



CITTÀ DI ISCHIA

Provincia di Napoli

ORIGINALE VERBALE DI DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE

Seduta del 24/09/2008

N. 224

OGGETTO:

INDIRIZZI PER L'ATTUAZIONE DELL'INTERVENTO 'SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE AGLI ANZIANI E AI PORTATORI DI HANDICAP' ANNO 2008/2009.APPROVAZIONE DISCIPLINA DI ATTUAZIONE.

L'anno duemilaotto , addì ventiquattro , del mese di settembre , alle ore 15,00, nella sala delle adunanze del Comune di Ischia, si è riunita la Giunta Comunale, convocata nelle forme di legge.

Presiede l'adunanza FERRANDINO GIUSEPPE, nella sua qualità di SINDACO.

Sono presenti gli Assessori Comunali:

ASSESSORI	PRESENTI	ASSENTI
BARILE CARMINE	X	
BAZZOLI LUCIANO	X	
BOCCANFUSO LUIGI	X	
FERRANDINO CHRISTIAN	X	
MATTERA OTTORINO	X	
PINTO ANTONIO	X	

Assiste il Segretario Generale AMODIO GIOVANNI.

Il Presidente, dichiarata aperta la seduta, invita gli intervenuti a deliberare sull'argomento in oggetto.

LA GIUNTA COMUNALE

SU proposta dell'Assessore alle Politiche Sociali;

PREMESSO che:

- in data 8 novembre 2000 con il n. 328 è stata approvata la "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- l'art. 19 della legge 8.11.2000 n. 328 " Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", prevede al comma 1 che " I Comuni, negli Ambiti Territoriali di cui all'art. 8, comma 3[^], lett. a), a tutela dei diritti della popolazione, d'intesa con le aziende sanitarie, provvedono, nell'ambito delle risorse disponibili, ai sensi dell'art. 4, per gli interventi sociali e socio-sanitari, secondo le indicazioni del piano regionale di cui all'art. 18, comma 6[^], a definire il Piano di Zona ";

- la G.R.C. con deliberazione n. 1824 del 04.05.2001 ha approvato gli Ambiti Territoriali per la realizzazione dei Piani di Zona (modificati con successiva delibera n. 6316 del 27.12.2002 e con deliberazione n. 1826 le “Linee di programmazione regionale per un sistema integrato di interventi e servizi sociali”;
- la Regione Campania ha già approvato i PSZ riferiti agli anni 2002, 2003, 2004, 2005 e 2006 dell’Ambito N3, erogando per intero la prevista assegnazione finanziaria;

VISTE:

- le Linee Guida per la programmazione sociale in Campania anno 2007 (6^a annualità), contenenti anche gli orientamenti strategici per il triennio 2007-2009, approvate con DGRC n. 1403 del 27.07.2007, complete delle indicazioni per la presentazione del Documento di dettaglio al PSZ anno 2007;

RICHIAMATA:

- la Deliberazione di C.C. n. 27 del 03.06.2008, esecutiva, con la quale questo Ente ha approvato la relazione previsionale e programmatica 2008-2010 nonché lo schema di Bilancio di Previsione per l’esercizio finanziario 2008, iscrivendo al capitolo per le Politiche Sociali (1545/1) del Bilancio comunale l’ importo di € 440.000,00;

VISTA:

- la determina dirigenziale n. 43 del 15.01.2008 con la quale è stato :
 1. preso atto di quanto stabilito dal Coordinamento Istituzionale dei Comuni dell’Ambito N3 nella seduta del 17 dicembre 2007 e, pertanto:
 - 1.1 data continuità al Servizio di Assistenza Domiciliare agli anziani e ai portatori di handicap, ritenuto di rilevante importanza, perché rivolto a fasce di cittadini, quali anziani e portatori di handicap, e quindi continuare a erogarlo a quanti ne hanno fruito/ne fruiranno al 31.12.2007, secondo il medesimo livello assistenziale come programmato al 31.12.2007 e un preciso piano programmatico da stilarsi da parte dell’Ufficio Assistenza Sociale comunale, per il periodo stabilito di prosecuzione fino al 30.06.2008, secondo la disciplina operativa di accesso approvata da ogni Comune;
 - 2.2 attuato il modulo gestionale transitorio e propedeutico all’avvio della gestione del servizio di assistenza domiciliare rivolto alle persone anziane di età superiore ai sessantacinque anni non autosufficienti e ai portatori di handicap in situazione di gravità, a mezzo dell’accreditamento, per il periodo 01.04.08–31.12.08, prorogando quindi dal 01.01.2008 al 31.03.2008 l’albo delle Ditte accreditate allo svolgimento del Servizio de quo sul territorio dell’Ambito N3;
 - 3.3 definito quale valore del <minimo vitale> da adottare per l’anno 2008 l’importo della pensione INPS integrata al minimo e che per il servizio di assistenza domiciliare, rivolto ad anziani e a portatori di handicap, per lo stesso anno, ai fini della determinazione dell’ISEE, di fare riferimento al nucleo estratto riferito all’istante e al coniuge, oltre che a quanti risultanti a carico;

CONSIDERATO che:

- nella seduta del Coordinamento Istituzionale del 20.03.2008 è stato ulteriormente prorogato l’Albo dei fornitori accreditati allo svolgimento del Servizio Assistenza domiciliare Anziani e Portatori di handicap al 30.06.2008, come da nota prot. n. 90/08 del 26.03.2008 a firma del Coordinatore dell’Ufficio di Piano;
- con successivo verbale del Coordinamento Istituzionale del 26.06.2008 si è provveduto a prorogare l’albo dei fornitori in accreditamento per i servizi per ulteriori 60 giorni (31.08.2008), come da nota prot. 162/udp/08 del 27.06.2008 a firma del Coordinatore dell’Ufficio di Piano;

RICHIAMATA:

- la scadenza per la presentazione della denuncia dei redditi 2007 al 30.06.2008, atto necessario alla compilazione della dichiarazione ISEE, documento senza il quale non è

possibile presentare istanza per la fruizione del Servizio di Assistenza domiciliare Anziani e Portatori di handicap;

Ribadito che:

- il Minimo Vitale equivale al valore dell'ISE risultante dalla base di calcolo dell'importo della pensione contributiva integrata al trattamento minimo erogata dall'INPS ai lavoratori dipendenti per ogni anno di riferimento, riferito ad un nucleo familiare composto da una sola persona, e che in riferimento alla composizione del nucleo familiare ci si riferisce, per i servizi di assistenza domiciliare anziani e handicap, ad un nucleo estratto composto da:

1.1 "il richiedente la prestazione;

1.2 "il coniuge/convivente del richiedente;

1.3 "eventuali altri soggetti considerati a suo carico ai fini IRPEF, prescindendo dagli altri componenti con cui il richiedente convive;

Definito:

- (Ministero dell'Economia e delle Finanze - DECRETO 19 NOVEMBRE 2007. Perequazione automatica delle pensioni per l'anno 2007. Valore definitivo per l'anno 2006. GU n. 278 del 29-11-2007) il limite di reddito personale pari a € 5.760,56 equivalente all'importo della pensione INPS integrata al minimo;

DATO atto che:

- la base di calcolo dell'importo della pensione contributiva integrata al trattamento minimo erogata dall'INPS ai lavoratori dipendenti per l'anno 2008 è pari a €. 5.760,56;
- l'Assistenza Domiciliare, agli anziani e ai portatori di handicap risulta essere tra i Servizi da gestirsi in <forma autonoma>;

CONSIDERATO che:

- occorre riaprire il bando per la formazione della nuova graduatoria di istanti il Servizio di Assistenza Domiciliare, del quale nell'anno 2008 fino ad oggi, nel Comune di Ischia hanno fruito, rispetto al Piano Programmatico valido al 31.12.2007:
 - n. 95 anziani con l'assegnazione di una media di circa cinque – sei ore pro capite settimanali, e con una lista di attesa di dodici anziani inseriti in graduatoria;
 - n. 45 portatori di handicap con l'assegnazione di una media di circa sei ore pro capite settimanali;

RITENUTO:

- stabilire che i beneficiari del servizio di assistenza domiciliare sono le persone anziane ultra-sessantacinquenni, certificate non autosufficienti mediante attestazione rilasciata dal Medico di Medicina Generale, i minori e adulti in possesso dell'attestazione di gravità, ex lege n. 104/92, art. 3, co. 3, non autosufficienti, residenti nel territorio Comunale;
- determinare quale ulteriore parametro d'accesso, la riserva di almeno un terzo dei posti disponibili agli anziani privi di indennità di accompagnamento in condizione di non autosufficienza certificata mediante attestazione rilasciata dal MMG.

