizzate al mantenimento e al miglioramento delle abilità e capacità fisiche, cognitive e relazionali delle persone prese in carico, nonché all'integrazione sociale, in stretto rapporto con l'assistente sociale partecipando altresì ai momenti di progettazione e di verifica nel lavoro di équipe del servizio;

b) nell'ambito dei servizi per minori svolge una funzione di supporto all'organizzazione familiare e promuove momenti di interazione con l'ambiente di riferimento, familiare e di relazione, di ogni singolo minore, nonché con la rete dei servizi del territorio.

La funzione di educatore professionale è ricoperta dagli educatori professionali formati nell'ambito delle classi di laurea per le professioni sociali.

d) L'operatore

E' la figura professionale la cui attività è rivolta a garantire assistenza nelle necessità primarie della persona, favorendo il benessere e l'autonomia all'interno del contesto di vita quotidiana della persona.

Assiste la persona fornendo aiuto sostanziale di tipo domestico, di cura nell'igiene personale, nell'alimentazione, nonché di aiuto per la corretta assunzione dei farmaci prescritti, per il corretto utilizzo di apparecchi medicali di semplice uso e nella preparazione alle prestazioni sanitarie, nella gestione e nella sicurezza degli ambienti di vita, svolge assistenza nella sfera della comunicazione e della relazione, nell'accompagnamento della persona e nelle attività di tempo libero. Si relaziona con la rete dei servizi territoriali, pubblici e privati, al fine di assicurare assistenza e garanzia di accesso a tali servizi.

La funzione di operatore può essere svolta da:

- a) operatori sociosanitari (OSS);
- b) assistenti domiciliari e dei servizi tutelari (ADEST);
- c) operatori socioassistenziali (OSA);



- d) operatori tecnici ausiliari (OTA);
- e) assistenti familiari (DGR 609/2007);
- f) persone in possesso del diploma quinquennale professionale nel settore dei servizi socio-sanitari e titoli equipollenti.

Possono altresì svolgere le funzioni di operatore le persone non in possesso dei titoli sopra indicati, ma con documentata esperienza in tali funzioni almeno quinquennale in strutture e servizi socio assistenziali nell'area d'utenza specifica del servizio (minori, persone con disabilità, anziani, persone con disagio sociale), purché entro sei mesi dalla data di approvazione del presente regolamento si iscrivano ad un corso utile al rilascio di uno dei titoli sopra elencati.

Il mancato conseguimento del titolo entro un 1 anno dall'iscrizione fa venir meno l'idoneità allo svolgimento delle funzioni di cui trattasi.

Qualora diverse funzioni del servizio facciano capo ad una sola persona è indispensabile che, comunque, queste vengano svolte tutte con completezza e dimostrata professionalità. Il responsabile e le altre figure professionali del servizio, non devono essere stati condannati con sentenza di condanna passata in giudicato, ovvero avere procedimenti penali in corso per reati di cui al titolo IX (Dei delitti contro la moralità pubblica e il buon costume), al capo IV del titolo XI (Dei delitti contro la famiglia) e al capo I e alle sezioni I, II e III del capo III del titolo XII (Dei delitti contro la persona) del Libro secondo del codice penale. Gli operatori devono altresì possedere idoneità psicofisica per le mansioni da svolgere, attestata da idonea certificazione sanitaria.

➤ **Formazione continua**

Tutti le figure professionali sopraelencate e coinvolte attivamente nel Servizio di Assistenza Domiciliare parteciperanno periodicamente a corsi di formazione e/o aggiornamento e/o riqualificazione.

➤ **Documentazione**

Per ogni singola persona destinataria del servizio è prevista l'adozione di una cartella (contenente i dati personali, amministrativi e sociali, il piano personalizzato di assistenza e la registrazione di tutte le fasi del lavoro compiuto settimanalmente) per la verifica delle prestazioni rese e del raggiungimento degli obiettivi del piano. La cartella deve essere tenuta presso la sede del soggetto erogatore nel rispetto delle disposizioni di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali). E' altresì prevista l'adozione del registro del personale contenente l'elenco nominativo delle figure professionali, l'indicazione dei turni di lavoro e delle rispettive mansioni, la forma contrattuale e il relativo inquadramento che in ogni caso dovrà rispettare il CCNL delle Cooperative Sociali. Nello specifico il contratto di lavoro dovrà indicare l'inquadramento professionale previsto dal CCNL delle Cooperative Sociali e corrispondente alle qualifiche richieste come meglio descritto sopra, pena la perdita dell'idoneità allo svolgimento del servizio e l'adozione di misure conseguenti nei confronti del datore di lavoro presso la Direzione Provinciale del Lavoro.

In caso di variazioni di personale l'elenco va aggiornato e comunicato al Servizio sociale, unitamente ai titoli professionali non in possesso dei detti uffici pubblici. Vanno inoltre adottati strumenti operativi (quali ad esempio un foglio firma e la scheda riepilogativa delle prestazioni svolte presso il domicilio della persona destinataria del servizio) per la verifica settimanale, da parte del responsabile operativo del servizio, delle presenze e della puntualità degli operatori e per l'aggiornamento della cartella della persona destinataria del servizio.



B.2 Modalità specifiche di erogazione per tipologia di persone destinatarie del servizio

Minori

Il servizio di assistenza domiciliare per minori consiste nell'erogazione di prestazioni volte a mantenere e sostenere il minore nel proprio ambito familiare qualora sussistano situazioni di temporanea difficoltà e disagio, sia per la prevenzione dal rischio di allontanamento sia per favorire il rientro in famiglia di minori già istituzionalizzati. Sostiene e affianca la famiglia nella sua azione educativa e previene il disagio, offrendo una risposta assistenziale per fasce di età, di tipo flessibile. Ha pertanto lo scopo di dare, anche con il coinvolgimento e la collaborazione della famiglia, oltre ad una risposta ai bisogni di sostegno al benessere psicologico, fisico e relazionale, opportunità di socializzazione, di aggregazione, di gestione del tempo libero, di partecipazione alla vita sociale, culturale, ricreativa e sportiva dei soggetti in età evolutiva in un ambito protetto e guidato. Si realizza attraverso l'azione coordinata dei servizi sociali competenti che ne curano la presa in carico ed i servizi del territorio sulla base di un piano personalizzato educativo-assistenziale.

➤ **Destinatari**

Il servizio di assistenza domiciliare è rivolto ai minori in condizioni di difficoltà e di disagio ed alle loro famiglie, con particolare riguardo a:

- a) nuclei familiari in condizione di emarginazione dal contesto sociale, di isolamento e deprivazione socio-culturale, instabilità economica e disagio abitativo;
- b) nuclei in cui i genitori non riescono ad esercitare in completa autonomia il ruolo genitoriale.

➤ **Rilevazione dei bisogni**

La rilevazione dei bisogni del minore riguarda la valutazione della condizione personale, familiare e socio ambientale, basata su criteri e indicatori oggettivi, ed è finalizzata alla redazione del piano personalizzato educativo-assistenziale.

Vengono valutati in particolare:

- a) tipologia e grado di difficoltà e disagio del minore nel proprio ambito familiare;
- b) tipologia e grado di autonomia del minore;
- c) condizioni familiari quali in particolare: composizione del nucleo familiare, condizioni di fragilità del nucleo (nuclei monoparentali o famiglie numerose), esistenza di una rete parentale e/o amicale;
- d) grado di difficoltà sociale del minore e del suo nucleo familiare, quali in particolare: condizioni socio-ambientali, condizioni economiche, condizioni e caratteristiche dell'abitazione;
- e) condizioni delle figure genitoriali adulte o del genitore minore, quali in particolare: genitori con problematiche sanitarie, nuclei provenienti da storie di rottura di legami familiari significativi o separazioni; problematiche particolari del nucleo familiare che creino impedimenti al benessere psichico, fisico e relazionale dei componenti stessi.

➤ **Obiettivi specifici**

Obiettivi del servizio sono:

- a) favorire la permanenza dei minori nel proprio contesto familiare, in condizioni di sufficiente tutela;
- b) favorire l'instaurarsi di rapporti corretti tra tutti i componenti del nucleo, rendendo i genitori idonei ad assumere globalmente la propria funzione educativa;



- c) favorire il recupero del nucleo familiare rispetto alle funzioni di autonomia gestionale, educativa, affettiva e sociale;
- d) favorire l'integrazione sociale del minore e del suo nucleo familiare.

➤ **Prestazioni specifiche**

Le prestazioni, effettuate compatibilmente all'età e agli impegni scolastici dei minori, sono svolte in ambito domiciliare e nel contesto di vita allargato del minore e consistono nel sostegno diretto al minore e nel sostegno ai genitori, laddove risultino carenti o in grave difficoltà a svolgere i compiti genitoriali, e si articolano in relazione al piano personalizzato educativo-assistenziale prevalentemente in:

- a) attività di accompagnamento e sostegno nello svolgimento delle attività della vita quotidiana, di aiuto e sostegno nell'apprendimento e nel percorso scolastico/ formativo;
- b) attività di sviluppo e sostegno all'autonomia personale e sociale, al benessere psichico, fisico e relazionale;
- c) attività di aiuto e sostegno alla cura e all'accudimento degli spazi e delle attività di vita quotidiana;
- d) attività di supporto e sostegno alla partecipazione ad attività sportive, ricreative e culturali, ad attività laboratoriali e di integrazione sociale;
- e) attività di rinforzo e sostegno alla figura genitoriale;
- f) altri interventi personalizzati, elaborati in fase di valutazione e programmazione del piano personalizzato educativo-assistenziale.

Persone con disabilità

Il servizio di assistenza domiciliare per persone con disabilità, anche minori, è volto al mantenimento e allo sviluppo dell'autosufficienza, dell'autonomia e dell'integrazione sociale della persona con disabilità. E' altresì volto a offrire sostegno e sollievo al nucleo familiare. Si realizza attraverso l'azione coordinata dei servizi sociali competenti e dei servizi sociosanitari dell'azienda sanitaria locale che ne curano la presa in carico, sulla base di un piano personalizzato di assistenza ai fini dell'integrazione socio sanitaria delle prestazioni.

➤ **Destinatari**

Possono usufruire del servizio le persone con disabilità, anche minori, così come individuate dalla legge 104/92, e successive modifiche, che presentano una menomazione fisica, psichica, sensoriale stabilizzata o progressiva che è causa di difficoltà di apprendimento, di relazione o di integrazione lavorativa tale da determinare un processo di svantaggio o di emarginazione, ivi comprese le persone affette da malattie cronico-degenerative disabilitanti.

