

DISTRETTO VT4
Comune Capofila Vetralla

BANDO PUBBLICO

AGGIORNAMENTO DELL'ALBO PER SOGGETTI OPERANTI NELL'ASSISTENZA DOMICILIARE A FAVORE DELLE PERSONE ANZIANE NON AUTOSUFFICIENTI ADULTI E MINORI RESIDENTI NEL DISTRETTO VT4 PER LA LEGITTIMAZIONE ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO IN BASE AL MODULO GESTIONALE DELL'ACCREDITAMENTO NEL QUADRO DELLA LEGGE 8.11.2000 N. 328

L'Ufficio di Piano del Distretto socio-sanitario VT4 intende aggiornare l'Albo dei soggetti accreditati alla gestione del servizio di Assistenza Domiciliare rivolto ai cittadini in stato di disagio a causa di condizioni sociali e sanitarie, in un'ottica di prevenzione secondaria nonché di riabilitazione e mantenimento della persona nel proprio ambiente di vita.

Il servizio di Assistenza Domiciliare è rivolto agli abitanti del Distretto socio-sanitario VT4 composto dai Comuni di: Barbarano Romano, Bassano Romano, Blera, Capranica, Caprarola, Carbognano, Monterosi, Oriolo Romano, Ronciglione, Sutri, Vetralla, Vejano e Villa San Giovanni in Toscana. I soggetti accreditati possono operare indistintamente presso tutti i Comuni del Distretto VT4.

I soggetti (organismi profit e non profit) professionalmente idonei, che già operano o intendono operare sul territorio distrettuale nel suddetto campo dell'assistenza domiciliare, e che presentano i requisiti indicati nel progetto organizzativo, possono avvalersi della possibilità di essere legittimati all'erogazione del Servizio di Assistenza Domiciliare, con inserimento in apposito Albo Distrettuale.

Gli organismi interessati a partecipare alla procedura di legittimazione per l'iscrizione all'Albo dovranno produrre quanto segue:

1. Domanda scritta, utilizzando il **modulo 1** allegato, del legale rappresentante con la puntuale indicazione dei Comuni per i quali si chiede di essere "accreditati" o di essere riconfermati nell'Albo dei soggetti accreditati. Nella stessa domanda dovrà essere espressamente attestato che il soggetto conosce ed accetta in ogni sua parte il progetto e le prescrizioni organizzativo-funzionali del modulo del servizio di assistenza domiciliare.

2. Dichiarazione del legale rappresentante dell'impresa ai sensi delle vigenti disposizioni di legge attestante:

- a) che la ditta è iscritta nel registro della C.C.I.A.A. per la specifica attività oggetto dell'accREDITamento;
- b) le generalità delle persone autorizzate a rappresentare ed impegnare legalmente l'organismo;
- c) che l'organismo non si trovi in stato di fallimento, di liquidazione, di cessazione di attività, di concordato preventivo e che tali procedure non sono in corso;
- d) il numero degli operatori in possesso della qualifica dei servizi di tutela o di corso di formazione professionale per assistenti alle persone disabili;
- e) il rispetto del CCNL di riferimento e rispetto della normativa vigente in materia di rapporto di lavoro;

In caso di cooperative sociali deve inoltre essere dichiarata l'iscrizione negli appositi Albi regionali e nell' Albo Nazionale del Ministero delle Attività Produttive.

3. Dichiarazione resa dal rappresentante legale dell'impresa ai sensi delle vigenti disposizioni normative attestante:

- a) di aver avuto un'esperienza biennale nella gestione di servizi di assistenza domiciliare in rapporto con Enti Pubblici e/o Enti privati;
- b) l'impegno ad acquisire polizza assicurativa contro il rischio delle responsabilità civili per danno a persone o a cose conseguenti all'attività del servizio con un massimale non inferiore a € 2.000.000,00 per sinistro, entro 10 giorni dal ricevimento della comunicazione di iscrizione all'Albo;
- c) una sede operativa situata nell'ambito distrettuale. La sede legale potrà essere ubicata entro un raggio di 30 Km dal Distretto VT4 .
- d) il possesso della Carta dei Servizi;
- e) l'indicazione della sede INPS di competenza presso la quale richiedere la certificazione attestante la correttezza contributiva.

4. Presentazione dei seguenti documenti:

- a) Copia del CCNL, dei contratti integrativi vigenti;
- b) Regolamento interno applicato ai propri addetti;
- c) Copia della Carta dei Servizi;
- d) Certificazione di qualità europea specifica per attività di Assistenza a persone anziane, disabili e minori;
- e) Prospetto analisi del fornitore compilato e firmato per esteso, per accettazione dal legale rappresentante dell'impresa, in ogni sua pagina (allegato A);
- f) Organizzazione del servizio, organigramma e indicatori di qualità utilizzati;
- g) Dichiarazione resa dal rappresentante legale dell'impresa ai sensi delle vigenti disposizioni normative attestante l'accettazione di quanto contenuto nel progetto organizzativo (Allegati B), nei disciplinari (Allegati C,D,E,F) e nella modulistica predisposta per l'esecuzione del servizio (Allegati G,H).

Quanto indicato ai punti 1-2-3-4 del presente Bando, deve essere posseduto entro il termine di scadenza indicato per la presentazione delle domande di ammissione. Altresì in caso di raggruppamento di imprese e/o di Consorzi di Cooperative **i contenuti di cui ai punti 1-2-3-4 del presente Bando, devono essere prodotti da tutte le Cooperative aderenti** che intendono avvalersi dell'accreditamento, a pena di esclusione. La domanda di ammissione di cui al punto 1. dovrà essere resa in bollo pari ad euro 14,62, tranne che per i soggetti esenti; la stessa inoltre dovrà essere sottoscritta dai rappresentanti di ciascuna impresa. In alternativa potrà essere sottoscritta dal solo rappresentante dell'impresa capogruppo alla quale sia stato conferito mandato collettivo speciale con rappresentanza delle altre imprese. In tal caso il mandato dovrà essere inserito in originale o copia autenticata nei documenti allegati alla domanda.

Nella domanda devono essere specificate le parti del servizio che saranno eseguite dalle singole imprese e la stessa dovrà contenere l'impegno che, in caso di "accreditamento", le singole imprese si conformeranno alla disciplina prevista dall'art. 10 del D. Lgs. n. 358/92 e successive modifiche.

Le domande corredate della documentazione richiesta, devono essere presentate in busta chiusa, sigillata e controfirmata sui lembi, **a pena di esclusione**, e indirizzata all'Ufficio di Piano con la dicitura : "DISTRETTO SOCIO – SANITARIO VT4 - UFFICIO DI PIANO – SETTORE III – SERVIZI ALLA PERSONA - ACCREDITAMENTO ASSISTENZA DOMICILIARE" **entro le ore 12,00 del giorno 27 luglio 2012**, mediante raccomandata postale o agenzia di recapito autorizzata, oppure consegnata a mano, direttamente all'Ufficio Protocollo del Comune di Vetralla. Le domande presentate fuori dai termini sopraindicati verranno escluse.