VISTA:

- la Disciplina Operativa di accesso al servizio di Assistenza Domiciliare per le persone anziane ultrasessantacinquenni, per i minori e per gli adulti, non autosufficienti, anno 2008, all'uopo predisposta dal Responsabile Servizio Sociale;

RITENUTO:

- approvare, pertanto, la Disciplina operativa di cui in precedenza;
- stabilire, altresì, di dare mandato al Responsabile del Servizio Sociale di:
- esperire tutti gli atti necessari all'espletamento dell'avviso pubblico per l'ammissione al Servizio di Assistenza Domiciliare, anno 2008;
- programmare per la restante parte dell'anno 2008 il Servizio de quo rispettando il seguente livello assistenziale come da disponibilità oraria progettuale stimata in base

alla spesa che verrà prevista nel Piano Programmatico degli Interventi e Servizi Sociali 2008;

- SAD Anziani: SAD (90 anziani) 453 ore settimanali per €. 14,77 orarie = €. 6.690,81 settimanali – ADI (5 anziani) 35 ore settimanali per € 15,93= € 557,55 settimanali – altresì destinare 25 ore settimanali per eventuali casi di urgenza (5 anziani) per € 14,77 orarie = € 369,25 ;
 - SAD Handicap: SAD (40 portatori di handicap) 242 ore settimanali per €. 14,77 orarie = €. 3.574,34 settimanali – ADI (5 portatori di handicap) 42 ore settimanali per € 15,93= € 669,06 settimanali;
 - di provvedere all'impegno di spesa per le attività di cui in precedenza con successiva determinazione tenendo conto anche dell'assegnazione economica all'Ambito da parte della Regione Campania;
- RAVVISATA:
- la necessità di rendere il presente atto I.E. ai sensi dell'art. 134 del D.lgs 276/2000, trattandosi di dare attuazione a Servizi ritenuti di rilevante importanza, soprattutto perché rivolti a fasce di cittadini, quali anziani e portatori di handicap;
- VISTE:
- le norme sopra richiamate;
 - il D. Lgs. 267/2000;

CON voti unanimi resi nelle forme di legge;

d e l i b e r a

Per quanto sopra che qui si intende per menzionato e trascritto:

1. Stabilire che occorre riaprire il bando per la formazione della nuova graduatoria di istanti il Servizio di Assistenza Domiciliare, del quale nell'anno 2008 fino ad oggi, nel Comune di Ischia hanno fruito:
 - n. 95 anziani con l'assegnazione di una media di circa cinque – sei ore pro capite settimanali, con una lista di attesa di dodici anziani attualmente in graduatoria;
 - n. 45 portatori di handicap con l'assegnazione di una media di circa sei ore pro capite settimanali.
2. Stabilire altresì che i beneficiari del servizio di assistenza domiciliare sono le persone anziane ultra-sessantacinquenni, certificate non autosufficienti mediante attestazione rilasciata dal Medico di Medicina Generale, i minori e adulti in possesso dell'attestazione di gravità, ex lege n. 104/92, art. 3, co. 3, non autosufficienti, residenti nel territorio Comunale.
3. Determinare quale ulteriore parametro d'accesso, la riserva di almeno un terzo dei posti disponibili agli anziani privi di indennità di accompagnamento in condizione di non autosufficienza certificata mediante attestazione rilasciata dal MMG.
4. Approvare la Disciplina operativa di accesso al servizio di assistenza domiciliare per le persone anziane ultrasessantacinquenni, per i minori e per gli adulti, non autosufficienti, anno 2008, all'uopo predisposta dal Responsabile Ufficio Servizio Sociale.
5. Stabilire di dare mandato al Responsabile dell' Ufficio Servizio Sociale:
 - esperire tutti gli atti necessari all'espletamento dell'avviso pubblico per l'ammissione al Servizio di Assistenza Domiciliare, anno 2008;
 - programmare per la restante parte dell'anno 2008 il Servizio de quo rispettando il seguente livello assistenziale come da disponibilità oraria progettuale stimata in base alla spesa che verrà prevista nel Piano Programmatico degli Interventi e Servizi Sociali 2008;

- SAD Anziani: SAD (90 anziani) 453 ore settimanali per €. 14,77 orarie = €. 6.690,81 settimanali – ADI (5 anziani) 35 ore settimanali per € 15,93= € 557,55 settimanali – altresì destinare 25 ore settimanali per eventuali casi di urgenza (5 anziani) per € 14,77 orarie = € 369,25 ;
 - SAD Handicap: SAD (40 portatori di handicap) 242 ore settimanali per €. 14,77 orarie = €. 3574,34 settimanali – ADI (5 portatori di handicap) 42 ore settimanali per € 15,93= € 669,06 settimanali;
 - di provvedere all'impegno di spesa per le attività di cui in precedenza con successiva determinazione tenendo conto anche dell'assegnazione economica all'Ambito da parte della Regione Campania.
4. Dare atto che il presente atto deliberativo non comporta impegni di spesa o diminuzioni di entrata, e, pertanto, non è soggetto all'attestazione di regolarità contabile.
 5. Rendere il presente atto immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134 del d. LGS. 267/2000, trattandosi di dare attuazione a Servizi ritenuti di rilevante importanza, soprattutto perché rivolti a fasce di cittadini, quali anziani e portatori di handicap.

Del che il presente verbale.

IL PRESIDENTE
Giuseppe Ferrandino

IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Amodio



**DISCIPLINA OPERATIVA DI ACCESSO AL SERVIZIO DI
ASSISTENZA DOMICILIARE PER LE PERSONE ANZIANE
ULTRASESSANTACINQUENNI, PER I MINORI E PER GLI
ADULTI, NON AUTOSUFFICIENTI**

ANNO 2008/2009.

DISCIPLINA OPERATIVA DEL SERVIZIO

I. Premessa

La legge 328/2000 individua nel Piano di Zona lo strumento strategico per il governo delle politiche territoriali. Attraverso il Piano di Zona i Comuni promuovono e garantiscono la realizzazione del sistema locale dei servizi sociali a rete. Il sistema locale integrato si realizza attraverso l'apporto fattivo, la collaborazione e la partecipazione dei diversi soggetti pubblici e privati.

Nel delineare il processo di costruzione dei Piani di Zona e dei conseguenti Accordi di programma, la Legge n. 328/00, prevede una importante interazione tra enti pubblici e terzo settore, finalizzata sia alla costruzione di una rete di servizi in cui ogni soggetto può esprimere esigenze e potenzialità, sia ad elaborare azioni di promozione del benessere sociale.

Il Piano di Zona diventa, quindi, lo strumento strategico per un sistema integrato di interventi e servizi capace di garantire qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza, inclusione piuttosto che esclusione sociale, prevenendo, eliminando, riducendo le condizioni di disabilità, di bisogno individuale e familiare. L'incremento della sicurezza sociale e il miglioramento della qualità della vita passano, anche, attraverso il potenziamento e l'attivazione della rete dei servizi, delle relazioni e della solidarietà.

L'Amministrazione Comunale, attraverso la progettazione, la programmazione e la realizzazione di un sistema sociale a rete, assicura un'assistenza non standardizzata, ma orientata a soddisfare i diversificati bisogni del singolo.