➤ **Rilevazione dei bisogni**

La rilevazione dei bisogni della persona destinataria del servizio riguarda la valutazione della condizione personale, familiare e socio-ambientale, basata su criteri e indicatori oggettivi, ed è finalizzata alla redazione del piano personalizzato di assistenza.

Vengono valutati in particolare:

- a) il tipo e il grado dell'autosufficienza e dell'autonomia;
- b) le condizioni socio-ambientali della persona quali in particolare: condizioni economiche, condizioni e caratteristiche dell'abitazione, tipo di eventuali attività svolte in cui la persona destinataria del servizio è inserita (socio-riabilitativa, formativa, lavorativa), l'esistenza di una rete parentale e/o amicale;
- c) la condizione familiare, con particolare riguardo a problematiche del nucleo familiare che creino impedimenti all'assistenza della persona con disabilità.



➤ **Obiettivi specifici**

Obiettivi del servizio sono:

- a) favorire l'autorealizzazione della persona con disabilità di vivere nella società, con la stessa libertà di scelta delle altre persone, sostenendo la stessa nella partecipazione alla vita familiare e sociale in condizione di parità;
- b) migliorare la qualità della vita attraverso il sostegno dell'autosufficienza, assicurando il servizio di aiuto personale, di integrazione con le risorse personali, familiari e sociali della persona con disabilità;
- c) migliorare e stimolare le autonomie personali e sociali, al fine di sviluppare la capacità di autodeterminazione e la partecipazione attiva alla costruzione di un progetto personale di vita;
- d) favorire e promuovere la partecipazione sociale mediante il coinvolgimento alla vita di relazione e l'inserimento nella comunità territoriale;
- e) offrire sostegno e sollievo ai familiari favorendo la possibilità di vivere momenti di svago, sollievo e tempo libero;
- f) favorire la mobilità personale, con attività di trasporto e accompagnamento nei casi di ridotta capacità della mobilità personale, anche temporanea, al fine di migliorare l'autonomia personale e la riduzione delle attività di relazione sociale e della qualità della vita;
- g) prevenire il ricorso a forme di istituzionalizzazione e favorire i processi di deistituzionalizzazione;
- h) promuovere percorsi di *empowerment* personale e familiare, anche attraverso il ricorso della consulenza alla pari, per sviluppare le capacità e la propensione alla soluzione dei problemi.

➤ **Prestazioni**

Le prestazioni consistono in:

- a) cura della persona con disabilità con particolare riguardo a: igiene personale, abbigliamento, igiene dei vestiti e biancheria, aiuto nella deambulazione, somministrazione dei pasti, aiuto nell'assunzione delle terapie farmacologiche non complesse;
- b) cura degli ambienti di vita utilizzati dalla persona con particolare riguardo al decoro e all'igiene;
- c) attività specifiche finalizzate allo sviluppo, al recupero e al mantenimento di abilità nell'ambito della autosufficienza nel proprio ambiente di vita;
- d) attività di aiuto/gestione della spesa per acquisto beni e/o servizi (esempio spesa alimentare e bollette);
- e) sostegno nell'attività genitoriale e familiare, nello svolgimento delle attività quotidiane;
- f) accompagnamento nei luoghi di impegno ed interesse personale finalizzati all'espletamento del piano personalizzato di assistenza (esempio scuola, lavoro, servizi sanitari, attività udiche, ecc.);
- g) attività per il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale con particolare riguardo a: saper chiedere informazioni, saper chiedere aiuto agli altri se si è in difficoltà, conoscere i propri dati, saper usare telefono - orologio- denaro, saper esprimere preferenze ed interessi;
- h) attività per il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie sociali con particolare riguardo a: sviluppare l'orientamento, la mobilità e la capacità di utilizzare i mezzi di trasporto, saper utilizzare esercizi commerciali ed uffici, sviluppare la capacità di gestione del tempo libero e di relazione con gli altri, anche in un contesto di gruppo;
- i) attività per stimolare la partecipazione ad iniziative culturali, sportive, ricreative e di gruppo, anche con il coinvolgimento della famiglia;



- j) attività per il potenziamento delle reti formali (lavoro, servizi, ecc.) ed informali (sistema familiare e amicale, ecc.);
- k) informazioni su diritti, pratiche e servizi per migliorare la qualità della vita della persona con disabilità, espletamento con e per la persona destinataria del servizio di pratiche burocratiche;
- l) altri interventi personalizzati, elaborati in fase di valutazione e programmazione del piano personalizzato di assistenza.

Anziani

Il servizio di assistenza domiciliare per persone anziane è volto al miglioramento della qualità della vita e a favorire il mantenimento della persona anziana nel proprio ambiente di vita, attraverso lo sviluppo e la conservazione dell'autosufficienza e dell'autonomia, all'accudimento delle persone anziane non autosufficienti e all'interazione con la rete familiare e sociale. Si realizza attraverso l'azione dei servizi sociali competenti che ne curano la presa in carico, sulla base della rilevazione del bisogno e di un piano personalizzato di assistenza.

➤ **Destinatari**

Il servizio di assistenza domiciliare è rivolto a persone anziane in condizioni di fragilità sociale con età uguale o superiore a sessantacinque anni, in condizioni di temporanea o permanente limitazione dell'autosufficienza e/o dell'autonomia, ivi comprese le persone anziane non autosufficienti affette da patologie correlate all'età.

➤ **Rilevazione dei bisogni**

La rilevazione dei bisogni della persona destinataria del servizio riguarda la valutazione della condizione personale, familiare e socio ambientale, basata su criteri e indicatori oggettivi, ed è finalizzata alla redazione del piano personalizzato di assistenza. Vengono valutati in particolare:

- a) la situazione personale ed in particolare: età, stato di salute, grado di autosufficienza e di autonomia, capacità relazionali, stato di deterioramento cognitivo;
- b) le condizioni socio-ambientali della persona quali in particolare: condizioni economiche, condizioni e caratteristiche dell'abitazione, l'esistenza di una rete parentale e/o amicale;
- c) la condizione familiare, con particolare riguardo ad eventuali problematiche del nucleo familiare che creino impedimenti all'assistenza dell'anziano.

➤ **Obiettivi specifici**

Gli obiettivi da perseguire nell'assistenza domiciliare per le persone anziane, finalizzati al contenimento del disagio derivante dalla condizione di parziale o completa non autosufficienza, al mantenimento e al ripristino delle capacità funzionali e della vita di relazione, sono:

- a) migliorare la qualità della vita attraverso il sostegno all'autosufficienza;
- b) prevenire il ricorso a forme di istituzionalizzazione e favorire i processi di deistituzionalizzazione;
- c) mantenere e sollecitare le autonomie personali al fine di esercitare o recuperare capacità di autodeterminazione e di partecipazione attiva della persona anziana alla gestione ed organizzazione del proprio ambiente domestico e di vita;
- d) mantenere e sollecitare le capacità relazionali e di socializzazione;
- e) offrire sostegno alla mobilità personale;
- f) offrire il lavoro di cura delle persone anziane non autosufficienti;
- g) offrire sostegno e sollievo al nucleo familiare e a chi si prende cura dell'anziano.

➤ **Prestazioni specifiche**

Le prestazioni consistono in:



- a) cura e igiene della persona anziana, con particolare riguardo a: lavarsi, vestirsi e svestirsi, doccia o bagno, cambio del pannolone, deambulazione, mobilitazione dell'anziano non deambulante, somministrazione dei pasti, igiene dei vestiti e della biancheria, aiuto nell'assunzione delle terapie farmacologiche;
- b) cura degli ambienti di vita utilizzati dalla persona anziana con particolare riguardo al decoro e all'igiene;
- c) aiuto nella gestione della vita quotidiana, con particolare riguardo all'acquisto di beni o servizi (spesa alimentare, pagamento bollette, ecc.);
- d) attività per lo sviluppo, recupero e mantenimento di abilità nell'ambito della autosufficienza con particolare riguardo all'alimentazione e alla preparazione dei pasti e alla cura della persona;
- e) attività per il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale con particolare riguardo a: saper chiedere informazioni, saper chiedere aiuto agli altri se si è in difficoltà, conoscere i propri dati, saper usare telefono - orologio- denaro, saper esprimere preferenze ed interessi;
- f) attività per il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie sociali con particolare riguardo a: sviluppare l'orientamento, la mobilità e la capacità di utilizzare i mezzi di trasporto, saper utilizzare esercizi commerciali ed uffici;
- g) attività per stimolare la capacità di gestione del tempo libero e di relazione con gli altri, anche in un contesto di gruppo con particolare riguardo a: partecipazione ad iniziative ricreative, culturali, sportive, laboratori, corsi, anche con il coinvolgimento della famiglia;
- h) attività per il potenziamento delle reti formali (servizi, ecc.) ed informali (sistema familiare e amicale, ecc.);
- i) accompagnamento nei luoghi di impegno ed interesse personale finalizzati all'espletamento del piano personalizzato di assistenza (servizi sanitari, attività sociali, ecc.) attività di segretariato sociale: informazioni su diritti, pratiche e servizi per migliorare la qualità della vita della persona anziana, espletamento con e per la persona destinataria del servizio di pratiche burocratiche;
- j) altri interventi personalizzati, elaborati in fase di valutazione e programmazione del piano personalizzato di assistenza.

Servizio di assistenza a persone in condizioni di disagio sociale

Il servizio di assistenza a persone in condizioni di disagio sociale è l'insieme delle prestazioni finalizzate a elevare la qualità della vita delle persone stesse, evitando fenomeni di isolamento e di emarginazione sociale e prevenendo, in tal modo, il ricorso a forme di istituzionalizzazione. Il servizio di assistenza si esplica attraverso prestazioni di tipo socio assistenziale che si differenziano in base alle singole necessità delle persone in condizioni di disagio sociale, attraverso l'elaborazione e l'attuazione di un piano personalizzato di assistenza, diversificato secondo i bisogni dei beneficiari e gli obiettivi da raggiungere.