Le domande verranno esaminate da una Commissione nominata dal Responsabile del Settore III Ufficio 2 Servizi alla persona del Comune Capofila che provvederà a verificare la validità dei requisiti richiesti ai fini della regolare iscrizione all'Albo dei soggetti fornitori.

Parimenti comporteranno l'esclusione dall'ammissione alla procedura di "accreditamento" e dall'iscrizione all'Albo le situazioni sotto riportate:

- a) Condizione prevista dall'art. 10 del D. lgs. 65/2000;
- b) Cause di divieto, decadenza, o di sospensione previste dalla vigente normativa antimafia;
- c) Mancanza di presentazione di tutta la documentazione, delle dichiarazioni od attestazioni prescritte nel presente atto complete e rispondenti in ogni parte alle prescrizioni indicate.

Il suddetto Albo è composto dall'elenco in ordine alfabetico dei fornitori legittimati, con a fianco indicati il Comune o i Comuni prescelti.

L'accreditamento avrà decorrenza dalla pubblicazione della determina di approvazione dell'Albo di cui al presente bando.

Ai singoli soggetti che hanno presentato domanda verrà comunicato l'esito tramite pubblicazione dell'Albo dei soggetti accreditati sul sito internet www.distrettosociosanitariovt4.it e www.comune.vetralla.vt.it.

Ulteriori informazioni possono essere richieste all'Ufficio di Piano del Comune di Vetralla presso il **Settore III – Ufficio 2** -Piazza San Severo 10/11 01019 Vetralla – Tel. 0761/466960 Fax 0761/460525, email: sociali@comunevetralla.vt.it



Il Responsabile del Settore III
Cultura e Servizi alla persona
Dott. Angelo Russo

Vetralla

11 LUG. 2012

MODULO n. 1

Al Comune di Vetralla
Capofila del Distretto VT 4 rif. L.328/00
Settore III – Ufficio 2 – Servizi alla persona
Piazza San Severo 10/11
01019 Vetralla

OGGETTO: Domanda e dichiarazione per la procedura di iscrizione (o di permanenza) nell'Albo Distrettuale di soggetti "accreditati" a svolgere attività di Assistenza Domiciliare distrettuale a favore degli anziani non autosufficienti, disabili adulti e minori

Il sottoscritto: _____

Nato il _____ a _____

Residente a _____ Via _____

Codice fiscale personale _____

In qualità di _____

Dell'impresa/cooperativa _____

Con sede in _____ Via _____

Con partita IVA _____

Matricola INPS _____ Sede di _____

Matricola INAIL _____ Sede di _____

Telefono _____ Telefax _____

CHIEDE

Di essere ammesso alla procedura per l'iscrizione all'Albo istituito presso il Distretto Socio-Sanitario VT/4, per erogare il servizio di Assistenza Domiciliare per il/i seguente/i Comune/i:

In qualità di (selezionare l'opzione):

- Impresa singola;
 - Capogruppo di un'associazione temporanea di imprese o di un consorzio già costituito;
 - Mandante di una associazione temporanea di imprese o di un consorzio già costituito;
 - Capogruppo di una costituenda associazione temporanea di imprese o di un costituendo consorzio;
 - Mandante di una costituenda associazione temporanea di imprese o di un costituendo consorzio;
- (in caso di raggruppamento o consorzio indicare i soggetti) costituito da:

1 - _____

2 - _____
3 - _____

In caso di consorzio indicare il soggetto o i soggetti per conto dei quali il consorzio partecipa

In caso di una costituenda associazione temporanea di imprese o di un costituendo consorzio allegare una dichiarazione, sottoscritta dai legali rappresentanti di tutti i soggetti associati, di impegno a formalizzare la costituzione dell'ATI o del Consorzio, subito dopo l'avvenuto accreditamento e comunque prima dell'erogazione del servizio.

Ai sensi e per gli effetti del T.U. 445/2000 s.m.i., in particolare artt. 46, 47 e 48, consapevole delle sanzioni penali cui può andare incontro previste dall'art. 76 del T.U. 445/2000 in caso di falsità in atti e dichiarazioni mendaci e della decadenza dei benefici conseguiti a seguito di un provvedimento adottato in base ad una dichiarazione rivelatasi, successivamente mendace

E DICHIARA

Sotto la propria responsabilità, ad ogni effetto di legge:

- 1) Di conoscere, aver preso visione e accettare incondizionatamente tutte le condizioni, gli oneri e gli impegni posti per l'iscrizione all'Albo;
- 2) Che la ditta è iscritta nel registro delle imprese della C.C.I.A.A. di _____ al n. _____ per la specifica attività oggetto dell'accreditamento;
- 3) Che le generalità delle persone autorizzate a rappresentare ed impegnare legalmente l'impresa sono le seguenti: _____
- 4) **(in caso di Cooperative Sociali):** che la ditta è iscritta negli appositi registri regionali istituiti per legge, come da provvedimento della Regione Lazio n. _____ del _____ e che la ditta è iscritta nell'apposito Albo nazionale del Ministero delle Attività Produttive con n. _____ del _____;
- 5) di esonerare il Distretto da qualsiasi responsabilità diretta o indiretta a qualsiasi titolo derivante alle persone, alle strutture o alle cose, a seguito dell'attività svolta;
- 6) di accettare integralmente tutto quanto previsto dalla normativa vigente (tutela privacy, norme comportamentali, norme di sicurezza, ecc.)

DICHIARA INOLTRE

- a) di aver avuto diretta esperienza almeno biennale nella gestione di servizi di assistenza domiciliare in rapporto con Enti Pubblici e/o Enti privati;
- b) di aver dato piena ed integrale applicazione, nei confronti dei propri addetti e/o soci, ai contratti collettivi nazionali di lavoro e ai contratti vigenti nel settore dell'assistenza domiciliare, con particolare riferimento al rispetto dei salari contrattuali minimi derivanti dalla stessa, e la piena applicazione delle normative salariali, previdenziali ed assicurative disciplinanti i rapporti di lavoro della categoria;
- c) di aver n. _____ addetti all'assistenza di base pari al 50% del numero degli operatori previsti nei singoli Comuni prescelti così come indicato nella tabella delle Risorse Umane;
- d) di poter assicurare il servizio di assistenza domiciliare per il/i Comune/i di:
Comune di _____;

Comune di _____;
Comune di _____;
Comune di _____;
Comune di _____;
Comune di _____;
Comune di _____;
Comune di _____;
Comune di _____;
Comune di _____;
Comune di _____;
Comune di _____;
Comune di _____;

- e) di impegnarsi a erogare il servizio nel rispetto delle clausole e delle condizioni previste nello schema-tipo di contratto con l'utenza;
- f) di impegnarsi ad acquisire polizza assicurativa contro il rischio delle responsabilità civili per danno a persone o a cose conseguenti all'attività del servizio con un massimale non inferiore a € 2.000.000,00 per sinistro, entro 10 giorni dal ricevimento della comunicazione di iscrizione all'Albo;
- g) di avere una sede operativa situata nell'ambito distrettuale e che la sede legale è ubicata entro un raggio di 30 Km dal Distretto VT4;
- h) di non trovarsi in uno degli stati che costituiscono causa di esclusione ed in particolare:
 - di non essere nelle condizioni previste dall'art. 10 del D.Lgs 65/2000;
 - di non essere incorso in cause di divieto, decadenza o sospensione prevista dalla vigente normativa antimafia;
- i) di osservare le norme, che si intendono tutte richiamate, derivanti dal D.Lgs 81/2008, nonché ogni ulteriore disposizione legislativa relativa alla prevenzione infortuni sul lavoro, all'igiene del lavoro, alle assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro, alle malattie professionali ed ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in corso di esercizio per la tutela materiale dei lavoratori.
- j) di precisare che la sede INPS di competenza presso la quale richiedere la certificazione attestante la correttezza contributiva è _____;

Per i raggruppamenti di imprese:

- di specificare che il servizio sarà suddiviso tra le varie imprese nel modo seguente:

- di conformarsi, in caso di accreditamento alla disciplina prevista dall'art. 10 D.lgs 358/92 e successive modificazioni ed integrazioni.