L'insieme di compiti e funzioni istituzionali proprie del Comune è assicurato dall'Ufficio Assistenza Sociale comunale, che assegna all'Assistente Sociale Responsabile del caso, in qualità di responsabile del progetto assistenziale dell'utente, il ruolo di garante del corretto e completo svolgimento del progetto stesso, nonché di promotore e connettore delle diverse risorse della comunità territoriale, favorendo sia forme innovative di collaborazione tra pubblico e privato sia forme di reciprocità solidale tra i cittadini.

La costruzione di un sistema integrato di interventi e servizi rappresenta, quindi, per l'Ente Locale una svolta ed un impegno: alle politiche sociali, come progettualità attiva e integrata, è riconosciuto un valore strategico all'interno di una più complessiva prospettiva di sviluppo del territorio.

La Pubblica Amministrazione, come network di governo a livello locale, ha il compito di garantire la tutela universalistica dei diritti sociali attraverso il sostegno, la promozione, la regolazione, la valutazione.

Anche il soggetto fornitore "accreditato" è da ritenersi parte attiva nel complesso sistema di tutela del benessere dell'anziano e/o del portatore di handicap, che può essere garantito solo mediante la messa in rete delle competenze e delle vocazioni di tutti gli attori coinvolti nel progetto assistenziale dell'anziano stesso.

L'Ufficio Sociale Comunale, inoltre, sempre nel rispetto delle proprie funzioni istituzionali, si assume compiti di vigilanza e tutela in tutti i casi in cui il cittadino-utente sia persona sola che, seppur non giuridicamente interdetta, abbia limitate autonomie o, pur avendo un nucleo familiare di riferimento, quest'ultimo non sia nelle condizioni di poter autonomamente scegliere il fornitore.

II. Fruitori del servizio

I fruitori del servizio sono:

- a) cittadini beneficiari di buono di servizio;
- b) cittadini non beneficiari di buono di servizio.

II. I Cittadini beneficiari di buono di servizio

Beneficiari del servizio di assistenza domiciliare sono le persone anziane ultrasessantacinquenni, certificate non autosufficienti mediante attestazione rilasciata dal Medico di Medicina Generale, i minori e adulti in possesso dell'attestazione di gravità, ex lege n. 104/92, art. 3, co. 3, non autosufficienti, residenti nel territorio Comunale, autorizzati dall'Ufficio Assistenza Sociale all'acquisto di interventi presso i fornitori "accreditati" iscritti ad apposito Albo valido sul territorio dell'intero Ambito N3.

Per la determinazione dell'esenzione o del valore della quota di contribuzione al costo del servizio si procede alla valutazione della situazione economica dei cittadini istanti, utilizzando i criteri di cui al D. Lgs 31 marzo 1998, n. 109, al D.P.C.M. 7 maggio 1999, n. 221, al D.L. 130/2000 e al D.P.C.M. 4 aprile 2001 n. 242, e assumendo il minimo vitale equivalente al valore I.S.E., riferito ad un nucleo familiare di una sola persona, pari a €. 5.760,56 annui (considerando il reddito 2007). Si assumerà come unità di riferimento per la determinazione della situazione economica, ai sensi dell'art. 59 comma 52 della Legge 27 dicembre 1997, n. 449, il nucleo familiare composto dal richiedente, dal coniuge/convivente e da eventuali altri soggetti considerati a suo carico ai fini IRPEF, prescindendo da altri componenti con i quali il richiedente convive.

Si tiene a precisare che:

- il nucleo familiare è quello esistente al momento della presentazione della DSU;
- il reddito, per ciascun componente di detto nucleo estratto, è quello indicato nell'ultima dichiarazione presentata ai fini delle imposte sul reddito delle persone fisiche;
- il patrimonio mobiliare ed immobiliare deve essere quello esistente alla data del 31 dicembre dell'anno precedente alla presentazione della DSU.

I cittadini appartenenti ad una delle categorie prima citate devono presentare istanza di partecipazione al bando di ammissione al beneficio presso questo Ente, rivolgendosi all'Ufficio Assistenza Sociale Comunale per il ritiro di specifico modello di richiesta (non è possibile utilizzare altra forma di domanda).

L'ammissione al beneficio è prioritariamente assicurata secondo una specifica graduatoria all'uopo stilata, ai sensi del paragr. 8.3 dell'art. 8 del Regolamento per l'Accesso al Sistema Integrato Locale dei Servizi e degli Interventi Sociali, come modificato dalla delibera di C.C. n. 5 del 15.02.2006, relativamente all'art. 8 par. 8.2 <fasce d'accesso>, e in seguito a valutazione dell'Assistente Sociale Comunale che predisporrà per ogni istante uno specifico piano assistenziale personalizzato con individuazione della tipologia delle prestazioni e dell'assegnazione progettuale oraria come stimata. L'assistente sociale comunale potrà assegnare da min.2 ore a max 12 ore settimanali motivando l'entità del beneficio assegnato.

La graduatoria di cui all'art. 8.3 del citato Regolamento viene predisposta dal Servizio Sociale secondo i criteri ivi contenuti. Si determina altresì quale ulteriore parametro d'accesso, la riserva di almeno un terzo dei posti disponibili agli anziani privi di indennità di accompagnamento in condizione di non autosufficienza certificata mediante attestazione rilasciata dal MMG.

Le ulteriori istanze che perverranno oltre la scadenza del bando saranno valutate a cadenza mensile con l'aggiornamento della graduatoria di quanti sono ancora in attesa di

concessione della prestazione, stilata ai sensi dell'art. 8 del citato Regolamento, graduatoria che sarà utilizzata a scorrimento per tutto il periodo di validità (un anno).

I cittadini – utenti devono definire il loro progetto assistenziale personalizzato, all'interno del percorso previsto nel disciplinare n. 1 “ Processo della domanda di aiuto per i cittadini/utenti richiedenti il Servizio di Assistenza Domiciliare”.

Nel progetto assistenziale personalizzato vengono evidenziati gli interventi previsti per il raggiungimento degli obiettivi/risultati individuati e per i quali viene riconosciuto ed assegnato un “buono di servizio”.

Il cittadino-utente ammesso al beneficio riceve dal servizio:

- a) *buono di servizio emesso sulla scorta delle indicazioni del progetto personalizzato, del piano degli interventi assistenziali e dei costi degli interventi;*
- b) *elenco dei fornitori accreditati all'Albo dell'Ambito N3 con le rispettive schede di presentazione sui servizi.*

La scheda di presentazione predisposta dal fornitore deve essere conforme a quanto stabilito nel disciplinare di accreditamento.

Il cittadino-utente, dopo aver ricevuto quanto sopra indicato, individua direttamente e liberamente il suo fornitore, stipulando con lo stesso, un contratto che obbligatoriamente deve osservare gli schemi proposti nel disciplinare di accreditamento.

Il prezzo orario del Servizio è stato stabilito in sede di Coordinamento Istituzionale di Ambito e rispettato da tutti i fornitori “accreditati” e vale per i cittadini beneficiari del buono di servizio.

Al cittadino/utente o parente, precedentemente all'uopo individuato, viene richiesto di firmare il prospetto settimanale/mensile delle ore di intervento prestate ed effettivamente fruite. Detti prospetti vengono allegati alle fatture trasmesse all'Ufficio Assistenza Sociale Comunale unitamente a copia dei “buoni di servizio” spesi dagli interessati per l'acquisto degli interventi.

Il cittadino-utente, fermo restando lo standard minimo quali-quantitativo degli interventi socio-assistenziali che il fornitore deve assicurare, può ricevere, a discrezione del fornitore stesso, con apposita clausola nel contratto, senza alcun costo aggiuntivo a suo carico, ulteriori interventi migliorativi aggiuntivi di qualità del suo progetto assistenziale, sempre in riferimento agli specifici interventi autorizzati (es. una maggiore durata degli interventi e/o frequenza, utilizzo di ausili, servizi quali consegna spesa, accompagnamento a visite mediche, etc.), nella logica dello sviluppo della qualità a cui il processo è orientato.