➤ Destinatari

Destinatari dell'assistenza sono persone adulte in condizioni di grave disagio sociale con bisogni differenziati che necessitano di interventi mirati, personalizzati ed in rete con gli altri servizi. Il bisogno di questa fascia di popolazione si caratterizza per lo più come complesso, perché alla carenza o alla totale mancanza di reddito si sommano spesso altri gravi fattori di disagio sociale: deprivazioni relazionali, malattia, disagio psichico, dipendenze problematiche e/o patologiche, isolamento sociale, mancanza di istruzione, situazioni di irregolarità/illegalità che per la loro



situazione personale, familiare e socio-ambientale necessitano di sostegno e affiancamento nell'espletamento delle attività della vita quotidiana e per la loro integrazione sociale

➤ **Rilevazione del bisogno e presa in carico della persona**

La presa in carico della persona viene effettuata ad opera dei servizi sociali sulla base dei bisogni rilevati. L'accesso al servizio di assistenza avviene su domanda dell'interessato, dei suoi familiari o direttamente dai servizi sociali. La domanda è presentata nelle modalità stabilite dai Servizi Sociali, a cui spetta anche la regolamentazione dei criteri di accesso. In considerazione della particolare tipologia delle persone in condizione di disagio sociale sono attivate metodologie volte a rilevare bisogni e disagio, laddove esso rimane inespresso, perché il più delle volte chi ne è portatore non ha nemmeno coscienza di appartenere ad una comunità che nei suoi confronti ha l'obbligo di fornire appoggio e protezione.

La rilevazione dei bisogni della persona in condizione di disagio sociale riguarda la valutazione della condizione personale, familiare e socio-ambientale, basata su criteri e indicatori oggettivi, ed è finalizzata alla redazione del piano personalizzato di assistenza, anche in collaborazione con l'Azienda sanitaria locale in presenza di problematiche sanitarie.

Vengono valutati in particolare:

- a) il tipo e il grado dell'autosufficienza e dell'autonomia;
- b) le condizioni socio-ambientali della persona quali in particolare: condizioni economiche, condizioni e caratteristiche dell'abitazione, tipo di eventuali attività svolte in cui l'utente è inserito (socio-riabilitativa, formativa, lavorativa), l'esistenza di una rete parentale e/o amicale;
- c) la condizione familiare, con particolare riguardo a problematiche del nucleo familiare che creino impedimenti all'assistenza della persona.

➤ **Piano personalizzato di assistenza**

Per ogni persona è predisposto un piano personalizzato di assistenza sulla base dei bisogni rilevati. Il piano elaborato dai servizi sociali, eventualmente coordinato con il piano assistenziale sanitario predisposto dall'Azienda sanitaria locale, è condiviso e accettato dalla persona destinataria del servizio e nel caso dai suoi familiari ed è verificato nella sua attuazione dai servizi sociali territoriali stessi. Il piano personalizzato di assistenza è sottoscritto altresì dal soggetto erogatore del servizio, che si impegna in tal modo alla sua piena e corretta attuazione. Il piano personalizzato di assistenza contiene gli obiettivi da raggiungere, la durata del piano, le prestazioni, le modalità e i tempi di attuazione delle prestazioni stesse, la tipologia e l'intensità assistenziale, il responsabile del piano, le figure professionali coinvolte nell'attuazione del piano, i compiti specifici del personale coinvolto, il sistema di verifica, i criteri di informazione, compresa l'indicazione dei riferimenti dell'Ufficio di tutela della persona destinataria dell'intervento, e di coinvolgimento della persona presa in carico e del nucleo familiare ove presente. Ogni informazione contenuta nel piano personalizzato è regolarmente aggiornata e verificata, in modo tale da seguire l'evoluzione delle condizioni della persona nel tempo, in particolare per quanto riguarda i dati relativi al suo stato di benessere psicofisico.

Il soggetto erogatore del servizio, con periodicità stabilita dal servizio sociale territoriale di riferimento, comunica ai referenti dei servizi sociali l'andamento del servizio in relazione al piano personalizzato di assistenza, che viene verificato periodicamente con gli stessi e con i beneficiari ed eventualmente modificato.

➤ **Prestazioni**

Le forme di socializzazione previste dal servizio (frequentazioni di centri diurni, laboratori sociali, tirocini formativi e di reinserimento, ricreativi, associazioni, circoli, ecc.) sono attuate



compatibilmente alle condizioni fisiche e ai bisogni delle persone prese in carico. Ulteriori attività integrative del servizio previste dal piano personalizzato di assistenza possono essere assicurate dai soggetti anche avvalendosi di organizzazioni di volontariato e associazioni di promozione sociale, sulla base di apposite convenzioni.

➤ **Documentazione**

Per ogni singola persona destinataria del servizio è prevista l'adozione di una cartella (contenente i dati personali, amministrativi e sociali, il piano personalizzato di assistenza e la registrazione di tutte le fasi del lavoro compiuto settimanalmente) per la verifica delle prestazioni rese e del raggiungimento degli obiettivi del piano personalizzato. La cartella deve essere tenuta presso la sede del soggetto erogatore. E' altresì prevista l'adozione del registro del personale, con l'indicazione dei turni di lavoro e delle rispettive mansioni la forma contrattuale e il relativo inquadramento. Vanno inoltre adottati strumenti operativi (quali ad esempio un foglio firma e la scheda riepilogativa delle prestazioni svolte in favore della persona destinataria del servizio) per la verifica settimanale, da parte del responsabile operativo del servizio, delle presenze e della puntualità degli operatori e per l'aggiornamento della cartella della persona destinataria dell'intervento.

➤ **Organizzazione del servizio**

L'organizzazione del servizio, svolto dalle figure professionali coinvolte nella realizzazione del piano personalizzato, deve prevedere il lavoro in équipe con riunioni periodiche di confronto e verifica. Il responsabile operativo del servizio programma riunioni almeno con frequenza trimestrale con tutta l'équipe per la verifica dell'applicazione dei piani personalizzati di assistenza, per il monitoraggio del clima lavorativo e del rapporto tra gli operatori, favorendo il confronto e lo scambio di idee sulla base delle reciproche esperienze finalizzati alla creazione di una rete di conoscenze condivise che sia di arricchimento per il gruppo degli operatori stessi. Per ogni piano personalizzato è indicato il responsabile e le altre figure professionali specifiche impegnate nell'attuazione del piano, con l'indicazione dell'orario settimanale, mattutino e pomeridiano, e ove necessario, anche dei giorni festivi. Nell'attuazione del piano deve essere favorita la continuità degli operatori che seguono la singola persona.

➤ **Figure professionali**

Il personale operante nel soggetto erogatore del servizio svolge le attività e possiede i titoli formativi e professionali indicati al paragrafo B.1 Figure professionali.

C) SOGGETTI EROGATORI DEI SERVIZI

I servizi pubblici di assistenza alla persona sono erogati dai soggetti pubblici (comprese le aziende speciali e le società in house di cui all'art 113 comma 5 lett.C) del Decreto 267/00 come modificato dall'art.15 comma 1 lettera d del Dlg 269/03 convertito in legge n 326/03) e da soggetti del terzo settore ai sensi dell'articolo 39 comma 2 della L.R. 11/2016 così come ridefiniti dall'art 4 del d.lgs. n. 117/2017 recante "*Codice del Terzo settore, a norma dell'articolo 1, comma 2, lettera b), della legge 6 giugno 2016, n. 106*" quali le organizzazioni di volontariato, le associazioni di promozione sociale, gli enti filantropici, le imprese sociali, incluse le cooperative sociali, le reti associative, le società di mutuo soccorso, le associazioni, riconosciute o non riconosciute, le fondazioni e gli altri enti di carattere privato diversi dalle società costituiti per il



perseguimento, senza scopo di lucro, di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale mediante lo svolgimento di una o più attività di interesse generale in forma di azione volontaria o di erogazione gratuita di denaro, beni o servizi, o di mutualità o di produzione o scambio di beni o servizi.

➤ **Modalità di erogazione del servizio**

Ai fini dell'erogazione dei servizi sociali, la L. 328/2000 prevede che gli enti pubblici promuovano azioni per favorire la trasparenza e la semplificazione amministrativa, nonché il ricorso a forme di aggiudicazione o negoziali che consentono ai soggetti operanti nel terzo settore la piena espressione della propria progettualità (art. 5, comma 2). Più precisamente, l'erogazione dei servizi alla persona può avvenire mediante diversi strumenti, rimessi alla scelta discrezionale, dell'amministrazione (convenzione, affidamento ai soggetti del terzo settore - art. 6, d.p.c.m. 30 marzo 2001-, accreditamento- art. 11, l. 328/2000). Il Distretto LT1 adotta lo strumento dell'accreditamento (punto 6. lettera a –Deliberazione ANAC n. 32/2016).

A tal fine risulta necessario istituire un registro dei soggetti erogatori dei servizi di assistenza alla persona, dove vengono iscritti i soggetti pubblici e del terzo settore ritenuti idonei ad erogare prestazioni nell'ambito del servizio pubblico di assistenza alla persona, sulla base del possesso dei requisiti come dettati nei successivi paragrafi.

➤ **Iscrizione al Registro dei soggetti erogatori dei servizi alla persona**

Attraverso l'istituzione del detto Registro si intende perseguire un sistema di offerta che eroghi servizi di qualità, che vadano cioè incontro nel modo migliore possibile ai reali bisogni delle persone da assistere al meglio nel pieno rispetto della loro dignità umana. Tramite l'iscrizione al Registro, con il riconoscimento del possesso dei requisiti di qualità per la gestione dei servizi di assistenza alla persona e per l'erogazione delle prestazioni, il soggetto erogatore di servizi di assistenza risulta accreditato e ciò costituisce per lo stesso la condizione essenziale per poter instaurare rapporti contrattuali ed economici con il soggetto pubblico competente in qualità di stazione appaltante. Il responsabile del soggetto del terzo settore con l'iscrizione al Registro si impegna al pieno rispetto e al mantenimento dei requisiti necessari all'iscrizione e si impegna altresì a mettere in atto un progetto di autovalutazione e miglioramento continuo della qualità nell'erogazione del servizio sulla base del presente Regolamento. La valutazione positiva del servizio erogato di cui al successivo punto "Valutazione dei servizi" è condizione indispensabile per la partecipazione a nuovi affidamenti. Il Registro distrettuale dei soggetti erogatori dei servizi alla persona è articolato in sezioni corrispondenti alle varie tipologie di destinatari del servizio: minori, persone con disabilità, anziani, persone in condizioni di disagio sociale come meglio indicato al precedente paragrafo. Le caratteristiche del registro, la definizione delle procedure e delle modalità per l'iscrizione ai registri dei soggetti erogatori dei servizi alla persona, la regolamentazione delle modalità di affidamento del servizio ai soggetti iscritti, la disciplina delle verifiche circa il mantenimento dei requisiti e della valutazione del servizio saranno indicate nell'Avviso Pubblico. Nei casi in cui siano necessari interventi di natura sia sociale sia sanitaria il servizio è organizzato ed erogato in modo strettamente coordinato con i competenti servizi territoriali della ASL., in modo particolare con i Centri di Assistenza Domiciliare (CAD) ai sensi della vigente normativa in materia a livello regionale. Nel caso specifico in cui l'affidamento del servizio preveda anche il trasporto per gli spostamenti della persona destinataria del servizio necessari all'applicazione del piano personalizzato di assistenza, verrà presa in considerazione la dotazione di mezzi di trasporto in relazione alle caratteristiche dell'utenza e del territorio.