Le dichiarazioni di cui sopra devono recare la sottoscrizione autenticata, oppure nel rispetto della normativa vigente, recare la sottoscrizione semplice accompagnata dalla fotocopia del documento di identità del dichiarante (ex D.P.R. 445/2000).

ALLEGA

- Copia del CCNL, dei contratti integrativi vigenti;
- Regolamento interno applicato ai propri addetti;
- Copia della Carta dei Servizi;
- Certificazione di qualità europea specifica per attività di Assistenza a persone anziane, disabili e minori;
- Prospetto analisi del fornitore compilato e firmato per esteso, per accettazione dal legale rappresentante dell'impresa, in ogni sua pagina (allegato A);
- Organizzazione del servizio, organigramma e indicatori di qualità utilizzati;

- Dichiarazione resa dal rappresentante legale dell'impresa ai sensi delle vigenti disposizioni normative attestante l'accettazione di quanto contenuto nel progetto organizzativo (Allegato B), nei disciplinari (Allegati C,D,E,F) e nella modulistica predisposta per l'esecuzione del servizio (Allegati G,H).

Firma

Il Legale Rappresentante

**Prospetto
Analisi
Del Fornitore**

1. DENOMINAZIONE

Indirizzo sede legale _____

Telefono _____ **Fax** _____ **e-mail** _____

Indirizzo sede operativa _____

Telefono _____ **Fax** _____ **e-mail** _____

Presidente _____

Direttore _____

Anno di costituzione _____

2. NATURA DEL FORNITORE

Forma giuridica

- Cooperativa sociale
- Associazione
- Società
- Altro (specificare)

Settore d'impiego

- Servizi domiciliari socio-assistenziali alla persona
- Servizi semi-residenziali e/o residenziali per le persone anziane
- 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 del fornitore

- 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 Enti privati

CONTRATTI ANNO 2010 SERVIZI PRODOTTI	CONTRATTI ANNO 2011 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

(1 = scarso 5 = elevato)

5.1 Risorse umane adeguate / ___ / ___ / ___ / ___ /
1 2 3 4 5

- 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

5.1.1 Risorse umane adeguate

- Livello di turn over del personale socio-assistenziale
in % 2010 in % 2011

- Assenze per malattia del personale socio-assistenziale
in % 2010 in % 2011

- Assenze per infortuni del personale socio-assistenziale
in % 2010 in % 2011

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 l'Ufficio di Piano VT4 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	2010	2011
% dipendenti formati	2010	2011

6. Analisi qualitativa e quantitativa del personale

6.1 Caratteristiche del personale

a. Livello economico _____

b. Sesso _____

c. Fascia di età _____

d. Istruzione _____

6.2 Quali sono le principali esigenze del personale ?

6.3 In che modo è possibile soddisfare tali esigenze ?

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

<i>ANNO 2010</i>	<i>NUMERO MEDIO PERSONALE</i>	<i>NUMERO GIORNATE</i>
Personale dipendente (soci lavoratori)		
Collaboratori esterni		
Assistenti di base		
Altri (_____)		
Totale		

<i>ANNO 2011</i>	<i>NUMERO MEDIO PERSONALE</i>	<i>NUMERO GIORNATE</i>
Personale dipendente (soci lavoratori)		
Collaboratori esterni		
Assistenti di base		
Altri (_____)		
Totale		

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

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

<i>STRUTTURE</i>	<i>MEZZI</i>	<i>TECNOLOGIE</i>

7.4 Chi effettua tali controlli?

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

**PROGETTO ORGANIZZATIVO PER LA
GESTIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA
DOMICILIARE DISTRETTUALE A MEZZO
DELL' "ACCREDITAMENTO"**

*PRINCIPI E CRITERI GENERALI ORGANIZZATIVI E FUNZIONALI ALLA GESTIONE DEL
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DISTRETTUALE A MEZZO DELL'
ACCREDITAMENTO NEL QUADRO DELLA LEGGE 8.11.2000 N. 328*

ART. 1 – OGGETTO

Il presente dettato di principi e criteri generali, nell'ambito della sfera di autonomia organizzativa e funzionale che viene riconosciuta al governo degli enti locali, mira a definire, in via transitoria, ed in attesa dell'emanazione della legge regionale prescritta dalla legge quadro nazionale per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, le linee fondanti di un moderno modulo gestionale del servizio di assistenza domiciliare rivolto alle persone in stato di disagio ed in particolare alla popolazione anziana, in coerenza con i nuovi principi legislativi introdotti nel nostro ordinamento.

ART: 2 – QUADRO NORMATIVO

Fermo restando che il riferimento allo strumento gestionale dell' "accreditamento", in attesa della normativa regionale, è meramente formale, per esigenza di chiarezza comunicativa, le fonti normative che informano il quadro della presente disciplina sono le seguenti:

- T.U. 18 agosto 2000, n. 267;
- Documento base redatto dal Gruppo di Qualità Sociale del Ministero per la Solidarietà Sociale nel 1999;
- Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali n. 328 del 08 novembre 2000;

ART. 3 – FINALITA'

1. Con il presente progetto, il Distretto VT/4 si propone di cogliere le forti esigenze di ammodernamento degli strumenti gestionali tradizionali dei servizi di assistenza che nascono dalla comunità, dagli utenti, dalle forze istituzionali, politiche e sociali per perseguire obiettivi di più alti livelli di qualità ed efficienza negli interventi e servizi che soddisfano i bisogni sociali e dai nuovi principi introdotti nel nostro ordinamento dal legislatore.
2. Più in particolare, le finalità che il progetto si propone di conseguire sono:
 - a) Centralità della figura e del ruolo del cittadino-utente alla luce dei suoi specifici bisogni, nell'ambito del suo progetto assistenziale e della sua capacità di autonome determinazioni nella scelta del fornitore, che potrà anche operare in base alla misura di soddisfazione di tali bisogni ricevuta dal servizio che il distretto, comunque, concorre con le sue strutture ad organizzare;
 - b) Garantire un elevato livello qualitativo del servizio offerto al cittadino-utente;
 - c) Garantire e sviluppare la qualità del fornitore e l'efficienza degli interventi attraverso una qualificata concorrenza tra i possibili soggetti erogatori, nel rispetto della par condicio;
 - d) L'ottimizzazione ed il coordinamento delle risorse della rete dei servizi con particolare riferimento alla concreta integrazione socio-sanitaria;
 - e) La valorizzazione e lo sviluppo delle risorse della comunità orientata alla massima soddisfazione dei bisogni del cittadino;
 - f) L'omogeneità nelle modalità di gestione dei servizi di assistenza domiciliare sul territorio distrettuale;
 - g) L'omogeneità delle modalità di controllo e di valutazione.