Il cittadino-utente può, altresì, richiedere al soggetto “accreditato” ulteriori interventi aggiuntivi rispetto a quelli autorizzati, comprensivi di elementi migliorativi forniti dal soggetto “accreditato” scelto, i cui costi non rientrano nel “buono di servizio” e restano, pertanto, a totale carico del cittadino-utente.

Il cittadino-utente beneficiario, nel caso di cancellazione definitiva del fornitore dall'Albo dei soggetti “accreditati” riceverà comunicazione entro i successivi tre giorni lavorativi sia da parte del Fornitore che dell'Ufficio Assistenza Sociale Comunale, in modo da poter effettuare una ulteriore libera scelta tra gli altri fornitori “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 fornitore. In questo caso, ha l'obbligo di avvisare, con un anticipo di sette giorni lavorativi, sia il fornitore che l'Ufficio Assistenza Sociale Comunale, il quale provvede ad emettere un “buono” sostitutivo da spendersi con un diverso fornitore.

II. II Diritti dei cittadini richiedenti

Gli istanti che non rientrano tra i beneficiari o che non sono soddisfatti dell'assegnazione possono, entro trenta giorni dalla pubblicazione della graduatoria o dal

ricevimento del piano personalizzato, ricorrere per iscritto al Sindaco. Possono, altresì, ricorrere al Sindaco, nel medesimo termine, coloro che sono incorsi in un provvedimento di decadenza o di sospensione della concessione del “buono di servizio”. Di tale facoltà è data informazione al momento della presentazione della domanda.

Il Sindaco, sentiti i soggetti interessati, decide entro trenta giorni dalla data del ricevimento del ricorso.

II.III Cittadini non beneficiari di buono di servizio

Possono avvalersi dei fornitori “accreditati” anche i cittadini residenti e coloro che siano domiciliati nel Comune che ritengano di acquistare autonomamente e interamente a proprie spese gli interventi di assistenza domiciliare necessari a soddisfare la loro domanda.

Essi si rivolgono direttamente ai fornitori “accreditati”, che sono tenuti ad assicurare, a fronte dei medesimi livelli standard di qualità e quantità degli interventi che hanno accettato di fornire con la richiesta di “accreditamento”, i medesimi prezzi.

Il cittadino non beneficiario concorda un progetto di intervento personalizzato e stipula con il fornitore “accreditato” un contratto nel quale sono indicati: obiettivi, operatori coinvolti e loro funzioni, durata complessiva del programma, attività previste, frequenza degli interventi, il preventivo di spesa mensile e l'obbligo per il fornitore di dare immediata comunicazione di un'eventuale successiva cancellazione dall'Albo.

III. Buono di servizio

Il “buono di servizio” è lo strumento attraverso il quale il Comune riconosce la necessità di intervento assistenziale personalizzato e si impegna con il cittadino-utente autorizzato a sostenere una parte dell'onere finanziario, in caso di effettiva fruizione dell'intervento stesso.

Il “buono di servizio”, che può essere speso solo presso fornitori legittimati tramite l’“accreditamento”, autorizza il cittadino a fruire di specifici interventi assistenziali ed è titolo valido per il loro acquisto.

Il “buono di servizio” viene assegnato al cittadino-utente sulla base di un progetto assistenziale personalizzato definito dall'Assistente Sociale responsabile del caso, condiviso con l'utente e la sua famiglia, a seguito della valutazione del bisogno e delle sue possibili soluzioni.

Il “buono di servizio” ha una durata massima consecutiva fino a tre mesi e si compone di due parti: nella prima parte vengono indicati analiticamente interventi/servizi autorizzati riconosciuti necessari all'utente con il loro prezzo specifico; nella seconda parte viene precisata la quota di prezzo che resta a carico del cittadino e la quota che sovvenziona il Comune, il quale assume impegno ad erogare il relativo beneficio in relazione alla fruizione specifica ed analitica dei singoli interventi autorizzati, ed effettivamente ricevuti dal beneficiario-utente.

Il “buono di servizio”, in particolare, deve indicare:

- i dati anagrafici dell'utente e le generalità del familiare di riferimento;*
- la descrizione sintetica del progetto assistenziale personalizzato che evidenzia i principali problemi e gli obiettivi da raggiungere;*
- la tipologia degli interventi/servizi indispensabili per l'utente e, pertanto, autorizzati con la relativa frequenza ed il numero di operatori;*
- la durata temporale degli interventi, le modalità di attivazione del voucher;*
- la durata temporale degli interventi con una clausola espressa che riconosce a favore del cittadino-utente la più ampia ed autonoma facoltà di risoluzione del*

contratto prima della scadenza di tale durata, con preavviso di almeno sette giorni, senza penalità o ristori di sorta; la volontà di risoluzione anticipata dell'utente determina la cessazione di validità del buono per tutto l'arco di tempo della sua durata che ancora non è trascorso;

- *nel caso in cui la famiglia desideri partecipare personalmente alla realizzazione del singolo intervento assistenziale o individui all'uso altre risorse esterne (es. assistenti private), deve sottoscrivere un atto liberatorio in cui dichiara di assumere la compartecipazione a ogni responsabilità nell'esecuzione dell'intervento;*
- *il rinvio alle prescrizioni di seguito individuate per gli interventi non resi;*
- *il costo totale del progetto con evidenziati gli oneri a carico del cittadino-utente e gli oneri a carico dell'Amministrazione Comunale che si assume l'impegno alla copertura della differenza tra il prezzo per ogni singolo intervento e la quota a carico del cittadino-utente per gli interventi/servizi effettivamente resi e documentati. L'Amministrazione Comunale si farà carico anche del costo dell'I.V.A.*

Per quanto riguarda gli oneri economici a carico del cittadino-utente, essi sono calcolati in base al "Regolamento per l'accesso al Sistema Integrato Locale dei Servizi e degli Interventi Locali" e all'individuazione da parte del Coordinamento Istituzionale e dei Comuni convenzionati

dei parametri di soglia di accesso e della composizione del nucleo familiare da prendere a riferimento per l'applicazione ISEE .

Il "buono di servizio", redatto in triplice copia, è firmato congiuntamente dall'Assistente Sociale del Comune e dal cittadino-utente e validato dal Responsabile dell'Ufficio Assistenza Comunale. Una copia del <buono> viene trattenuta dall'Assistente Sociale; due copie vengono consegnate al beneficiario che ne trattiene una e consegna l'altra, in sede di stipula del contratto, al fornitore "accreditato" scelto.

Ogni cambiamento del piano personalizzato e, quindi, degli interventi autorizzati 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", sottoscritto dall'Assistente Sociale e dal cittadino, che sostituisce il precedente ed integra, aggiornandolo, il contratto.

L'Ufficio Assistenza Sociale Comunale predispone e assegna il "buono di servizio" sino alla concorrenza del relativo stanziamento approvato annualmente dal Comune tenendo in considerazione da un lato l'emergenza assistenziale dell'utente e dall'altro la sua situazione economica.