➤ **Modalità di iscrizione del Registro dei soggetti erogatori dei servizi alla persona e disciplina delle modalità di erogazione**

I soggetti pubblici e del terzo settore interessati a svolgere i servizi alla persona di assistenza domiciliare e di assistenza a persone in condizioni di disagio sociale dovranno partecipare ad un Avviso Pubblico emanato dal Comune di Aprilia, in qualità di Comune Capofila di Distretto formalizzando una apposita domanda di iscrizione nel Registro dei soggetti erogatori dei servizi alla persona secondo le modalità definite nell'Avviso Pubblico prodotto ai sensi del presente Regolamento.

Possono iscriversi al registro i soggetti pubblici, comprese le aziende speciali e le società in house nonché il terzo settore come individuato dall'articolo 4 del d.lgs. n. 117/2017 (Codice del Terzo Settore)

Requisiti

Il soggetti di cui sopra, per poter essere iscritti nel Registro dei soggetti erogatori dei servizi alla persona ovvero accreditati, oltre ad essere iscritto nei registri o albi previsti dalla normativa statale e regionale, devono possedere i requisiti di seguito indicati:

- a) adozione di un modello organizzativo ai sensi dell'articolo 6 del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 (Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della l. 29 settembre 2000, n. 300);
- b) possesso dei requisiti di ordine generale, tecnico, economico di cui il D.Lgs. 50/2016 previsti dal bando di accreditamento;
- c) possesso da parte del responsabile del soggetto erogatore di tutte le figure professionali operanti nel servizio stesso, dei requisiti previsti al punto "Figure professionali" del paragrafo B.1 del paragrafo B.2 "Caratteristiche e modalità generali di erogazione del servizio" e per almeno il 50% degli operatori di ulteriore esperienza adeguatamente documentata di almeno 2 anni nell'area di utenza specifica del servizio;
- d) applicazione dei contratti collettivi nazionali di lavoro, con particolare riguardo al corretto inquadramento degli operatori nelle qualifiche corrispondenti alle tipologie delle mansioni svolte e regolarità nei versamenti dovuti a INPS e INAIL per gli operatori stessi;
- e) dotazione di personale idoneo quantitativamente e qualitativamente a garantire, la presa in carico delle persone destinatarie del servizio;
- f) possesso di idonea sede operativa nel territorio distrettuale;
- g) operatività del servizio nell'arco delle dodici ore giornaliere, dal lunedì al sabato, in relazione ai bisogni delle persone e del nucleo familiare e di quanto previsto nei piani personalizzati di assistenza;
- h) adozione di adeguate coperture assicurative volte a garantire le persone destinatarie del servizio, gli operatori e i soggetti terzi per danni imputabili a soggetto erogatore o ad altri soggetti di cui debba rispondere;
- i) possesso di un sistema di gestione dei dati informatizzato idoneo ad adempiere agli obblighi informativi nei confronti del sistema informativo locale e regionale dei servizi sociali;
- l) adozione della carta dei servizi, contenente la descrizione complessiva del servizio offerto dei servizi offerti anche in riferimento alla tipologia di persone a cui il soggetto erogatore stesso si rivolge.

Con il venir meno del possesso di uno o più requisiti decade l'iscrizione del soggetto nel registro dei soggetti erogatori dei servizi alla persona.

➤ **Validità**



La validità del registro è triennale a decorrere dell'Istituzione del registro di cui il presente Regolamento per tramite apposito bando.

➤ **Disciplina operativa del servizio**

I servizi erogati sono disciplinati operativamente dagli allegati A-B-C-D-E di cui il presente Regolamento.

➤ **Valutazione dei servizi**

I servizi sociali comunali con periodicità annuale effettuano una valutazione sulla qualità dei servizi erogati sulla base degli elementi desunti dagli appositi strumenti di valutazione adottati dai servizi sociali stessi. La valutazione dei servizi avviene con il coinvolgimento dei tre "attori" dei servizi stessi quali le persone destinatarie, gli organismi erogatori e servizi sociali secondo i criteri di seguito disciplinati con metodiche e modalità definite dai servizi sociali:

- a) relazione periodica, annuale, del responsabile del servizio erogato;
- b) valutazione delle persone destinatarie del servizio e/o dei familiari, consegnata in busta chiusa al servizio sociale, tramite il responsabile del servizio in occasione delle visite di cui al punto c);
- c) visite ispettive effettuate dai servizi sociali in occasione dell'attività di controllo e vigilanza prevista dalla vigente normativa.

Il responsabile del servizio erogato predispone e presenta annualmente all'Ufficio di Piano una relazione in cui:

- a) dichiara il permanere di tutti i requisiti previsti per l'accreditamento del soggetto erogatore di cui al punto "Registro dei soggetti erogatori dei servizi alla persona";
- b) illustra con adeguato livello di dettaglio l'attività svolta nel corso del periodo stabilito, in relazione al servizio erogato.

Il responsabile del servizio erogato è tenuto ad adottare misure idonee per tradurre i reclami in azioni correttive al fine di migliorare la qualità e l'efficacia delle prestazioni.

➤ **Valutazione da parte delle persone destinatarie del servizio**

L'Ufficio di Piano predispone adeguati strumenti per la rilevazione del grado di soddisfazione della persona presa in carico e dei familiari sul servizio ricevuto. La valutazione è formulata sulla base delle indicazioni e con la periodicità definite dai servizi sociali. Gli ambiti nei quali viene espresso il giudizio sono in particolare: l'area dell'accesso al servizio (modalità di presentazione del servizio, tempistica per l'attivazione del servizio a seguito della domanda, ecc.); area della relazione (rapporto con il responsabile del servizio, rapporto con gli operatori, rapporto con i servizi sociali territoriali, ecc.); area della professionalità e operatività (puntualità degli operatori, tempestività nelle comunicazioni di variazioni, risoluzione di problematiche, deontologia nel comportamento, corrispondenza delle prestazioni erogate con quanto previsto dal piano, ecc.).

Nel caso delle persone destinatarie del servizio con ridotte capacità cognitive che non consentano l'espressione di valutazione la relazione è effettuata dal familiare o da altra persona giuridicamente responsabile.

➤ **Valutazione da parte dell'Ufficio di Piano**

L'Ufficio di Piano, oltre a verificare il perdurare dei requisiti di accreditamento del soggetto erogatore, effettuano con periodicità dagli stessi stabilita, una valutazione sulla qualità del servizio erogato sulla base:

- a) della relazione del responsabile del servizio;
- b) della relazione delle persone destinatarie del servizio;
- c) delle visite ispettive effettuate in occasione dell'attività di controllo e vigilanza.



Lo stesso predispone modalità e procedure per l'accoglimento di eventuali reclami da parte della persona presa in carico e della propria famiglia. Sono predisposte modalità e procedure per la gestione delle comunicazioni con i familiari o i legali delle persone destinatarie del servizio, soprattutto in caso di eventi critici.

➤ **Sanzioni**

Al verificarsi di eventuali inadempienze circa l'erogazione del servizio da parte del soggetto erogatore, il coordinatore dell'Ufficio di Piano del distretto 1 ASL/LT contesta per iscritto tali inadempienze, assegnando un termine per la loro regolarizzazione. Trascorso tale termine senza che le inadempienze stesse siano state rimosse si potrà procedere alla revoca dell'autorizzazione all'accreditamento.



ANALISI DEL SOGGETTO

EROGATORE

1. DENOMINAZIONE

Indirizzo sede legale _____

Telefono _____ Fax _____ e-mail _____

Indirizzo sede operativa _____

Telefono _____ Fax _____ e-mail _____

PEC _____

Presidente _____

Direttore _____

Anno di costituzione _____

2. NATURA



Forma giuridica

- Cooperativa sociale
- Consorzio
- Associazione
- Altro (specificare) _____

Settore d'impiego

- Servizi domiciliari socio-assistenziali alla persona
- Servizi semi-residenziali e/o residenziali per le persone anziani
- Servizi semi-residenziali e/o residenziali per le persone disabili
- Servizi semi-residenziali e/o residenziali per i minori
- Sanità
- Cultura e ricreazione
- Altro: _____

3. STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE

Struttura

- Soci n. _____
- Soci lavoratori n. _____
- Collaboratori esterni n. _____
- Volontari n. _____

Tipologie servizi assistenza domiciliare alle persone in stato di disagio prodotti per Enti pubblici o privati

CONTRATTI (ANNO)	SERVIZI /PRODOTTI	ENTE PUBBLICO O PRIVATO E LUOGO DI EROGAZIONE SERVIZIO	IMPORTO ANNUO CONTRATTO	NUMERO MEDIO MENSILE DI UTENTI SEGUITI



4. ANALISI QUALITATIVA DELL'AMBIENTE DI RIFERIMENTO

4.1 In quale fase del ciclo di vita si trova il servizio prodotto, con particolare riferimento ai servizi domiciliari per la persona in stato di disagio?

4.2 Esiste una "concorrenza" nello specifico ambito dei servizi di assistenza domiciliare per la persona in stato di disagio? E se esiste, quali caratteristiche assume e quali fattori coinvolge?