ART. 4 – BUONI SERVIZIO

- 1) Per assicurare le finalità di cui all'art. 3, il Distretto VT/4 svolge dirette attività di amministrazione, di verifica, di vigilanza e controllo relativamente ai progetti di assistenza domiciliare a favore dei singoli cittadini formulati dagli Assistenti Sociali.
- 2) Il servizio previsto dai progetti individuali viene realizzato in base alle modalità e ai costi indicati in apposita scheda standard denominata 'buono-servizio'.
- 3) Gli interventi previsti nel progetto individuale e debitamente sovvenzionati debbono essere resi da fornitori legittimati ed iscritti nell'apposito Albo pubblicato dal Comune capofila del Distretto Vt 4, in base alle procedure previste dal presente progetto e dalla disciplina di cui gli allegati C, D, E, F;

ART. 5 – BENEFICIARI DEI BUONI

Sono beneficiari dei buoni-servizio le persone in stato di disagio sociale, sanitario ed economico e/o con limitazione all'autonomia personale, autorizzate dall'Assistente Sociale di riferimento all'acquisto di prestazioni presso fornitori iscritti all'Albo.

I beneficiari dei buoni, previa acquisizione di un Progetto Assistenziale Individuale (PAI) personalizzato e concordato con il Servizio Sociale Comunale e dello schema di contratto predisposto dalla stessa struttura, si devono rivolgere ad uno dei fornitori fra quelli legittimati ed iscritti all'Albo, per concordare e sottoscrivere il contratto concernente la fruizione degli interventi previsti.

ART. 6 – VALUTAZIONE DEL POSSESSO E DEL MANTENIMENTO DEI REQUISITI DI LEGITTIMAZIONE DEI FORNITORI

L'Ufficio di Piano provvederà annualmente ad aggiornare l'Albo:

- valutando e selezionando le richieste dei soggetti interessati all'inserimento;
- verificando il mantenimento dei requisiti e degli standard da parte dei fornitori già precedentemente accreditati.

ART. 7 – RAPPORTI FRA FORNITORE E DISTRETTO

Il rapporto tra Distretto e soggetto fornitore nasce con la domanda di "accreditamento" e si perfeziona con la validazione e l'iscrizione all'Albo.

L'iscrizione all'Albo comporta la conoscenza e l'accettazione di tutte le attività dirette del Distretto: controllo e vigilanza sull'attività gestionale del fornitore, verifica del mantenimento del possesso dei requisiti, controllo del livello degli interventi e degli impegni formalmente assunti.

ART. 8 – FUNZIONI AMMINISTRATIVE, DI VIGILANZA E DI CONTROLLO DELL'UFFICIO DI PIANO - DISTRETTO VT 4.

Il Distretto promuove la qualità della vita e dei diritti di cittadinanza attraverso un sistema integrato di interventi/servizi. Il sistema integrato incentiva le sinergie operative tra tutte le risorse formali ed informali della comunità (servizi comunali, servizi socio-sanitari, servizi sanitari e ospedalieri, ecc.).

Il Distretto Sociale VT4, attraverso l'intervento delle Assistenti Sociali, garantisce la valutazione della domanda di aiuto e la determinazione/verifica del progetto di assistenza domiciliare distrettuale.

Per stimolare la più ampia fruizione dei servizi il Distretto promuove azioni informative rivolte al cittadino.

L'Ufficio di Piano, in collaborazione con i Servizi Sociali Comunali, garantiscono al cittadino o alla famiglia utente, il diritto di essere protagonista partecipando attivamente alla formulazione del progetto assistenziale e riconoscendogli il diritto di scegliere direttamente il fornitore del servizio assistenziale.

L'Ufficio 2 del Settore III del Comune di Vetralla procede all'esame delle richieste all' "accreditamento" .

L'Ufficio di Piano predispone l'Albo composto dall'elenco alfabetico dei fornitori legittimati, con a fianco indicati i comuni prescelti.

L'Albo è approvato con apposita determinazione del Responsabile dei Servizi Sociali , Settore III – Ufficio 2 , del Comune di Vetralla Capofila del Distretto VT4 ed è pubblicato all'Albo Pretorio dello stesso Comune e sul sito internet www.comune.vetralla.vt.it. Copia del provvedimento verrà trasmesso a tutti i Comuni che costituiscono il Distretto VT/4.

Eventuali istanze di riesame da parte di soggetti che non abbiano ottenuto la legittimazione all'accreditamento, devono pervenire al comune capofila di VETRALLA – con la dicitura "COMUNE DI VETRALLA – DISTRETTO VT/4 – ACCREDITAMENTO ASSISTENZA DOMICILIARE DISTRETTUALE A FAVORE DEGLI ANZIANI, DISABILI ADULTI E MINORI, entro e non oltre 15 giorni dalla data di spedizione della raccomandata A/R in cui viene loro comunicato la decisione negativa dell'Ufficio di Piano.

L'Ufficio 2 del Settore III del Comune di Vetralla valuta e decide sulla eventuale richiesta di riesame e comunica la decisione all'interessato tramite Racc. A/r.

Il Responsabile del Settore III del Comune di Vetralla per mezzo dell'Ufficio di Piano svolge anche funzioni di vigilanza e controllo sul mantenimento dei requisiti di legittimazione, su eventuali condizioni e situazioni che costituiscono causa di esclusione ed sul rispetto degli standard del servizio e dei relativi obblighi.

Qualora l'Assistente Sociale che opera presso il Comune ove viene erogato il servizio dal soggetto accreditato rilevi il venir meno di una delle condizioni o di uno dei requisiti indispensabili, sopra elencati, lo comunica Responsabile dei Servizi Sociali , Settore III – Ufficio 2 , del Comune di Vetralla che provvede ad una contestazione formale di tale condizione ostativa con Racc. A/R.

Eventuali ricorsi o giustificazioni da parte dei soggetti accreditati che hanno ricevuto la contestazione saranno esaminati dal responsabile dell'Ufficio 2, Settore III , del Comune di Vetralla che comunica ai singoli soggetti l'esito del ricorso.

L'aggiornamento dell'Albo è approvato con apposita determinazione del Responsabile dei Servizi Sociali , Settore III – Ufficio 2 Servizi alla persona del Comune di Vetralla capofila del Distretto VT4, a cui seguirà la pubblicazione all'Albo Pretorio nel Comune stesso e la trasmissione ai Comuni che costituiscono il Distretto VT/4.