Il cittadino-utente provvede al pagamento degli interventi/servizi autorizzati dal "buono di servizio" a mezzo della seguente procedura:

a) Il cittadino-utente corrisponde direttamente al fornitore la sola quota di spesa a proprio carico e delega l'Amministrazione Comunale al saldo del fornitore. In questa fattispecie, l'Ufficio Assistenza Sociale Comunale, dopo l'avvio della concretizzazione del progetto di assistenza, deve ricevere, a cadenza mensile:

- *documentazione relativa all'avvenuta erogazione degli interventi/servizi;*
- *fotocopia della fattura intestata al cittadino-utente con dettaglio dei singoli interventi/servizi e indicazione del complessivo importo sia a carico del cittadino-utente che dell'Amministrazione Comunale. L'Ufficio Assistenza Sociale Comunale provvede a riconoscere e a liquidare al fornitore "accreditato" scelto, la quota a proprio carico entro 90 giorni dal ricevimento della corretta documentazione costituita dalla copia della fattura con prospetto settimanale/mensile delle ore degli interventi/ servizi autorizzati e prestati, riconosciuti e firmati dal cittadino-utente o dai suoi familiari e controfirmati dal fornitore, unitamente alla copia del " Buono " speso, previo visto di controllo dell'Ufficio Assistenza Sociale Comunale.*

IV. Fornitore “accreditato”. Oneri, impegni, obblighi e fattiva collaborazione

Il fornitore “accreditato” per mantenere la sua legittimazione deve effettuare l'erogazione del servizio di assistenza domiciliare nei confronti di tutti i cittadini beneficiari autorizzati dall'Ufficio Assistenza Sociale comunale all'acquisto di interventi/servizi, nel pieno rispetto dei livelli quanti-qualitativi del servizio, delle procedure previste e di tutte le condizioni (di qualità, economiche, ecc.) individuate nel presente progetto e nei suoi allegati. Parimenti deve garantire la disciplina che viene dettata per tutelare i cittadini non beneficiari di “Buono di servizio”.

Gi interventi dovranno essere garantiti tutti i giorni dell'anno, compresi festivi e prefestivi e per un arco della giornata che può dispiegarsi dalle ore 7,00 alle ore 22,00.

IV. I Obblighi particolari del fornitore “accreditato”.

Si rinvia al progetto di accreditamento.

IV. II Doveri ed obblighi particolari del Fornitore nei confronti del cittadino-utente autorizzato

Il fornitore autonomamente scelto dal cittadino-utente provvisto del “buono di servizio”, è tenuto, fermo restando il principio di buona fede, a:

- stipulare con il cittadino-utente e/o la sua famiglia un contratto redatto sulla base delle indicazioni essenziali individuate nel progetto di accreditamento. Il fornitore può introdurre, in tale schema, sempre in riferimento agli interventi autorizzati e senza alcun costo aggiuntivo, ulteriori elementi migliorativi della qualità del progetto assistenziale dell'utente. Nel contratto possono essere previsti, altresì, 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 fornitore e utente, con assunzione da parte di quest'ultimo dei relativi oneri economici:
- fatturare tutti gli interventi /servizi erogati a favore del cittadino-utente;
- comunicare la propria eventuale cancellazione definitiva dall'Albo dei soggetti “accreditati”, ai cittadini-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 onde permettere al cittadino-utente l'eventuale scelta di altro fornitore;
- vietare che il personale addetto all'assistenza accetti compensi, di qualsiasi natura, dal cittadino-utente e/o dalla sua famiglia;
- comunicare tempestivamente al cittadino-utente e alla sua famiglia le sospensioni, gli scostamenti (anticipazioni o ritardi) rispetto all'orario di servizio recepito nel contratto;
- attenersi, nello svolgimento degli interventi, a quanto indicato nel Piano Assistenziale Personalizzato, seguendo le indicazioni contenute nei modelli e disciplinari.

Il fornitore è tenuto a garantire al cittadino-utente, il diritto alla privacy e ad assicurare comportamenti, da parte dei propri operatori, volti alla tutela della sicurezza personale dei cittadini e al controllo dell'accesso alle loro abitazioni. A questo scopo, elabora un codice comportamentale (es.: tenuta delle cartelle personali degli utenti, sistema di riconoscimento dei propri operatori assistenziali, specialmente in caso di sostituzione) al quale i propri addetti devono attenersi.

Qualora accadesse che il personale addetto, presentandosi a casa del cittadino-utente, ne rilevi l'assenza, è fatto obbligo al fornitore informare immediatamente, entro 12

ore, anche telefonicamente, l'Ufficio Assistenza Sociale Comunale, che si attiverà per verificare i motivi di tale assenza e dell'impedimento all'attuazione degli interventi previsti.

Se il fornitore non comunica all'Ufficio Assistenza Sociale Comunale l'assenza dall'abitazione del cittadino-utente, non ha diritto al pagamento degli interventi non resi.

In caso di proclamazione di sciopero del personale, il fornitore "accreditato" si impegna a garantire il contingente di operatori necessario per il mantenimento dei servizi essenziali ai sensi della L. 146/1990 e successive modifiche ed integrazioni e degli accordi sindacali in vigore per garantire il buon funzionamento dei servizi minimi essenziali. Inoltre in caso di sciopero del personale il fornitore "accreditato" si impegna a dare comunicazione agli utenti, nelle forme adeguate, almeno cinque giorni prima dell'inizio dello sciopero, dei modi e dei tempi di erogazione dei servizi nel corso dello sciopero e delle misure per la riattivazione degli stessi. Analogamente tale comunicazione deve essere tempestivamente inoltrata all'Ufficio Assistenza Sociale comunale: in quest'ultimo caso la comunicazione dovrà essere corredata dell'elenco nominativo degli utenti a cui comunque vengono garantiti i servizi minimi essenziali. Il consuntivo delle prestazioni non essenziali non rese deve essere inoltrato con le modalità previste nel progetto di accreditamento. Per gli interventi non resi a causa dello sciopero nulla è riconosciuto al Fornitore.

2. Ruolo e funzioni delle Amministrazioni Comunali e dell'Ufficio Assistenza Sociale Comunale

L'accoglimento della domanda del cittadino-utente resta attribuito esclusivamente all'Ufficio Assistenza Sociale Comunale che promuove la qualità della vita ed i diritti di cittadinanza della persona attraverso un sistema integrato di interventi/servizi.

Nel caso, il sistema integrato attiva il collegamento operativo e promuove le sinergie professionali tra i servizi socio-sanitari, i servizi sanitari del Distretto e del/dei presidio/i ospedaliero/i di riferimento, 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.

L'Ufficio Assistenza Sociale Comunale garantisce la valutazione della domanda di aiuto e la elaborazione/verifica del progetto assistenziale, riconoscendo all'utente istante ed alla sua famiglia il diritto di essere protagonista del proprio progetto di assistenza.

L'Ufficio Assistenza Sociale Comunale assicura e svolge pregnanti compiti di controllo, vigilanza e tutela, avvalendosi di tutte le strutture di cui dispone, nei confronti dei cittadini-utenti del Servizio.

Nel caso in cui l'utente sia persona sola od abbia limitate capacità fisiche, ovvero un nucleo familiare di riferimento che non sia nelle condizioni di poter condividere consapevolmente il progetto personalizzato, il percorso assistenziale, ed in particolare, la scelta del Fornitore "accreditato" devono essere significativamente "accompagnate" dall'Ufficio.

In questa ipotesi, il progetto ed il percorso assistenziale sono definiti dall'Assistente Sociale Responsabile del caso, mentre la scelta del fornitore "accreditato" che attuerà gli interventi autorizzati viene attribuita ad una apposita Commissione Etica di istituzione di Ambito.

3. 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 sua salute presso il domicilio dell'utente. Sono da ritenersi esclusi gli alloggi degli utenti all'interno di strutture abitative protette per le quali si interviene con altra modalità (comunità alloggio, mini-alloggi protetti);

Qualora le condizioni del cittadino-utente o della abitazione in cui vive non consentano di espletare il bagno complesso in vasca o in doccia, nel rispetto delle condizioni di sicurezza, sia del cittadino-utente, sia dell'operatore addetto all'assistenza di base, secondo quanto previsto dal D.Lgs. n.626 del 19.09.1994 "Attuazione delle direttive 89/391/CEE, 89/654/CEE, 89/655/CEE, 89/656/CEE, 90/269/CEE, 90/270/CEE, 90/394/CEE, 90/679/CEE, 93/88/CEE, 97/42/CEE e 1999/38/CE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro" e successive modifiche, l'intervento può avvenire all'interno di presidi assistenziali semi – residenziali o residenziali di proprietà dell'ASL e/o affidati in gestione a soggetti terzi in modo totale e/o parziale.