5. Analisi dei fattori interni

5.1 Risorse umane adeguate (1 = scarso 5 = elevato)

- Livello di turn over |_1_|_2_|_3_|_4_|_5_|
- Assenze per malattia |_1_|_2_|_3_|_4_|_5_|
- Assenze per infortuni |_1_|_2_|_3_|_4_|_5_|
- Livello di turn over del personale socio-assistenziale in % __ rif. anno__ in % rif. Anno
- Assenze per malattia del personale socio-assistenziale in % __ rif. anno__ in % rif. Anno
- Assenze per infortuni del personale socio-assistenziale in % __ rif. anno__ in % rif. Anno

5.2 Coordinamento

5.2.1 E' presente personale per coordinare e supervisionare il lavoro degli operatori? SI NO

5.2.2 Se si quante persone, quante ore di servizio e con quale inquadramento contrattuale?

5.2.3 Piano della programmazione settimanale degli interventi SI NO

5.2.4 Con quale frequenza il coordinatore verifica l'intervento degli operatori

- Settimanale Quindicinale Mensile



5.3 Strumenti gestionali

5.3.1 Programmi per la gestione informatizzata del servizio di assistenza domiciliare SI NO

5.3.2 Modalità di rapporto con gli utenti per quanto riguarda il gradimento del servizio.

5.3.3 Modalità di rapporto con gli utenti per quanto riguarda la riscossione della quota a carico degli stessi – criticità-

5.3.4 Modalità di raccordo del coordinamento con Il Distretto per tutte le comunicazioni relative agli utenti (attivazione, sospensione, sostituzioni operatori ecc)

5.4 Formazione ed aggiornamento di tutto il personale addetto al servizio di assistenza domiciliare

5.4.1 Presenza di corsi di aggiornamento per il personale dei servizi di assistenza domiciliare alla persona in stato di disagio SI NO

- n. _____ ore aggiornamento anno _____
- _____ % dipendenti formati anno _____

6. ANALISI QUALITATIVA E QUANTITATIVA DEL PERSONALE

6.1 Caratteristiche del personale

- Livello economico _____
- Sesso _____
- Fascia di età _____
- Istruzione _____

6.1.1 Quali sono le principali esigenze del personale ?

6.1.2 In che modo e possibile soddisfare tali esigenze ?



6.1.3 Personale che si occupa dell'erogazione di servizi di assistenza domiciliare

Anno	Numero medio personale	Numero giornate
Personale dipendente (soci lavoratori)		
Collaboratori esterni		
Assistenti di base		
Altri ()		
Totale		

Anno	Numero medio personale	Numero giornate
Personale dipendente (soci lavoratori)		
Collaboratori esterni		
Assistenti di base		
Altri ()		
Totale		

La rilevazione va fatta come media del personale avuto in servizio nell'anno precedente a quello di riferimento (somma del numero delle persone in ogni mese dell'anno, diviso i 12 mesi).

6.2 Quali strutture, mezzi, tecnologie sono utilizzati nella erogazione del servizio di assistenza domiciliare

Strutture	Mezzi	Tecnologie

7. Analisi dei servizi erogati complessivamente

7.1 Breve analisi delle criticità connesse alla erogazione del servizio di assistenza domiciliare



7.2 Esiste un piano di comunicazione interna e metodologie formalizzate di trasmissione delle informazioni ?

7.3 Come viene controllata la qualità del servizio?

7.4 Chi effettua tali controlli?

7.5 Come possono essere descritti i trend di erogazione dei servizi alla persona negli ultimi tre anni ?

7.6 Quale si prevede essere l'andamento nell'erogazione dei servizi alla persona nei prossimi anni?

8. Analisi delle azioni preventive delle criticità e correttive degli errori

8.1 Il sistema stabilisce chi deve essere responsabile per l'individuazione dei servizi/attività non conformi?



8.2 In che modo vengono identificati i servizi/attività critici?

8.3 In che modo i fruitori ed i clienti vengono coinvolti in questi processi di analisi?

8.4 Quali analisi delle tendenze vengono effettuate per verificare le non conformità potenziali prima che esse sorgano ?

8.5 In che modo si verifica che le azioni correttive implementate siano efficaci ?

9. Analisi del sistema di verifica della qualità

9.1 Che tipo di processo si utilizza per programmare le verifiche di qualità ?



9.2 Che tipo di processo si utilizza per pianificare e condurre le verifiche ?

9.3 In che modo e da chi vengono controllati i rapporti sulle revisioni ?

9.4 In che modo vengono predisposte ed implementate le azioni correttive ?

9.5 Quali sono le professionalità necessarie per svolgere tale processo di verifica della qualità ?



COMUNE DI APRILIA
SETTORE III – UFFICIO DI PIANO



ALLEGATO B

DISCIPLINA OPERATIVA DEL SERVIZIO



Premessa

Il servizio di assistenza è realizzato dai soggetti erogatori accreditati in ottemperanza del Regolamento Distrettuale che norma l'attuazione della specifica prestazione assistenziale. Nello specifico i cittadini-utenti acquistano i servizi dai soggetti accreditati per il tramite del Buono servizio (*vedi Regolamento punto C. paragrafo Modalità di erogazione del servizio*)

1. Fruttori dei buoni servizio.

I Fruttori dei buoni servizio di assistenza domiciliare sono le persone anziane, minori, con disabilità, con disagio sociale meglio descritti nel Regolamento Distrettuale dei servizi ed Interventi alla Persona.

I cittadini-utenti devono definire con l'Assistente Sociale Comunale il proprio progetto assistenziale personalizzato, all'interno del percorso previsto nel Disciplinare denominato "Processo della domanda di aiuto per i cittadini-utenti che intendono avvalersi dell'assistenza domiciliare distrettuale". Nel progetto assistenziale personalizzato vengono evidenziati gli interventi previsti per il raggiungimento degli obiettivi/risultati individuali e per i quali viene riconosciuto ed assegnato un "buono servizio".

Il cittadino-utente destinatario del buono servizio riceve:

- a) Progetto personalizzato di assistenza;
- b) Buono di servizio;
- c) Schema di contratto da sottoscrivere con il soggetto erogatore;
- d) Elenco dei soggetti erogatori accreditati al Registro del Distretto LT1, la carta dei servizi di ciascun soggetto erogatore e tutte le informazioni relative ai servizi erogati.

Il cittadino-utente, dopo aver ricevuto quanto sopra indicato, individua direttamente e liberamente il suo soggetto erogatore, stipulando con lo stesso, un contratto che obbligatoriamente deve osservare lo schema proposto. I prezzi degli interventi sono stabiliti unilateralmente dal Comune di Aprilia, in qualità di Comune capofila di Distretto, e rispettati da tutti i soggetti erogatori "accreditati" e valgono per i cittadini beneficiari del buono di servizio.

Il cittadino-utente, fermo restando lo standard minimo quali-quantitativo degli interventi socio assistenziali che il soggetto iscritto al registro deve assicurare, **può ricevere, a discrezione dello stesso**, con apposita clausola nel contratto, senza alcun costo aggiuntivo a suo carico né del Distretto, ulteriori interventi migliorativi del suo progetto assistenziale, sempre in riferimento agli specifici interventi autorizzati (es. utilizzo di ausili, servizi quali consegna spesa, accompagnamento a visite mediche, ecc.), nella logica dello sviluppo della qualità a cui il processo è orientato.



Qualora il cittadino-utente rilevi degli scostamenti rispetto alle modalità di intervento assistenziale, può inoltrare segnalazione all'Assistente Sociale, che provvede ad informare il Coordinatore del Distretto che valuta l'opportunità di inoltrare eventuali contestazioni al soggetto erogatore.

Il cittadino-utente beneficiario, nel caso di cancellazione definitiva del soggetto erogatore dal Registro dei soggetti "accreditati" deve riceverne comunicazione entro i successivi tre giorni lavorativi sia da parte del soggetto erogatore che del Coordinatore del Distretto, in modo da poter effettuare una ulteriore libera scelta tra gli altri soggetti erogatori "accreditati" e aver garantita la realizzazione del progetto assistenziale personalizzato. Il cittadino-utente provvisto del "buono di servizio" può decidere, a sua discrezione, di cambiare soggetto erogatore. In questo caso, ha l'obbligo di avvisare, con un anticipo di 15 giorni lavorativi, sia il soggetto erogatore sia il Responsabile del Servizio Sociale Comunale che provvede ad emettere un buono sostitutivo da spendersi con un diverso soggetto erogatore.

2. Buono di servizio

Il "buono servizio" è lo strumento attraverso il quale il Distretto, riconosce la necessità di intervento assistenziale personalizzato e si impegna con l'utente autorizzato, a sostenere una parte dell'onere finanziario (determinato in base al reddito calcolato ai fini ISEE), in caso di effettiva fruizione dell'intervento stesso. In termini economici il "buono" è titolo valido per l'acquisto di interventi socio-assistenziali e può essere speso solo presso soggetti erogatori legittimati tramite l'accreditamento. Il "buono servizio" ha una durata massima di un anno ed è rinnovabile qualora il progetto assistenziale e gli interventi programmati siano formalmente confermati. La durata temporale di validità del "buono" è funzionale a garantire massima flessibilità del progetto assistenziale ed a consentire una continua verifica delle esigenze dell'utente.

Le modifiche del progetto assistenziale e/o degli interventi/servizi, verranno esplicitate tramite una variazione formale del "buono servizio" il quale viene assegnato all'utente sulla base di un progetto assistenziale personalizzato che prevede l'autorizzazione a fruire di specifici interventi assistenziali.

Si compone di due parti:

- la prima dove vengono indicati gli interventi/servizi autorizzati e la relativa frequenza delle prestazioni;
- la seconda parte dove viene precisato il costo mensile, la quota a carico dell'utente e la quota sovvenzionata dal Distretto Lt1, il quale si impegna ad erogare all'utente con quietanza al soggetto erogatore, il relativo beneficio in relazione alla fruizione degli interventi effettivamente ricevuti dal beneficiario-utente.

Il "buono servizio", in particolare, deve indicare:

- a) i dati anagrafici del cittadino-utente e le generalità del familiare di riferimento;
- b) gli interventi/servizi indispensabili per l'utente e, pertanto, autorizzati con la relativa frequenza ed il numero degli operatori;
- c) la quota parte a carico del cittadino-utente sulla base della sua capacità contributiva determinata in base alle fasce di redditi calcolati ai fine ISEE;
- d) l'impegno da parte del Distretto ad assumersi l'onere della copertura della differenza tra il costo delle prestazioni e la quota a carico del cittadino-utente per gli interventi effettivamente resi e documentati;

Saranno allegati al "buono servizio" gli elaborati del progetto personalizzato .