ART. 9 – ISCRIZIONE E DURATA DELL'ALBO FORNITORI LEGITTIMATI

Le richieste di iscrizione all'Albo dovranno essere presentate secondo le modalità previste dal bando predisposto, che rimarrà valido fino a nuova pubblicazione.

I soggetti già iscritti all'Albo dovranno rinnovare annualmente, in occasione della pubblicazione del bando dedicato, la domanda di iscrizione dimostrando la permanenza dei requisiti richiesti per la stessa.

DISCIPLINA OPERATIVA DEL SERVIZIO

1. Fruttori dei buoni servizio.

Beneficiari dei buoni servizio di assistenza domiciliare sono le persone in stato di disagio sociale, sanitario ed economico e/o con limitazioni all'autonomia personale, residenti nel territorio del Distretto Socio-Sanitario VT/4, autorizzati dall'Assistente sociale, previo finanziamento in quota parte delle prestazioni previste, all'acquisto di interventi presso i fornitori "accreditati" iscritti all'Albo.

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 fornitore;
- d) Elenco dei fornitori accreditati all'Albo del Distretto, la carta dei servizi di ciascun fornitore e tutte le informazioni relative ai servizi erogati.

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 lo schema proposto.

I prezzi degli interventi sono stabiliti unilateralmente dal Distretto e rispettati da tutti i fornitori "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 fornitore deve assicurare, può ricevere, a discrezione del fornitore 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 Responsabile dei Servizi Sociali Comunale e al coordinatore dell'Ufficio di Piano che sentito il Responsabile dell'Ufficio stesso valuta l'opportunità di inoltrare eventuali contestazioni al fornitore.

Il cittadino-utente beneficiario, nel caso di cancellazione definitiva del fornitore dall'Albo dei soggetti "accreditati" deve riceverne comunicazione entro i successivi tre giorni lavorativi sia da parte del fornitore che dell'Assistente Sociale, 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 il Responsabile del Servizio Sociale Comunale che provvede ad emettere un buono sostitutivo da spendersi con un diverso fornitore. E' fatto obbligo al Servizio Sociale Comunale di comunicare all'Ufficio di Piano tale variazione.

2. Buono di servizio

Il "buono 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 (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 fornitori 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 dall'Assistente Sociale. 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'anziano in tempo reale. Le modifiche del progetto assistenziale e/o degli interventi/servizi, verranno esplicitate tramite una variazione formale del "buono servizio".

Il "buono servizio" viene assegnato al cittadino-utente sulla base di un progetto assistenziale personalizzato che prevede l'autorizzazione a fruire di specifici interventi assistenziali.

Il "buono servizio" si compone di due parti: nella prima parte vengono indicati gli interventi/servizi autorizzati all'anziano e la relativa frequenza delle prestazioni; nella seconda parte viene precisato il costo mensile, la quota a carico del cittadino e la quota sovvenzionata dal distretto, il quale si impegna ad erogare 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 che a giudizio dell'Assistente Sociale non siano riservati esclusivamente al fornitore.

Il “buono di servizio” viene redatto in triplice copia ed è firmato dall’Assistente Sociale del Servizio Sociale Comunale. Una copia del buono viene trattenuta dall’ Assistente Sociale che provvede a mandarne una fotocopia al settore amministrativo dell’Ufficio di Piano 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 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” come sopra specificato che sostituisce il precedente ed integra, aggiornandolo, il contratto.

L’Assistente Sociale assegna il “buono di servizio”, sino alla concorrenza delle ore previste nel quadro di riferimento ipotetico annualmente approvato dal Comitato dei Sindaci del distretto, tenendo in considerazione da un lato l’emergenza assistenziale dell’utente e dall’altro la sua situazione economica.

Il cittadino-utente provvede mensilmente al pagamento delle ore dell’assistenza domiciliare autorizzate dal “buono servizio” corrispondendo direttamente al fornitore la sola quota parte di spesa a proprio carico. Il cittadino/utente delega il Distretto a corrispondere direttamente al fornitore l’importo a proprio carico come quantificato nel Buono Servizio. Pertanto il settore Amministrativo dell’Ufficio di Piano deve ricevere dal fornitore a cadenza mensile:

- Documentazione relativa all’avvenuta erogazione delle ore di assistenza domiciliare costituita dal prospetto mensile delle ore autorizzate, prestate, riconosciute e sottoscritte dal cittadino-utente o dai suoi familiari e controfirmati dal fornitore;
- Fattura intestata al Distretto con l’indicazione dell’importo a carico dello stesso con allegata fotocopia della fattura intestata al cittadino-utente con l’indicazione dell’importo a proprio carico. Il Responsabile del settore “ Servizi Sociali alla persona e Cultura” provvede a riconoscere e liquidare al fornitore “accreditato” scelto la sola quota a carico del Distretto.

3. Fornitore “accreditato”. Oneri, impegni e obblighi

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’Assistente Sociale all’acquisto degli interventi/servizi, nel pieno rispetto dei livelli quantitativi 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 7,30 alle ore 20,30, eccezionalmente gli interventi possono essere autorizzati e quindi erogati anche nei giorni festivi.

3.1 Obblighi particolari del fornitore “accreditato”

Ogni fornitore, accettando di ottenere la legittimazione da parte del Distretto con l’“accreditamento”, si impegna a soddisfare le richieste dei cittadini autorizzati dalle Assistenti Sociali, secondo quanto stabilito nei disciplinari del progetto organizzativo funzionale.

Il fornitore “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.

Il Fornitore “accreditato”, al fine di garantire la qualità degli interventi, dovrà:

- Disporre di una sede operativa sul territorio del Distretto, oltre la sede legale ubicata non oltre un raggio di 30 Km dal Distretto VT 4;
- Predisporre una propria “Carta dei Servizi” di presentazione del fornitore e dei servizi offerti;
- Stipulare i contratti con il cittadino-utente;
- Riscuotere i corrispettivi economici relativi agli interventi svolti che sono a carico del cittadino-utente;
- Disporre di personale addetto all’assistenza domiciliare in possesso della patente di guida;
- Garantire la continuità assistenziale degli operatori impiegati al fine di favorire qual rapporto relazionale che è fattore determinante nella qualità dell’intervento socio-assistenziale.
- 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;
- Mantenere i requisiti che hanno suffragato la legittimazione dell’ “accreditamento”;
- Trasmettere copia del contratto sottoscritto con il cittadino-utente all’Ufficio di Piano;
- Operare e collaborare in sinergia con le Assistenti Sociali ed attenersi a tutte le prescrizioni, oneri ed adempimenti prescritti nel progetto.

3.2 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:

- a) stipulare con il cittadino-utente e/o la sua famiglia un contratto redatto sulla base delle indicazioni essenziali individuate nel modello all’uopo 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 fornitore 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;
- d) comunicare la propria eventuale cancellazione definitiva all’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;
- 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 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 fornitore non comunica all’Assistente Sociale l’assenza dall’abitazione del cittadino-utente, non ha diritto al pagamento degli interventi non resi.

3.3 Obblighi particolari del fornitore nei confronti del Distretto VT4

Il fornitore, 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 fornitore “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 Responsabile dell’Ufficio di Piano, anche via fax; 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 Distretto.

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 fornitore ad integrazione del precedente buono emesso.