In tali casi è fatto obbligo al fornitore "accreditato" di fare apposita richiesta preventiva all'Ufficio Assistenza Sociale Comunale, per acquisire la debita autorizzazione.

Per tutti i casi non previsti sopra, nei luoghi necessari per la puntuale ed esatta resa degli interventi assistenziali, esterni all'abitazione dell'utente (es.: accompagnamento dal Medico di Medicina Generale, accompagnamento per visite e/o accertamenti diagnostici presso i presidi ospedalieri, ecc.).

4. Interventi/servizi non resi

Nel caso di particolari esigenze personali o di ricoveri ospedalieri che non consentano la regolare fruizione degli interventi già autorizzati, il cittadino-utente deve osservare le seguenti procedure:

- a) **Utenti con rete familiare.** La famiglia o l'utente deve comunicare al fornitore la necessità di una sospensione dell'intervento/servizio entro e non oltre le 8.30 del giorno stesso di sospensione. Nel caso in cui la famiglia non rispetti il termine sopraindicato, l'utente si dovrà far carico esso stesso del pagamento della quota parte di spesa degli interventi previsti e non realizzati che gli compete, per mancato preventivo avviso al fornitore.
- b) **Utenti soli con capacità di autodeterminazione.** L'utente deve comunicare al fornitore la necessità di una sospensione dell'intervento/servizio entro e non oltre le 8.30 del giorno stesso di sospensione.

Nel caso in cui gli interventi non siano resi, a causa della mancata preventiva comunicazione della sopravvenuta impossibilità, che deve essere data al massimo entro le ore 8,30, il fornitore avrà diritto a percepire l'intero corrispettivo dell'intervento autorizzato, secondo il riparto del carico già programmato nel buono.

L'Ufficio Assistenza Sociale Comunale che, per qualunque fonte, viene a conoscenza che le prestazioni degli interventi progettati non sono state rese per assenza dall'abitazione, comunque motivata, del cittadino-utente, in particolare per i casi di eventi improvvisi e/o di ricoveri ospedalieri non programmati, comunica via fax o e-mail al fornitore l'interruzione del servizio e la durata presunta della stessa.

- c) **Utenti soli con limitate capacità fisiche, o con rete parentale e/o amicale non idonea, "tutelati" dalla Commissione Etica Comunale.** L'utente, o chi lo tutela, deve comunicare al fornitore la necessità di una sospensione dell'intervento/servizio entro e non oltre le 8.30 del giorno stesso di sospensione.

Nel caso in cui le prestazioni dell'intervento progettato non siano rese, a causa della mancata preventiva comunicazione della sopravvenuta impossibilità, che deve essere data al massimo entro le ore 8,30, il fornitore avrà diritto a percepire l'intero corrispettivo dell'intervento autorizzato, secondo il riparto del carico già programmato nel buono.

L'Ufficio Assistenza Sociale Comunale che, per qualunque fonte, viene a conoscenza che le prestazioni degli interventi progettati non sono state rese per assenza dall'abitazione, comunque motivata, del cittadino-utente, in particolare per i casi di eventi improvvisi e/o di ricoveri ospedalieri non programmati, comunica via fax o e-mail al fornitore l'interruzione del servizio e la durata presunta della stessa.

Se il fornitore non comunica all'Ufficio Assistenza Sociale Comunale la verificata assenza dall'abitazione del cittadino-utente, entro 12 ore, non ha diritto al pagamento degli interventi non resi a causa di tale assenza.

Una volta che il fornitore ha avuto comunicazione della durata presunta dell'interruzione del servizio nessun corrispettivo gli è dovuto per tale periodo.

5. Vigilanza e controllo

L'Ufficio Assistenza Sociale Comunale 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 fornitori "accreditati".

Per quanto attiene la vigilanza e il controllo sui soggetti "accreditati" al fine di verificare che gli stessi 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 di "accreditamento", provvederà specifica Commissione a livello d'Ambito.

Le verifiche, che si esercitano anche 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; esse sono svolte anche attraverso l'esame della documentazione che i fornitori "accreditati" sono tenuti a produrre, trimestralmente, all'Ufficio Assistenza Sociale Comunale.

Sia il Servizio Comunale competente che la Commissione, possono chiedere ai fornitori "accreditati", informazioni, notizie dettagliate, documentazioni e relazioni.

Le forme di controllo possono avere anche carattere ispettivo.

Le valutazioni conseguenti al controllo, vanno riferite, innanzitutto, al mantenimento di standards quanti-qualitativi predeterminati in relazione alle tipologie di interventi/servizi da erogare.

La valutazione ed il controllo riguardano i processi ed i risultati, quindi attraversano tutte le fasi dell'intervento sociale. Strumenti e le metodologie di controllo vengono definiti e dettagliati nell'apposito disciplinare del progetto di accreditamento.

IX. Norme di salvaguardia

L' Ufficio Assistenza Sociale Comunale si riserva di eseguire controlli - finalizzati ad accertare la veridicità delle informazioni fornite – direttamente e tramite la Guardia di Finanza, presso gli istituti di credito e gli altri intermediari finanziari che gestiscono il patrimonio mobiliare, ai sensi degli articoli 4, comma 2, del D.Lgs. 31 marzo 1998, n.109, e 6, comma 3, del DPCM 7 maggio 1999, n. 221; potranno inoltre essere effettuati controlli sulla veridicità della situazione familiare dichiarata e confronti dei dati reddituali e patrimoniali in possesso del sistema informativo del Ministero delle Finanze.

Gli istanti le cui dichiarazioni risultino mendaci, oltre ad incorrere nelle sanzioni penali previste dalle leggi vigenti, sono tenuti alla restituzione delle somme indebitamente percepite, che l'Ufficio Assistenza Sociale riutilizza per gli stessi fini.

I "buoni di servizio" sono erogati fino alla concorrenza della disponibilità complessiva progettuale oraria come stimata in base alla spesa prevista e stanziata nei rispettivi bilanci comunali.

Si garantisce l'aggiornamento e la validità della graduatoria per un anno.

DISCIPLINARE 1

TIPOLOGIE DEI BENEFICIARI DEI SERVIZI

Si possono individuare tre "grandi" tipologie di beneficiari del Servizio di Assistenza Domiciliare:

1. Anziani ultra-sessantacinquenni, certificati non autosufficienti mediante attestazione rilasciata dal Medico di Medicina Generale, minori e adulti in possesso dell'attestazione di gravità, ex lege n. 104/92, art. 3, co. 3, non autosufficienti, capaci di autodeterminazione con rete familiare adeguata;
2. Anziani ultra-sessantacinquenni, certificati non autosufficienti mediante attestazione rilasciata dal Medico di Medicina Generale, e adulti in possesso dell'attestazione di gravità, ex lege n. 104/92, art. 3, co. 3, non autosufficienti, privi di rete familiare, ma capaci di autodeterminarsi;
3. Anziani ultra-sessantacinquenni, certificati non autosufficienti mediante attestazione rilasciata dal Medico di Medicina Generale, minori e adulti in possesso dell'attestazione di gravità, ex lege n. 104/92, art. 3, co. 3, non autosufficienti, che, seppur non giuridicamente interdetti, abbiano limitate autonomie o tutte e tre le categorie che, pur avendo un nucleo familiare di riferimento, quest'ultimo non sia nelle condizioni di poter autonomamente scegliere il Fornitore del Servizio.