Il “buono di servizio” viene redatto in triplice copia ed è firmato dal referente indicato dal Distretto. Una copia del buono viene trattenuta quale documento utile al riscontro delle ore autorizzate da quelle effettivamente erogate al cittadino utente e del relativo impegno di spesa; due copie vengono consegnate al beneficiario che ne trattiene una copia e consegna l'altra, in sede di stipula del contratto, al soggetto erogatore “accreditato” scelto. Ogni cambiamento del piano personalizzato produce variazioni al contenuto del “buono di servizio” anche per quanto attiene la parte economica: Pertanto ogni volta che si modificano gli interventi autorizzati viene prodotto un nuovo “buono di servizio” come sopra specificato che sostituisce il precedente ed integra, aggiornandolo, il contratto. All'utente viene assegnato il “buono di servizio”, sino alla concorrenza delle ore previste nel quadro di riferimento ipotetico annualmente approvato, tenendo in considerazione da un lato l'emergenza assistenziale dell'utente e dall'altro la sua situazione economica. L'utente provvede mensilmente al pagamento delle ore dell'assistenza domiciliare autorizzate dal “buono servizio” corrispondendo direttamente al soggetto erogatore la sola quota parte di spesa a proprio carico. Il Comune di Aprilia in qualità di capofila del Distretto provvederà mensilmente a fare appositi atti per l'erogazione all'utente di quanto dovuto con quietanza al soggetto erogatore, a seguito di presentazione di:

- a) Documentazione relativa all'avvenuta erogazione delle ore di assistenza domiciliare costituita dal prospetto mensile delle ore autorizzate, prestate, riconosciute e sottoscritte dall'utente o dai suoi familiari e controfirmati dal soggetto erogatore;
- b) Fattura intestata all'utente, con l'indicazione sia dell'importo a carico di quest'ultimo sia della quota a carico del Distretto, quest'ultimo provvede a riconoscere e liquidare all'utente la sola quota a carico del Distretto

3. Soggetto erogatore “accreditato”. Oneri, impegni e obblighi

Il soggetto erogatore “accreditato” per mantenere la sua legittimazione deve effettuare l'erogazione del servizio di assistenza domiciliare nei confronti dei cittadini beneficiari autorizzati all'acquisto degli interventi/servizi, nel pieno rispetto dei livelli quanti-qualitativi del servizio e di tutte le condizioni (qualità, economiche, ecc.) individuate nei disciplinari.

Gli interventi dovranno essere garantiti tutti i giorni non festivi dell'anno (come da calendario nazionale), dal lunedì al sabato e per un arco della giornata che può dispiegarsi almeno dalle ore 8:00 alle ore 20:00.

3.1 Obblighi particolari del soggetto erogatore “accreditato”

Ogni soggetto erogatore, accettando di ottenere la legittimazione da parte del Comune di Aprilia con l'“accreditamento”, si impegna a soddisfare le richieste dei cittadini autorizzati, secondo quanto stabilito nei disciplinari del progetto organizzativo funzionale.

Il soggetto erogatore “accreditato” può erogare interventi anche a cittadini che ritengano di acquistare autonomamente ed a proprie spese servizi di assistenza domiciliare nel rispetto delle prescrizioni previste nel presente disciplinare.

Al fine di garantire la qualità degli interventi, dovrà:

- a) predisporre una propria “Carta dei Servizi” di presentazione del soggetto erogatore e dei servizi offerti;
- b) stipulare i contratti con il cittadino-utente;
- c) riscuotere i corrispettivi economici relativi agli interventi svolti che sono a carico del cittadino-utente;
- d) disporre di personale addetto all'assistenza domiciliare in possesso della patente di guida;



- e) Garantire la continuità assistenziale degli operatori impiegati al fine di favorire qual rapporto relazionale che è fattore determinante nella qualità dell'intervento socio-assistenziale.
- f) garantire la tutela della sicurezza e riservatezza dei cittadini-utenti e delle loro famiglie applicando le normative vigenti e seguendo anche un codice comportamentale a cui gli operatori, in particolare gli addetti all'assistenza di base, si attengono;
- g) mantenere i requisiti che hanno suffragato la legittimazione dell' "accreditamento";
- h) trasmettere copia del contratto sottoscritto con il cittadino-utente al Comune di Aprilia;
- i) operare e collaborare in sinergia con le Assistenti Sociali dei servizi comuni ed attenersi a tutte le prescrizioni, oneri ed adempimenti prescritti nel progetto.

3.2 Doveri ed obblighi particolari del Soggetto erogatore nei confronti del cittadino - utente autorizzato

Il soggetto erogatore autonomamente scelto dall'utente provvisto del "buono di servizio", è tenuto, fermo restando il principio di buona fede a:

- a) stipulare con l'utente e/o la sua famiglia un contratto redatto sulla base delle indicazioni essenziali individuate nel modello all'uso predisposto;
- b) nel contratto possono essere previsti anche servizi non autorizzati, ma richiesti, espressamente, dal cittadino beneficiario del "buono di servizio", che li acquisterà a proprie spese.

Con la stipula del contratto, si crea un rapporto diretto tra soggetto erogatore e utente, con assunzione da parte di quest'ultimo dei relativi oneri economici;

- c) fatturare tutti gli interventi/servizi erogati per la quota parte che è a carico dell'utente ed a carico del Distretto;
- d) comunicare la propria eventuale cancellazione definitiva al Registro dei soggetti "accreditati", agli utenti autorizzati con i quali ha stipulato un contratto di servizio, garantendo, comunque, la fornitura degli interventi previsti nei singoli progetti personalizzati, per un periodo di 15 giorni;
- e) vietare che il personale addetto all'assistenza accetti compensi, di qualsiasi natura, dal cittadino-utente e/o dalla sua famiglia;
- f) attenersi allo svolgimento degli interventi, a quanto indicato nel Piano Assistenziale Personalizzato, seguendo le indicazioni contenute nei disciplinari;
- g) garantire il diritto alla privacy ed assicurare comportamenti, da parte dei propri operatori, volti alla tutela della sicurezza personale dei cittadini e al controllo dell'accesso alle loro abitazioni.
- h) informare immediatamente, anche telefonicamente, l'Assistente Sociale che ha in carico l'utente quando il personale addetto, presentandosi a casa dell'assistito, ne rilevi l'assenza. L'Assistente Sociale, in questo caso, si attiverà per verificare i motivi di tale assenza e dell'impedimento all'attuazione degli interventi previsti. Se il soggetto erogatore non comunica all'Assistente Sociale l'assenza dall'abitazione dell'utente, non ha diritto al pagamento degli interventi non resi.

3.3 Obblighi particolari del soggetto erogatore nei confronti del Comune di Aprilia

Il soggetto erogatore, con la richiesta di "accreditamento" assume l'obbligo di mantenere i requisiti che hanno suffragato tale legittimazione e, particolarmente ne hanno garantito i livelli di qualità soggettivi ed oggettivi, che lo rendono idoneo a fornire prestazioni sovvenzionabili.

Il soggetto erogatore "accreditato", entro tre giorni dalla richiesta di prestazione dell'utente autorizzato, deve prendere contatti con lo stesso, prendere atto degli elementi del progetto



assistenziale personalizzato contenuti nel buono servizio e stipulare il contratto con l'interessato.

Copia del contratto sottoscritto per la concertazione del servizio di assistenza con la precisazione della data di inizio dell'intervento, deve essere trasmessa al Coordinatore del Distretto via PEC. Tale trasmissione deve essere compiuta immediatamente e, comunque, entro e non oltre il giorno successivo alla stipula.

In caso di inadempienza, al rispetto del termine sopra indicato, il contratto non sarà ritenuto valido ai fini della sovvenzione, da parte del Comune di Aprilia.

L'operatore deve accordarsi con l'Assistente Sociale per le verifiche dell'andamento del programma assistenziale da effettuarsi, di norma, dopo il primo mese dall'inizio dell'intervento. Qualora la verifica effettuata introduca modifiche nella tipologia degli interventi/servizi verrà modificato il "buono servizio", che deve essere recepito nel contratto tra cittadino-utente e soggetto erogatore ad integrazione del precedente buono emesso.

Il soggetto erogatore, decaduto dal Registro, dovrà immediatamente consegnare tutta la documentazione connessa ai progetti assistenziali personalizzati, relativi ai cittadini-utenti autorizzati con i quali ha stipulato i prescritti contratti.

4. Ruolo e funzioni del Distretto

L'accoglimento della domanda dell'utente resta attribuito al Responsabile dei Servizi Sociali dei diversi Comuni del Distretto che promuovono la qualità della vita ed i diritti di cittadinanza della persona attraverso un sistema integrato di interventi/servizi.

Il sistema integrato attiva il collegamento operativo e promuove le sinergie professionali tra tutti i servizi del territorio, al fine di assicurare continuità assistenziale e di cura ed appropriatezza tra servizi attivati e bisogni valutati. In tale ottica, si dovrà dare impulso alle risorse della collettività locale anche tramite forme innovative di collaborazione e favorire la reciprocità tra cittadini nell'ambito della vita comunitaria.

Il Distretto, attraverso il PUA, garantisce la valutazione della domanda di aiuto e la elaborazione/verifica del progetto assistenziale, riconoscendo all'utente ed alla sua famiglia di essere protagonista del proprio progetto di assistenza. A tal fine, il cittadino/utente e la sua famiglia, partecipano e collaborano alla formazione del progetto assistenziale in sede di UVM.

Per stimolare la più ampia fruizione dei servizi di assistenza domiciliare, il Distretto Lt1 promuove azioni informative rivolte al cittadino, che trovano nei Servizi Sociali Comunali il punto di riferimento più vicino, competente per funzioni, materia e valore.

Il Comune di Aprilia assicura e svolge compiti di controllo, vigilanza e tutela, sul buon andamento del Servizio.

Il percorso assistenziale, ed in particolare, la scelta del soggetto erogatore "accreditato" devono essere significativamente "accompagnate" dal servizio. Per sostenere l'attuazione del progetto assistenziale il Comune di Aprilia riconosce al cittadino-utente autorizzato i "buoni di servizio".

5. Luoghi di erogazione del servizio

L'erogazione degli interventi del servizio di assistenza domiciliare deve avvenire per le attività di cura alla persona e tutela della salute presso il domicilio dell'utente. Sono da ritenersi esclusi gli alloggi degli utenti all'interno di strutture residenziali e semi-residenziali per le quali si interviene con altra modalità.

6. Interventi/servizi non resi

Nel caso di particolari esigenze personali o di ricoveri in strutture residenziali che non consentano la regolare fruizione degli interventi già autorizzati, l'utente e/o la sua famiglia devono comunicare al soggetto erogatore ed al Servizio Sociale la necessità di una sospensione



dell'intervento/servizio entro il giorno stesso di sospensione. Nel caso l'utente e/o la famiglia non rispetti il termine sopraindicato, l'utente dovrà farsi carico esso stesso dell'intero corrispettivo degli interventi previsti e non realizzati.

7. Aspetti economici

L'erogazione del servizio di assistenza domiciliare prevede la compartecipazione alla spesa da parte dell'utente così come individuato nella tabella seguente.