Il fornitore, decaduto dall’Albo, dovrà immediatamente consegnare alle Assistenti Sociali 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 del cittadino-utente resta attribuito alle Assistenti Sociali 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 i Servizi Sociali Comunali, garantisce la valutazione della domanda di aiuto e la elaborazione/verifica del progetto assistenziale, riconoscendo al cittadino-utente ed alla sua famiglia di essere protagonista del proprio progetto di assistenza. A tal fine, l’anziano e la sua famiglia che utilizzano i Servizi Sociali Comunali, partecipano e collaborano alla formazione del progetto assistenziale.

Per stimolare la più ampia fruizione dei servizi di assistenza domiciliare, il Distretto 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 Distretto 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.

Il percorso assistenziale, ed in particolare, la scelta del fornitore “accreditato” devono essere significativamente “accompagnate” dal servizio. Per sostenere l’attuazione del progetto assistenziale il Distretto 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 lo regolare fruizione degli interventi già autorizzati, il cittadino-utente e/o la sua famiglia devono comunicare al fornitore ed al Servizio Sociale, anche telefonicamente, 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 del cittadino-utente così come individuato nella tabella ISEE. Pertanto il costo orario degli interventi è deducibili dalla tabella di seguito riportata:

N°	VALORE IS.E.E.	Importo a carico Utente (Costo orario IVA esclusa)	Importo a carico del Distretto (Costo orario IVA esclusa)
1	Nucleo familiare con ISEE fino a € 5.164,57	€ 3,50	€ 9,48
2	Nucleo familiare con ISEE fino a € 12.000,00	€ 4,54	€ 8,44
3	Nucleo familiare con ISEE fino a € 22.000,00	€ 5,45	€ 7,53
4	Nucleo familiare con ISEE superiore a € 22.000,00	€ 12,98	=====

In considerazione di relazioni stilate dall’assistente sociale comunale, ogni singola amministrazione, per casi particolarmente gravi o bisognosi, può stabilire una riduzione o l’esenzione completa della quota a carico del cittadino-utente.

In questo caso l’Amministrazione comunale che provvederà alla corresponsione della differenza, mentre il Distretto riconosce e liquida al fornitore “accreditato” scelto la quota a proprio carico precisata nel “buono di servizio”.

8. Vigilanza e controllo

L’Ufficio di Piano 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”.

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.

ALLEGATO D

DISCIPLINARE DEGLI INTERVENTI

1- Oggetto

Il presente articolato mira a disciplinare in via sperimentale le linee principali di un modello di gestione dei servizi assistenziali basato sul sistema dell'accreditamento di soggetti.

2 - Principi e finalità del servizio di Assistenza Domiciliare

Il servizio di Assistenza domiciliare è rivolto principalmente alle seguenti tre aree problematiche e progettuali:

- a) area della senescenza;
- b) area della disabilità, compreso il disagio mentale;
- c) area dell'età evolutiva e giovanile.

Prevalentemente i destinatario del servizio di AD sono le famiglie, al cui interno vi è un membro in condizioni di dipendenza e a rischio di emarginazione, le persone sole anziane e disabili in condizioni di autonomia ridotta, compromessa per malattia, o in condizioni sociali difficili.

Il servizio è finalizzato al mantenimento della persona in difficoltà, nel suo naturale ambiente di vita e di relazione, in condizioni di massima autonomia e benessere possibili, nel rispetto delle diversità e delle caratteristiche individuali.

In questo senso va inteso come un servizio di sostegno alla persona e alla famiglia, che attraversa orizzontalmente tutte le fasce di età e categorie di bisogno, pur riconoscendo un maggior peso alla popolazione anziana in genere e ai cittadini (minori, disabili, adulti) che a causa dell'insorgere di una condizione di dipendenza risultino a rischio di ricovero.

La necessità di tale definizione e formulazione emerge principalmente da due constatazioni:

- a) il servizio è istituzionalmente preposto ad assistere un'utenza diversificata per tipologia di bisogni. La domanda indica però una prevalenza di situazioni caratterizzate dalla gravità delle problematiche espresse da minori e adulti handicappati, adulti e minori con problemi psichiatrici, malati terminali anziani e non, traumatizzati e anziani dipendenti dal contesto familiare e/o parentale allargato;
- b) occorre considerare le famiglie: la rete parentale allargata e il contesto vicinale, come risorse che a determinate condizioni, possono essere aiutate a mantenere al proprio interno la persona che si trova in condizioni di bisogno.

L'indice di non autosufficienza o comunque l'indice di dipendenza deve venir rapportato all'individuo, alla sua famiglia e/o al suo contesto ambientale, comprendendo in quest'ultimo il vicinato, il volontariato, ecc..

Il concetto di non autosufficienza individuale può essere correttamente utilizzato solo considerandone la correlazione con quello di dipendenza dall'ambiente complessivamente inteso. Una dipendenza che si carica spesso di valenze negative ove non siano assicurati i necessari interventi di supporto.

In tal senso il servizio di assistenza domiciliare si pone come uno strumento importante, fra gli altri che compongono la rete di opportunità offerte dalla comunità locale allargata, se assume su di se, non solo il compito di erogare prestazioni specifiche, ma anche il collegamento e la promozione delle risorse.

Per svolgere questa basilare funzione il servizio deve avere caratteristiche di elasticità, flessibilità e tempestività.

Non deve essere rigidamente codificato, ma efficacemente e funzionalmente diversificato; la struttura deve essere in grado di rispondere adeguatamente e con sollecitudine alle situazioni che presentano caratteristiche di urgenza.

3- Destinatari del Servizio

Ogni persona o nucleo al cui interno vi è un componente bisognoso di assistenza al domicilio ha diritto, indipendentemente dal reddito, di presentare domanda di assistenza al fine di richiedere l'aiuto necessario.

I parametri cui si fa riferimento sono dati dalla dipendenza fisica, psichica, relazionale, economica e ambientale, che analizzati in correlazione, definiscono l'indice di dipendenza dal contesto di origine.

Il prescindere dalla variabile reddito per il diritto di accesso non significa gratuità del servizio per tutti.

All'utenza viene, infatti, richiesto di contribuire al costo del servizio in misura proporzionale al reddito del nucleo familiare convivente del richiedente (per nucleo familiare convivente si intende quello composto da tutti coloro che vivono nella stessa residenza e /o che sono nello stesso stato di famiglia del richiedente. Fatti salvi eventuali addebiti e recuperi a carico di parenti e affini tenuti all'obbligo di assistenza e sostegno a norma del Codice Civile, secondo parametri che vengono definiti dal presente regolamento.

In ogni caso il servizio viene assicurato prioritariamente alle situazioni caratterizzate dalla gravità delle problematiche espresse da minori e adulti handicappati, adulti con problemi psichiatrici, malati terminali anziani e non, traumatizzati e anziani dipendenti dal contesto familiare e/o parentale allargato.

Un ulteriore criterio di priorità è ovviamente rappresentato dalla situazione di difficoltà economica. Le persone richiedenti devono, inoltre, essere residenti nei comuni del Distretto VT/2.