I percorsi da avviare sono i seguenti:

1. Anziani ultrasessantacinquenni, minori e adulti non autosufficienti con rete familiare adeguata.

La famiglia rappresenta il momento centrale del progetto di cura ed è l'interlocutore competente sia per il Servizio Sociale Comunale che per il Fornitore degli interventi/servizi. L'istante e la sua famiglia hanno la possibilità di scegliere il Fornitore da cui ricevere gli interventi, aiutati in questa scelta dall'assistente sociale comunale che si pone come **facilitatore**, in posizione di **neutralità**, senza tuttavia rinunciare ad un ruolo di **guida** nel mercato delle opportunità. Un ruolo di guida che si esprime innanzitutto fornendo alla famiglia ampie informazioni sulle Agenzie/Ditte accreditate presenti sul mercato/albo, sul possesso dei requisiti che hanno permesso loro di certificarsi come Fornitori di qualità sulle funzioni di verifica e controllo esercitate dal Comune.

2. Anziani ultrasessantacinquenni e adulti non autosufficienti privi di rete familiare, ma capaci di autodeterminazione.

Si tratta di soggetti non autosufficienti che possono operare una scelta autonoma rispetto alla individuazione del Fornitore, pur vivendo soli e non avendo parenti diretti che si occupano di loro. In questi casi è l'Assistente Sociale che, senza sostituirsi all'utente, deve affiancarlo, sostenerlo, accompagnarlo nella scelta. Per questa tipologia di utenti si prefigura l'assunzione di una responsabilità "leggera", commisurata alle loro reali capacità

e autonomie. In alcune situazioni dove ci sono parenti, ad es. nipoti indiretti, non tenuti al mantenimento, ma comunque presenti con funzione di vigilanza, oppure vicini di casa o amici che se ne prendono cura, occorre coinvolgerli ed incentivarli ad accompagnare una scelta. E' in ogni caso l'Assistente Sociale che presiede il progetto assistenziale che deciderà di volta in volta **quando delegare** gli interventi al Fornitore (ad es. può essere conveniente non delegare l'accompagnamento di un anziano ad una visita di particolare interesse diagnostico).

3 Anziani ultrasessantacinquenni, minori e adulti non autosufficienti, che, seppur non giuridicamente interdetti, abbiano limitate autonomie o pur avendo un nucleo familiare di riferimento, quest'ultimo non sia nelle condizioni di poter autonomamente scegliere il Fornitore.

A queste "categorie" appartengono tutti gli utenti nei confronti dei quali l'Ufficio Assistenza Sociale Comunale esercita **di fatto** un ruolo di **vigilanza/tutela** avvalendosi, per la scelta del Fornitore, della Commissione Etica appositamente istituita. Ci si riferisce ad anziani o ad adulti non autosufficienti, con patologie psichiatriche più o meno conclamate, con stile di vita anomalo, ad anziani o adulti cosiddetti "casi sociali" perché indigenti e "marginali", ad anziani o adulti alcolisti o comunque dipendenti da sostanze psicotrope, ad anziani o adulti con patologie fisiche invalidanti e scarse risorse cognitive, o a minori i cui rappresentanti legali non siano nelle condizioni di fare delle scelte. Il Servizio Sociale si trova necessariamente a svolgere un ruolo di responsabilità "pesante": l'Assistente Sociale Responsabile del Caso pur dovendo distinguere in modo netto la valutazione del bisogno dall'erogazione diretta del servizio, **determina fortemente la presa in carico** da parte del Fornitore e le strategie di approccio con l'utente.

Le tipologie di anziani 2. e 3. richiedono un'attenzione speciale da parte del Fornitore all'impiego di risorse di personale idoneo a seguire la complessità del processo di aiuto, nonché l'individuazione di un Referente/tutor operativo che sia di riferimento certo e costante per l'Ufficio Assistenza Sociale Comunale.

DISCIPLINARE 2

PROCESSO DELLA DOMANDA DI AIUTO PER I CITTADINI/UTENTI RICHIEDENTI IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Il rispetto del percorso delineato è vincolante per il Fornitore, il cittadino-utente e l'Ufficio Assistenza Sociale Comunale.

LE FASI:

1. Richiesta di aiuto rivolta all'Ufficio Assistenza Sociale Comunale da parte dell'anziano e del portatore di handicap in situazione di gravità e/o della sua famiglia

- La domanda di aiuto è accolta di norma da un operatore dell'Ufficio Assistenza Sociale comunale che fornisce informazioni e orienta sulla rete dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari, verbalmente o telefonicamente.
- Viene consegnato il modello di istanza contestualmente alla modulistica informativa che comprende:
 - Criteri economici di compartecipazione alla spesa assistenziale
 - Elenco Fornitori "accreditati" e loro "Schede di presentazione"
 - scheda informativa sul servizio
- L'ammissione al servizio è attribuita mediante una graduatoria ai sensi del paragr. 8.3 dell'art. 8 del Regolamento per l'Accesso al Sistema Integrato Locale dei Servizi e degli Interventi Sociali, come modificato dalla delibera di C.C. n. 5 del 15.02.2006, relativamente all'art. 8 par. 8.2 <fasce d'accesso>, a seguito di valutazione dell'Assistente Sociale Comunale che predisporrà per ogni utente apposito progetto assistenziale personalizzato che comprenderà il tipo di prestazioni, l'assegnazione oraria settimanale, fino alla concorrenza della disponibilità complessiva progettuale oraria come stimata. L'assistente sociale comunale potrà assegnare da min. 2 ore a max 12 ore settimanali, motivando la quantità del beneficio.

La graduatoria di cui all'art. 8.3 del citato Regolamento viene predisposta dal Servizio Sociale secondo i criteri ivi contenuti. Si determina altresì quale ulteriore parametro d'accesso, la riserva di almeno un terzo dei posti disponibili agli anziani privi di indennità di accompagnamento in condizione di non autosufficienza certificata mediante attestazione rilasciata dal MMG.

Le ulteriori istanze che perverranno oltre la scadenza del bando saranno valutate a cadenza mensile con il relativo aggiornamento della graduatoria stilata ai sensi dell'art. 8 del citato Regolamento, graduatoria che sarà utilizzata a scorrimento per tutto il periodo di validità (un anno).

- Dopo l'approvazione della graduatoria, l'Assistente Sociale Responsabile del Caso (A.S.) contatta telefonicamente il segnalante per fissare il colloquio e compilare la scheda valutativa del <bisogno>.

2. Colloquio* e Visita domiciliare

L'A.S. raccoglie informazioni e approfondisce i diversi aspetti della situazione, anche attraverso strumenti validati in uso al Servizio. L'A.S. espone e chiarisce alla famiglia le varie fasi del percorso assistenziale.

**Il colloquio può essere effettuato o nella sede dell'Ufficio o al domicilio dell'utente.*

3. Valutazione Congiunta

Laddove l'A.S. valuta si tratti di intervento socio-sanitario invia apposita comunicazione all'U.V.I., presso l'ASL e presso l'Ufficio di Piano per la predisposizione del progetto assistenziale individualizzato.

Nel caso l'A.S. valuta si tratti di intervento di natura esclusivamente socio assistenziale, individua:

- a) Problema/fattori di rischio/vincoli e risorse dell'utente e del suo sistema di riferimento
- b) obiettivi da perseguire
- c) processo attivabile:
 1. 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
 2. strategie e indicatori di risultato
 3. tempi e modi delle verifiche

4. Colloquio con l'utente e la sua famiglia di restituzione 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 Fornitore "accreditato" che viene prescelto dalla famiglia.

Viene stipulato un accordo che da luogo al "Buono di Servizio" che consente l'attivazione del Fornitore.

L'A.S. fornisce informazioni esaurienti per l'attivazione e la scelta dei Fornitori "accreditati", consegnando, qualora non ne siano già in possesso, anche la Scheda di presentazione di ciascun Fornitore.

***Il colloquio può essere effettuato o nella sede dell'Ufficio o al domicilio dell'utente. Qualora l'Assistente Sociale lo ritenga opportuno, tale fase può coincidere con la prima visita domiciliare.*

5. Scelta del Fornitore

Il cittadino/utente si attiva per la scelta di un Fornitore "accreditato" con il quale stipula il contratto di servizio.