La determinazione delle fasce è determinata in analogia al massimale stabilito per la compartecipazione fissata per l'accesso agli utenti nelle Residenze Sanitarie Assistite (RSA) di cui alla allegato A della determinazione regionale n. 790 del 20.12.2016

VALORE I.S.E.E.	Importo a carico Utente	Importo a carico Distretto
Nucleo familiare con ISEE fino alla quota prevista annualmente dall'assegno sociale.	0%	100%
Nucleo familiare con ISEE da assegno sociale a € 10.000,00	25%	75%
Nucleo familiare con ISEE da € 10.000,01 a € 15.000,00	50%	50%
Nucleo familiare con ISEE da 15.000,01 a € 20.000,00	75%	25%
Nucleo familiare con ISEE superiore a € 20.000,00	100%	0%

Le tariffe e la relativa ripartizione dei costi di cui alla tabella che precede sono determinate annualmente da Delibera di Giunta Comunale.

8. Vigilanza e controllo

Il Distretto garantisce il controllo e la vigilanza, attraverso verifiche ed accertamenti periodici, sull'andamento dei comportamenti e del livello di prestazioni degli interventi assistenziali resi dai soggetti erogatori "accreditati".

In particolare, la vigilanza ed il controllo si esercitano per verificare che i soggetti "accreditati" mantengano il possesso dei requisiti indispensabili e di tutti gli impegni ed oneri assunti con l'accettazione di tutte le prescrizioni contenute negli elaborati del progetto organizzativo e funzionale del sistema sperimentale di "accreditamento".

Le verifiche, che si esercitano presso le sedi dove gli interventi vengono effettuati, valutano il livello quali-quantitativo degli interventi e la loro corrispondenza ai contenuti del progetto assistenziale personalizzato.

9. Indicazioni di comportamento professionale

L'operatore nel presentarsi all'utente e ai familiari: esplicita e verifica i termini del contratto al fine di concordare con l'utente e/o familiari sui propri compiti; si rapporta direttamente alla persona interessata, nel rispetto della sua autonomia, per comprendere come questa percepisce il problema e che aspettative abbia; inizia a partire dalle informazioni avute una relazione di conoscenza sulle abilità/disabilità dell'utente, della sua rete di sostegno, per meglio finalizzare le prestazioni; non forza l'acquisizione di informazioni non pertinenti nel rispetto della privacy per poter costruire un rapporto basato sulla fiducia.

L'operatore nell'eseguire le prestazioni concordate nel contratto: rispetta i termini del contratto



eseguendo le prestazioni nei tempi concordati al fine di osservare gli impegni assunti e di favorire un rapporto di fiducia; nell'esecuzione delle prestazioni tiene conto del comportamento dell'utente nel suo agire quotidiano, valorizzando le capacità residue della persona; stimola, quando possibile, la collaborazione attiva dell'utente; agisce nel rispetto delle abitudini dell'assistito promuovendo la scelta di comportamenti adeguati alla corretta esecuzione delle attività riguardanti la vita quotidiana; rispetta la privacy dell'utente; non esprime giudizi; non si inserisce nelle dinamiche relazionali del nucleo familiare; riferisce all'Assistente Sociale sulle eventuali difficoltà o non pertinenza del programma di aiuto.

L'operatore per eseguire l'intervento nelle migliori condizioni ambientali e di tempo: presta attenzione all'ambiente, agli strumenti necessari e agli eventuali ausili necessari; utilizza al meglio ciò che esiste; spiega alla persona interessata le procedure, rassicurandola in presenza di eventuali timori; riordina l'ambiente usato ripristinando le condizioni precedenti.



DISCIPLINARE DEL PROCESSO DELLA DOMANDA DI ASSISTENZA DOMICILIARE DA PARTE DEL CITTADINO

Il rispetto del percorso è vincolante per il Soggetto erogatore, il cittadino - utente

LE FASI:

1. Richiesta di aiuto rivolta al Servizio Sociale del Comune di residenza

La domanda è accolta **dal Servizio Sociale** che fornisce informazioni e orienta sulla rete dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari;

Nello specifico vengono fornite informazioni circa:



- I servizi del Distretto;
- criteri economici di compartecipazione alla spesa assistenziale;
- elenco soggetti erogatori “accreditati” e loro schede di presentazione;

Gli Uffici del Servizio sociale redigono una scheda di segnalazione (dati anagrafici dell’utente e del segnalante, bisogno espresso, eventuali fasce orarie per fissare il colloquio, numero di telefono, ecc.), raccoglie informazioni e approfondisce i diversi aspetti della situazione, espone e chiarisce alla famiglia le varie fasi del percorso assistenziale effettuando i colloqui necessari.

Successivamente invia al PUA back office la pratica per la presa in carico e la relativa valutazione.

2. Valutazione congiunta

La valutazione, effettuata in ambito di UVM integrata, mediante la scheda Svam.di, è necessaria per considerare in modo globale i fattori sociali, assistenziali e sanitari per garantire la massima coerenza nella predisposizione del progetto assistenziale individualizzato predisposto dalla Unità valutativa succitata. La compilazione della scheda dovrà, in caso di bisogno, essere effettuata in ambito domiciliare.

Nell’ambito di tale progetto si individuano:

- a) problemi/fattori di rischio/vincoli e risorse dell’utente e del suo sistema di riferimento e fattori protettivi;
- b) obiettivi da perseguire;
- c) processo attivabile:
 - individuazione del sistema degli “attori”, istituzionali e non, coinvolti e da coinvolgere (familiari, vicini, amici, assistenti privati, volontari, ecc.) e definizione degli ambiti e modalità della loro partecipazione;
 - strategie e indicatori delle verifiche;
 - tempi e modi di verifiche;
- d) un referente istituzionale del programma operativo, il cui nominativo viene trasmesso, insieme al progetto, al Soggetto erogatore scelto.

3. Colloquio con l’utente e la sua famiglia e condivisione del progetto

L’A.S. concorda con la famiglia e l’utente gli obiettivi e gli interventi previsti, li informa in merito al processo di presa in carico congiunta con il Soggetto erogatore “accreditato” che viene prescelto. Viene stipulato un accordo che dà luogo al “Buono servizio” che consente l’attivazione del Soggetto erogatore. Nel “Buono di Servizio”, redatto in triplice copia e firmato congiuntamente dall’ Assistente sociale del servizio sociale comunale di residenza dell’utente, dal cittadino/utente e dal Coordinatore dell’Ufficio di Piano

- a) I dati anagrafici dell’utente e le generalità del familiare di riferimento;
- b) La descrizione sintetica del progetto assistenziale personalizzato che evidenzia i principali problemi e gli obiettivi da raggiungere;
- c) La tipologia degli interventi/servizi indispensabili per l’utente e, pertanto, autorizzati con la relativa frequenza ed il numero di operatori;



- d) La durata temporale degli interventi, le modalità di attivazione;
- e) Il costo totale del progetto con evidenziati gli oneri a carico del cittadino (determinato in base all'ISEE) e gli oneri a carico del Distretto che si assume l'impegno alla copertura della differenza tra il prezzo orario e la quota a carico del cittadino/utente per gli interventi/servizi effettivamente resi e documentati.
- f) L'A.S. fornisce informazioni esaurienti per l'attivazione e la scelta dei Soggetti erogatori "accreditati", consegnando, qualora non ne siano in possesso, anche la scheda di presentazione di ciascun Soggetto erogatore.
- g) L'A.S. consegna il modulo all'utente per la scelta della ditta fornitrice. Contatta contestualmente il Soggetto erogatore e dopo aver avuto assicurazione da parte dello stesso a fornire il servizio richiesto, l'utente sottoscrive il modulo e lo consegna alla stessa Assistente Sociale del Comune di residenza.
- h) L'Assistente Sociale del Comune di residenza, sulla base della proposta di servizio sociale autorizza l'erogazione del servizio di assistenza domiciliare nelle modalità dell'accreditamento e provvede a compilare l'accordo e/o Buono di Servizio e a consegnarlo/inviarlo all'utente, al servizio sociale ed alla ditta fornitrice.

4. Contratto

Il contratto è stipulato dal Soggetto erogatore con l'utente e/o la sua famiglia deve seguire lo schema del modello all'uopo predisposto, recependo dal Buono di Servizio gli obiettivi del progetto assistenziale individualizzato, la sua durata, la tipologia degli interventi programmati, il numero degli operatori previsti. Deve essere esplicitata la data di stipula del contratto con il Soggetto erogatore e la data prevista per l'inizio degli interventi.

Il contratto deve indicare l'impegno di massima del Soggetto erogatore a garantire la continuità del personale assistenziale, al fine di favorire il raggiungimento dei risultati attesi nel progetto. Inoltre deve far esplicito riferimento alla normativa relativa al rispetto della privacy.

Copia del contratto, unico strumento per conoscere qual è il Soggetto erogatore prescelto dal cittadino/utente, deve essere trasmesso all'Ufficio di Piano per consentire l'attivazione da parte del Responsabile degli atti connessi ed i relativi impegni di spesa.

5. Trasmissione del progetto assistenziale

All'atto della sottoscrizione del contratto tra il Soggetto erogatore ed l'utente dovrà essere consegnato il progetto assistenziale individualizzato al Soggetto erogatore. Ciò al fine di consentire al Soggetto erogatore la conoscenza preliminare del caso in vista dell'incontro da effettuare per l'avvio dell'intervento e la presa in carico dell'utente.

Il Soggetto erogatore, infatti, è tenuto, non solo ad eseguire in modo tecnicamente corretto la sequenza di interventi assistenziali prevista, ma è suo compito osservare, rilevare, monitorare bisogni, esigenze, cambiamenti e segnalarli immediatamente per situazioni di urgenza o nei momenti di verifica programmati con l'Assistenza Sociale. In questo modo il Soggetto erogatore co-partecipa al progetto e co-progetta in itinere con il Servizio Sociale.



6. Incontro preliminare

L'incontro preliminare all'avvio dell'intervento tra l'A.S. ed il Soggetto erogatore è di fondamentale importanza per la presa in carico dell'utente.

In questo incontro si concordano le modalità, i tempi, gli strumenti per la verifica di processo e di risultato. In sintesi:

- a) si approfondisce e si condivide il progetto;
- b) si concordano le modalità i tempi e gli strumenti per la verifica di processo e di risultato.

Tali accordi vengono stipulati in forma scritta e costituiscono parte integrante del progetto. All'incontro possono partecipare anche gli operatori qualora se ne ravvisi la necessità per facilitare la realizzazione del progetto.

7. Modifica contratto

Qualora le verifiche effettuate da parte dell'A.S. comportino modifiche nella tipologia degli interventi/servizi verrà innanzitutto modificato l'accordo che deve essere recepito nel contratto. Se il cittadino/utente vuole rinunciare in via definitiva al servizio di assistenza domiciliare deve presentare rinuncia scritta al Servizio Sociale del comune di residenza almeno 15 giorni prima.