4 – Caratteristiche e modalità di erogazione del servizio.

Il servizio prevede, fra gli altri interventi relativi al profilo professionale di Assistente Domiciliare (come da L.R. Lazio n. 42/86) e dal capitolato relativo all'accreditamento per fornire il servizio:

1. *Aiuto e cura del governo della casa:* riordino del letto e della stanza; pulizia dei servizi e dei vani dell'alloggio; cambio della biancheria; lavaggio e stiratura della biancheria e del vestiario, preparazione dei pasti, ecc.;

2. *Aiuto a favorire e/o mantenere l'autosufficienza nell'attività giornaliera:* alzare l'utente dal letto; curare l'igiene della persona; vestizione; aiuto per una corretta deambulazione e nel movimento di arti invalidi, nonché nell'utilizzo di ausili sanitari; mobilitazione delle persone costrette a letto e simili; accompagnamento dell'utente per visite mediche o altre necessità, ecc.;

3. *Prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione*: assistenza per la corretta esecuzione delle prescrizioni farmacologiche e/o riabilitative prescritte dal medico; prevenzione delle piaghe da decubito; effettuazione piccole medicazioni su prescrizione medica; segnalazione al medico curante di qualsiasi anomalia nelle condizioni dell'utenza, ecc.;

4. *Servizi di segretariato sociale*: disbrigo pratiche amministrative, informazione e assistenza; spesa e rifornimenti; ecc.;

5. *Interventi volti a favorire la vita di relazione*: coinvolgimento di parenti e vicini; rapporti con le strutture sociali, sanitarie, ricreative del territorio; rafforzamento della propria autostima; sviluppo delle capacità ricreative; interventi significativi finalizzati a soddisfare i bisogni di crescita e di integrazione sociale delle persone disabili attraverso la vita di relazione e la socializzazione; ecc.;

Più in generale gli interventi sono caratterizzati dall'adozione di una metodologia finalizzata al mantenimento e allo sviluppo dell'autonomia personale e della vita di relazione.

Ogni intervento deve essere personalizzato al fine di rispettare le diverse caratteristiche di ogni utente e, pertanto, per ogni situazione viene predisposto un Progetto Assistenziale Individuale (PAI) nel quale devono essere coinvolti la famiglia, la rete parentale, il vicinato, ecc..

Il progetto può prevedere anche lo svolgimento dei seguenti interventi a domicilio dell'utente:

- pulizie straordinarie da effettuarsi anche con l'utilizzo di speciali macchinari;
- piccole manutenzioni;
- servizio di lavanderia e stireria.

Il servizio si effettua di norma nell'arco di 6 giorni settimanali, compresi i prefestivi, nell'arco della giornata.

Per situazioni che presentino esigenze particolari l'Assistente Sociale comunale si riserva di chiedere al soggetto accreditato cui è affidato il servizio, l'effettuazione di interventi anche in orari anche diversi e in giorni festivi.

Può, inoltre, essere richiesta la copertura di interventi di emergenza durante la notte.

5 – Indicazioni di comportamento professionale

L'operatore nel presentarsi al cliente 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 PROCESSO DELLA DOMANDA DI AIUTO PER I
CITTADINI/UTENTI CHE INTENDONO AVVALERSI DELL'ASSISTENZA
DOMICILIARE DISTRETTUALE**

Il rispetto del percorso è vincolante per il Fornitore, il cittadino - utente e l'Assistente Sociale distrettuale.

LE FASI:

1) Richiesta di aiuto rivolta al servizio Sociale presente nel comune da parte dell'anziano e /o disabile o dalla sua famiglia.

- La domanda di aiuto è accolta di norma dall' Assistente Sociale che fornisce informazioni e orienta sulla rete dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari;
- Nello specifico vengono fornite informazioni circa:
 - i servizi del comune;
 - criteri economici di compartecipazione alla spesa assistenziale;
 - elenco fornitori "accreditati" e loro schede di presentazione;
- L'Assistente Sociale una scheda di segnalazione (dati anagrafici dell'utente e del segnalante, bisogno espresso, eventuali fasce orarie per fissare il colloquio, numero di telefono, ecc.);

2) Colloquio e visita domiciliare

L'A.S. raccoglie informazioni e approfondisce i diversi aspetti della situazione. Espone e chiarisce alla famiglia le varie fasi del percorso assistenziale. Il colloquio può essere effettuato nella sede del Servizio o presso il domicilio dell'utente.

3) Valutazione congiunta

La valutazione, effettuata dall'Assistente Sociale ed eventualmente in collaborazione con altri Servizi (Infermiere Professionale, CIM, ecc.) è necessaria per considerare in modo globale i fattori sociali, assistenziali e sanitari per garantire la massima coerenza nella predisposizione del progetto assistenziale individualizzato.

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:
 - 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 delle verifiche;
 - 3. tempi e modi di verifiche;
- d)** un referente istituzionale del programma operativo, il cui nominativo viene trasmesso, insieme al progetto, al Fornitore scelto dall'anziano e dalla famiglia. Per competenza professionale tale funzione è prevalentemente svolta dal Responsabile dei Servizi sociali comunali e distrettuale.

Tempi medi: da fase 1 a fase 3 = 7 giorni lavorativi. Occorre considerare uno slittamento dei tempi di valutazione nel caso siano previste eventuali consulenze specialistiche e/o progetti congiunti.

4) 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 Fornitore "accreditato" che viene prescelto.

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

Nel "Buono di Servizio", redatto in triplice copia e firmato congiuntamente dall' A.S., dal cittadino/utente e dal Responsabile dei Servizi sociali comunali o distrettuale sono indicati:

- 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 Fornitori "accreditati", consegnando, qualora non ne siano in possesso, anche la scheda di presentazione di ciascun Fornitore.
- g) L'A.S. consegna il modulo al cittadino/utente per la scelta della ditta fornitrice. Contatta contestualmente il Fornitore e dopo aver avuto assicurazione da parte dello stesso a fornire il servizio richiesto, il cittadino/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 al cittadino/utente, al servizio sociale ed alla ditta fornitrice.

5) Contratto

Il contratto è stipulato dal Fornitore 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 Fornitore e la data prevista per l'inizio degli interventi.

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 deve far esplicito riferimento alla normativa relativa al rispetto della privacy.

Copia del contratto, unico strumento per conoscere qual è il Fornitore prescelto dal cittadini/utente, deve essere trasmesso alla sede distrettuale per consentire l'attivazione da parte del Responsabile degli atti connessi ed i relativi impegni di spesa.

6) Trasmissione del progetto assistenziale

All'atto della sottoscrizione del contratto tra il Fornitore ed il cittadino/utente dovrà essere consegnato il progetto assistenziale individualizzato al Fornitore. Ciò al fine di consentire al

Fornitore la conoscenza preliminare del caso in vista dell'incontro da effettuare per l'avvio dell'intervento e la presa in carico del cittadino/utente.

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'Assistenza Sociale. In questo modo il Fornitore co-partecipa al progetto e co-progetta in itinere con il Servizio Sociale.

7) Incontro preliminare

L'incontro preliminare all'avvio dell'intervento tra l'A.S. ed il Fornitore 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.