Il Fornitore " deve individuare un referente che sarà il diretto interlocutore dell'A.S. per tutto quanto concerne lo svolgimento della prestazione .

6. Referente Fornitore

L'A.S. prende accordi il Referente del Fornitore in merito alla realizzazione del progetto di massima definito con la famiglia. La visita domiciliare del Referente del Fornitore è funzionale all'acquisizione delle informazioni relative al grado di autonomia/dipendenza dell'anziano, al suo ambiente di vita, alla necessità di ausili, nonché all'assegnazione dell'operatore che eseguirà la prestazione.

7. Il Fornitore prescelto dall'utente/famiglia trasmette via fax o e-mail o postacelere all'Ufficio Assistenza Sociale comunale copia del contratto stipulato con

l'utente e/o la sua famiglia, immediatamente o comunque entro e non oltre il giorno successivo alla data della stipula.

Il contratto con il Fornitore deve seguire il relativo schema di Modello, recependo dal "buono di servizio" gli obiettivi del progetto assistenziale individualizzato, la sua durata, la tipologia degli interventi programmati. Deve essere esplicitata la data di stipula del contratto con il Fornitore e la data prevista per l'inizio degli interventi. Tra le due suddette date non deve intercorrere un tempo superiore a 5 giorni lavorativi.

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

L'immediata trasmissione del contratto, unico strumento per l'Ufficio Assistenza Sociale Comunale per conoscere qual è il Fornitore prescelto dal cittadino/utente, consentirà di provvedere all'attivazione del <buono> ed è indispensabile per la programmazione dell'incontro tra A.S. Comunale e il referente del Fornitore.

8. Trasmissione del progetto assistenziale

In seguito al recepimento del contratto sottoscritto tra il Fornitore e il cittadino/utente, l'Ufficio Assistenza Sociale Comunale trasmette via fax o email o posta-celere il progetto assistenziale individualizzato al Fornitore. Ciò al fine di consentire al Fornitore la conoscenza preliminare del caso, in vista dell'incontro da effettuare concordando la data e comunque entro i 3 gg. lavorativi successivi. Tale progetto è da considerarsi "di massima" poiché può subire variazioni a seguito dell'incontro programmato.

9. Incontro tra l'Assistente Sociale Comunale e il personale tecnico-sociale del Fornitore.

Questo incontro preliminare all'avvio dell'intervento è di fondamentale importanza per la "presa in carico" dell'utente da parte del Fornitore. L'Assistente Sociale Responsabile del Caso e il Referente del Fornitore illustrano all'utente e alla famiglia i contenuti e gli obiettivi del progetto individualizzato. Il progetto viene approfondito, spiegato e condiviso. Tale "presa in carico" congiunta comporta una forte responsabilizzazione del Fornitore. Il Fornitore, 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'Ufficio Assistenza Sociale comunale. In questo modo il Fornitore co-partecipa al progetto per l'utente e co-progetta in itinere con l'Ufficio Assistenza Sociale. Il progetto si arricchisce di tutti quegli elementi che sono rilevabili solo attraverso la consapevolezza professionale degli operatori di produrre benessere all'anziano, avendo sempre presente gli obiettivi di salute a cui ogni azione/intervento è finalizzata e di contribuire al buon esito di un intervento assistenziale personalizzato.

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

In sintesi:

- Si approfondisce e si condivide il progetto
- Si concordano le modalità, i tempi e gli strumenti per la verifica di processo e di risultato.

L'Assistente Sociale può riservarsi la possibilità di modificare i tempi sopra indicati, in base ad una specifica valutazione professionale (procedura d'urgenza, o slittamento dei tempi).

10. Il Referente del Fornitore imposta e sovrintende, con un operatore assegnato alla realizzazione del progetto di cura dell'utente, l'esecuzione del primo intervento. Dopo una settimana il Referente del Fornitore concorda con l'assistente sociale comunale una visita congiunta al domicilio del cittadino/utente con l'obiettivo di verificare "in situazione":

- L'impostazione data alla prestazione e l'adeguatezza rispetto ai risultati attesi
- Le eventuali difficoltà operative
- La necessità di apportare eventuali cambiamenti al programma
- La verifica e la ridefinizione del coinvolgimento delle risorse presenti anche negli interventi o in una parte di essi

I contenuti emersi dalla visita congiunta al domicilio del cittadino/utente devono essere recepiti nel verbale della verifica.

11. Modifica contratto tra utente e/o famiglia e Fornitore.

Qualora la verifica effettuata introduca modifiche nella tipologia degli interventi/servizi verrà innanzitutto modificato il "Buono di Servizio", che deve essere recepito nel contratto tra cittadino/utente e Fornitore ad integrazione del precedente buono emesso. Il Fornitore provvede ad inoltrare immediatamente il nuovo contratto via fax o e-mail o posta-celere all'Ufficio Assistenza Sociale Comunale.

12. Incontri di verifica

Per monitorare l'andamento del processo assistenziale in rapporto ai risultati attesi/raggiunti, l'Assistente Sociale Comunale e il Fornitore si incontrano alle scadenze previste dal progetto individuale e ogni qualvolta lo ritengano necessario per la corretta prosecuzione dell'intervento di aiuto. Le eventuali variazioni del progetto dovranno essere condivise/concordate con il cittadino/utente e/o la sua famiglia.

Oltre a quanto espressamente dettagliato all'interno di questo Disciplinare in merito a metodologia e strumenti per monitorare il processo ed i risultati, il Fornitore deve fare diretto riferimento ed attenersi a quanto previsto nel progetto di accreditamento.

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 anziano solo o con rete familiare inadeguata; eventi traumatici accaduti all'utente o riferiti alla rete familiare/amicale impegnata nel compito di cura; situazioni di abbandono, ecc.). In tal caso l'Assistente Sociale del Comune di riferimento attiverà il processo di aiuto previa relazione motivata, anche in assenza del previsto requisito, come certificato, di non autosufficienza (per gli anziani) o di gravità (per minori e adulti) – dai competenti organismi sanitari, con eventuale attivazione presso la sede competente della relativa richiesta o ricezione contestuale di presentazione della stessa e fino all'esito della stessa, quale procedura d'urgenza. In tal caso, il Fornitore deve essere in grado di rendersi operativo entro 24 ore dalla comunicazione dell'Assistente Sociale; pertanto, le fasi istruttorie del processo di aiuto verranno espletate in tempi successivi.

Il Responsabile Ufficio Assistenza Sociale
AS Luisa Lauro

RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE

Si attesta che la presente deliberazione viene pubblicata all'Albo Pretorio per quindici giorni consecutivi dal

IL MESSO COMUNALE

**IL SEGRETARIO GENERALE
AMODIO GIOVANNI**

CONTROLLO PREVENTIVO DI LEGITTIMITA'

La presente delibera, in conformità del disposto di cui all'art.125 del D.L.vo 18-08-2000, n.267; è stata comunicata ai capigruppi consiliari contestualmente alla pubblicazione all'Albo Pretorio Comunale, con nota Prot. N. _____ del _____

**IL SEGRETARIO GENERALE
AMODIO GIOVANNI**

ESECUTIVITA'

La presente deliberazione, trascorsi 10 gg. dalla data di pubblicazione, è divenuta esecutiva il

**IL SEGRETARIO GENERALE
AMODIO GIOVANNI**

TRASMISSIONE AL DIFENSORE CIVICO

La presente deliberazione è stata trasmessa al Difensore Civico in data _____ Prot.N. _____ ai sensi dell'art.127 del D.L.vo 18-08-2000, n.267.

**IL SEGRETARIO GENERALE
AMODIO GIOVANNI**

ESITO CONTROLLO AL DIFENSORE CIVICO

Verbale N. _____ del _____ Prot.N. _____

- la delibera è legittima

- la delibera è illegittima avendo riscontrato i seguenti vizi:

**IL SEGRETARIO GENERALE
AMODIO GIOVANNI**