8. Incontri di verifica

Per monitorare l'andamento del processo assistenziale in rapporto ai risultati attesi/raggiunti l'A.S. ed il Soggetto erogatore si incontrano alle scadenze concordate e ogni qualvolta lo ritengano necessario per la corretta prosecuzione dell'intervento di aiuto.

Le eventuali variazioni del progetto dovranno essere condivise/concordate con l'utente e/o la sua famiglia.

9. Procedura D'urgenza

Possono verificarsi situazioni eccezionali per le quali è necessario attivare immediatamente un intervento o modificare il programma assistenziale (situazione di bisogno socio-sanitario di utente solo o con rete familiare inadeguata; eventi traumatici accaduti all'assistito o riferiti alla rete familiare/amicale impegnata nel compito di cura; situazioni di abbandono, ecc.). In tal caso il Soggetto erogatore deve essere in grado di rendersi operativo entro 24 ore dalla comunicazione dell'Assistente Sociale. Pertanto le fasi istruttorie del processo di aiuto verranno espletati in tempi successivi.



COMUNE DI APRILIA
SETTORE III – UFFICIO DI PIANO



DISTRETTO
SOCIO SANITARIO
LTI

ALLEGATO D



BUONO DI SERVIZIO N. _____

Assistenza domiciliare

AREA ANZIANI

AREA MINORI

AREA DISAGIO SOCIALE

Il presente buono a cui si allega il PAI, è valido per l'accesso al servizio di Assistenza Domiciliare con



COMUNE DI APRILIA
SETTORE III – UFFICIO DI PIANO



la modalità dell'accreditamento per il periodo dal _____ al _____ per la



fruizione di un massimo di ore _____ settimanali ed esclusivamente per gli interventi/prestazioni previsti dal Piano Assistenziale Individualizzato elaborato dall'Assistente Sociale , in favore di:

Nome _____ Cognome _____

nato/a a _____ il _____

residente a _____ in via _____

tel. _____ email _____

Il presente buono è stato rilasciato in data _____

al Sig./ra _____

familiare referente del Sig./ra _____ titolare dell'intervento che ha indicato quale

soggetto erogatore del servizio la seguente Ditta accreditata: _____

Ore Settimanali da erogare	Costo Orario (IVA inclusa)	Quota Oraria a carico Utente (IVA inclusa)	Quota oraria a carico Distretto (IVA inclusa)	Totale Ore Progetto
n.	€	€	€	n.
COSTO MASSIMO TOTALE				

Il Comune provvede mensilmente al pagamento delle ore dell'assistenza domiciliare autorizzate dietro presentazione di regolare fattura intestata all'utente corredata del prospetto mensile delle prestazioni erogate e sottoscritto dall'assistito o dai suoi familiari e controfirmato dell'operatore.

Le prestazioni verranno sospese durante le festività nazionali. Addì,

l'Assistente Sociale

Il Coordinatore dell'Ufficio di Piano



ALLEGATO E

SCRITTURA PRIVATA CONTRATTO PER LA FORNITURA DI INTERVENTI/SERVIZI ASSISTENZIALI DOMICILIARI



Oggi _____ in _____

TRA

Il/La Sig./ra, _____ nato a _____

Il _____ residente in _____ alla Via _____

N. _____ C.F. _____

E

la, _____ in persona del legale rappresentante

pro tempore Sig. _____ con sede

in _____ alla Via _____

P.IVA _____

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

1. La _____ di seguito indicata anche semplicemente *ditta fornitrice*, si impegna a fornire al Sig. _____ le prestazioni degli interventi/servizi assistenziali domiciliari indicati nel progetto assistenziale personalizzato e nel *Buono di Servizio* (ed eventuali modifiche ed integrazioni che li sostituiscono ad ogni effetto) elaborato e rilasciato dal Servizio in data _____ N. _____ al prezzo espressamente indicato nel Buono stesso.

Per la fornitura dei seguenti interventi/servizi aggiuntivi non autorizzati si conviene:

Per le sopra descritte forniture aggiuntive il/la Sig./Sig.ra _____ è tenuto/a al pagamento diretto, a favore della ditta fornitrice, dei seguenti importi di € _____ IVA compresa

2. La ditta fornitrice, premesso che dichiara di conoscere ed accettare incondizionatamente, in



forza della condizione di soggetto iscritto al Registro degli “accreditati” del Distretto 1ASL/LT, tutte le prescrizioni, obblighi, oneri e vincoli, esplicitati nella disciplina emanata dal Distretto per regolare il modello gestionale del servizio assistenza domiciliare con atto n. del che s’intende qui recepita in ogni sua parte e contenuto quale parte integrante e sostanziale del presente accordo, si impegna ed obbliga a fornire gli interventi di cui al punto 1 del presente contratto con l’osservanza puntuale delle prescrizioni, oneri e comportamenti previsti nel citato documento ed in particolare:

- ad erogare gli interventi nel rispetto delle fasce orarie individuate nel luogo, giorno, ora di seguito indicati: _____
- a garantire, nei limiti del possibile, la continuità soggettiva del personale addetto all’assistenza di base del progetto indicato dall’Assistente Sociale;
- a garantire, nell’ipotesi di perdita dell’accreditamento”, lo svolgimento degli interventi di cui al presente contratto per i 15 giorni successivi al ricevimento della relativa comunicazione da parte del Comune di Aprilia, capofila di Distretto, e con espresso accordo che, nel caso di inadempimento, non sarà corrisposto il compenso per gli interventi resi per un uguale numero di giorni rispetto a quelli per i quali si è resa inadempiente. La stessa sarà comunque tenuta a risarcire l’eventuale danno;
- a rispettare integralmente e puntualmente le prescrizioni, gli obblighi prescritti nei confronti dell’utenza e del Distretto, in particolare ai punti 4 e 6 del allegato C che si intende recepito nel presente contratto;
- ad informare immediatamente l’Assistente Sociale che ha in carico il fruitore del servizio, nei casi in cui il personale addetto, presentandosi in casa dell’utente, secondo il progetto degli interventi assistenziali concordati, ne rilevi l’assenza. In caso di omessa comunicazione, al servizio sociale, dell’assenza dall’abitazione dell’utente rilevata, non si avrà diritto al pagamento degli interventi non resi.

3. Il/la Sig./Sig.ra _____ si obbliga:

- a dare comunicazione alla ditta fornitrice della sospensione momentanea delle prestazioni con le seguenti modalità: La famiglia o l’utente deve comunicare al soggetto erogatore la necessità di una sospensione dell’intervento/servizio entro e non oltre le 17:00 del giorno precedente alla sospensione. Nel caso in cui la famiglia non rispetti il termine sopra indicato, l’utente si dovrà far carico esse stesso del pagamento della spesa degli interventi previsti e non realizzati per mancato preventivo avviso al soggetto erogatore. L’Assistente Sociale che ha il caso in carico comunicherà , nel caso di eventi imprevisti e/o di ricoveri ospedalieri non programmati, l’interruzione del servizio e la durata presunta della stessa. Per questo periodo di interventi non resi, nessun corrispettivo spetta alla ditta fornitrice;
- a comunicare, entro il termine di giorni 10 decorrenti dalla stipulazione del presente contratto, uno o più recapiti telefonici presso cui reperire i familiari o le persone alle quali la ditta fornitrice si potrà rivolgere in caso di necessità;
- a corrispondere direttamente al soggetto erogatore la l’intera quota dovuta nel Buono di Servizio, a seguito di rimborso da parte del Distretto della quota non



compresa nella compartecipazione. Pertanto il soggetto erogatore dovrà trasmettere al Distretto, a cadenza mensile:

- Documentazione relativa all'avvenuta erogazione degli interventi/servizi. La documentazione è costituita da un prospetto mensile degli interventi/servizi autorizzati (da trasmettere in originale), effettivamente prestati e riconosciuti a mezzo di sottoscrizione del cittadino/utente o dei suoi familiari. Il prospetto deve essere controfirmato dall'operatore della ditta fornitrice;
- Fattura intestata all'utente, con l'indicazione sia dell'importo a carico di quest'ultimo sia della quota a carico del Distretto, quest'ultimo provvede a riconoscere e liquidare all'utente la sola quota a carico del Distretto.

4. La ditta fornitrice, nei casi in cui il personale addetto, presentandosi a casa dell'utente, secondo il progetto degli interventi assistenziali concordati, ne rilevi l'assenza, si obbliga ad informare immediatamente, anche telefonicamente, l'Assistente Sociale referente, che si attiverà per verificare i motivi di tale assenza e dell'impedimento all'attuazione degli interventi previsti. In caso di omessa comunicazione all'Assistente Sociale dell'assenza dall'abitazione del cittadino-utente, la ditta fornitrice non ha il diritto al pagamento degli interventi non resi;
5. Il presente contratto a decorrere dal _____, (data di avvio dell'intervento) ha la durata di cui al Buono di Servizio rilasciato dall'Assistente Sociale in data _____ N. salvo proroghe, integrazioni o modifiche che possono essere introdotte e comunicate dall'Assistente Sociale al singolo progetto personalizzato. Modifiche riduttive alla durata del progetto non determinano alcun diritto per il soggetto erogatore ad ottenere risarcimenti o ristori di qualunque genere e natura.
6. Al/alla sig./sig.ra è riconosciuto il pieno diritto di recedere, a sua totale discrezione, in qualsiasi momento dal presente contratto con un preavviso di giorni 15 lavorativi, mediante posta certificata senza che la ditta fornitrice possa vantare compensi ed indennizzi di sorta. Nessun diritto di recesso è riconosciuto alla ditta fornitrice, salvo che sia dimostrato che il recesso sia motivato da comportamenti scorretti da parte dell'utente, in questo caso la ditta fornitrice deve dare preavviso di almeno 15 giorni.
7. La ditta fornitrice si impegna a trasmettere, immediatamente dopo la sottoscrizione del presente contratto, copia dello stesso al Coordinatore dell'Ufficio di Piano. Il mancato ricevimento del presente contratto da parte del Distretto determina l'inefficacia di ogni effetto giuridico del "Buono di Servizio" allegato al presente contratto.

Il contraente

La Ditta Fornitrice

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 C.C., la ditta fornitrice dichiara di accettare ed approvare gli oneri, le condizioni, gli obblighi e le clausole onerose, previste ed indicate nel presente contratto.



COMUNE DI APRILIA
SETTORE III – UFFICIO DI PIANO



La Ditta Fornitrice