8) 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. Il Responsabile dei Servizi Sociali comunali provvedono ad inoltrare, nel più breve tempo possibile il nuovo contratto alla sede distrettuale.

Se il cittadino/utente vuole rinunciare in via definitiva al servizio di assistenza domiciliare deve presentare rinuncia scritta al Servizio Sociale di riferimento.

9) Incontri di verifica

Per monitorare l'andamento del processo assistenziale in rapporto ai risultati attesi/raggiunti l'A.S. ed il Fornitore 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 il cittadino/utente e/o la sua famiglia.

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 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 espletati in tempi successivi.

Disciplinare procedure di controllo degli interventi

Il processo di “accreditamento” nei Servizi alla persona pone alla ribalta il tema della valutazione/controllo della qualità, riferita non solo al possesso e al mantenimento di standards qualitativi predeterminati in relazione alle tipologie di interventi da erogare, quanto piuttosto come sforzo continuo di migliorare il posizionamento del Servizio in relazione al fine da perseguire.

A superamento di forme di controllo che richiamano procedure burocratizzate o “certificate”, si avverte la necessità che la P.A. sistematizzi l’attività di valutazione/controllo interna al proprio sistema organizzativo al fine di essere sempre più capace di “comprendere” ed “internalizzare” anche il punto di vista espresso dal cittadino/utente e di quanti (pubblico, privato, fornitore, comunità) concorrono al raggiungimento del “miglior benessere possibile” dell’assistito.

Particolare attenzione va posta sul processo interattivo che si sviluppa nel corso di un processo di aiuto fra sistema cittadino/utente, sistema dei servizi deputati ad accogliere e valutare la domanda e sistema di servizi deputati ad erogare gli interventi.

Il processo si sviluppa in una sequenza di fasi che implicano azioni funzionali al raggiungimento di un risultato: ciascuna di queste fasi, separabili solo artificialmente e per sottoporle ad osservazione teorica, racchiude al suo interno dimensioni di qualità, cioè aspetti rilevanti per l’attivazione di un sistema di valutazione/controllo.

La prima fase prende avvio nel momento in cui l’Assistente Sociale comunale concorda con la famiglia e l’utente gli obiettivi e gli interventi previsti e li informa in merito al processo di presa in carico congiunta con il Fornitore accreditato che la famiglia stessa sceglie. Tale accordo viene recepito dal “Buono di Servizio” che definisce e delimita il campo di intervento su cui si concentreranno le azioni dei diversi attori, i loro ruoli e i rispettivi compiti, esplicita le attese dei “contraenti” rispetto agli obiettivi dichiarati ed è strumento di controllo reciproco.

La definizione del P.A.I. e la sua formalizzazione, consente e vincola l’Assistente Sociale a “tenere le fila” del processo, pur in presenza della necessità di delegare ad altri, scelti dal cittadino-utente, l’erogazione degli interventi. Questo passaggio è essenziale affinché il Servizio Sociale comunale sviluppi al suo interno prassi condivise e soggette ad autovalutazione e controllo, come “punto della connessione”.

Secondo passaggio fondamentale è rappresentato dal momento della consegna del progetto al Fornitore prescelto dal cittadino.

La consegna non può in nessun caso dar luogo ad una delega al Fornitore rispetto alla qualità delle azioni volte al risultato, ma deve costituire un momento di dichiarazione reciproca di intenti, presentazione e accettazione dei rispettivi ruoli, delle modalità e ambiti della verifica indicati/opportuni rispetto alla casistica individuale.

Il Servizio Sociale, pur attivando modalità relazionali improntate alla ricerca della condivisione, deve farsi garante della qualità esplicitando l’uso di prassi volte alla verifica sistematica del processo e degli obiettivi intermedi concordati.

Tutti gli attori, pertanto, non solo si incontrano alle scadenze già previste nel P.A.I., ma sono tenuti a condividere tempestivamente qualsiasi cambiamento colto durante la fase attuativa del progetto e ad incontrarsi al fine di verificare la necessità di apportare modifiche al progetto.

Coerentemente con questo approccio “in divenire”, pur nella necessità di attenersi a strumenti e metodologie già sperimentati ed in uso, il Servizio Sociale comunale ed i Fornitori “accreditati” possono prevedere e ricercare strategie e modalità di verifica/controllo diverse, ulteriori, condivise.

Metodologie e strumenti del Servizio Sociale comunale per monitorare il processo di aiuto e i risultati

Si tratta di strumenti metodologici che danno importanti segnali dell’andamento di un processo ed accompagnano tutte le fasi del percorso assistenziale, dall’accesso al servizio da parte del cittadino, alla sua dimissione.

In quanto strumenti dedicati e finalizzati alla ricerca di qualità, il loro uso deve essere dichiarato, formalizzato ed assumere la valenza di procedura condivisa dal gruppo professionale di segretariato sociale. In presenza di una maggiore complessità data dalla pluralità degli interlocutori coinvolti nel processo di aiuto, una loro rilettura critica può essere molto opportuna, in quanto può consentire di esplicitare criteri di valutazione assunti o da assumere quali indicatori della qualità del processo e dei risultati.

Si indicano di seguito **alcuni strumenti** di monitoraggio in uso al Segretariato Sociale:

- colloquio/incontri (con la persona, la Famiglia, il Fornitore);
- visite domiciliari;
- schede multidimensionali (controllo programmato delle aree critiche, delle autonomie e risorse relativa al caso).

Metodologie e strumenti richiesti al Fornitore per monitorare il processo di aiuto e i risultati

In analogia con quanto previsto per il Servizio Sociale comunale, anche il Fornitore dovrà possedere un proprio bagaglio di strumenti dedicati ad attivare metodologie di lavoro che sviluppino al proprio intervento valenze di controllo del processo e dei risultati.

Saranno attivate metodologie di lavoro per molti versi sovrapponibili a quelle usate dal Servizio Sociale, capaci a sua volta di “internalizzare” il punto di vista dell’utente, di cogliere i segnali dei cambiamenti in atto, di sviluppare approcci aperti alla ricerca di sinergie operative per meglio rispondere ai bisogni.

Per tutta la durata dell’accreditamento i Servizi Sociali comunali potranno avviare momenti di verifica del grado di soddisfazione dei fruitori.

Il Servizio Sociale comunale concorderà con le ditte accreditate un piano comune di valutazione delle criticità che via potranno emergere.

Anche il Fornitore pertanto saranno richieste procedure certe, esplicite, controllabili e soprattutto finalizzate alla co-costruzione dell’intervento di aiuto.

Accanto a **strumenti** quali incontri, colloqui periodici e programmati, visite domiciliari intenzionalmente previste e finalizzate a monitorare momenti di maggiore impatto, si elencano alcuni strumenti di documentazione richiesti al fornitore. In specifico:

- **cartella dell’utente** (presso la sede del Fornitore) contenente il progetto, il programma operativo in atto e i riscontri sulle verifiche effettuate;
- **modulo mensile di rilevazione degli interventi assistenziali** da allegare in originale alla fattura emessa per la liquidazione del corrispettivo a carico del Distretto, firmato dall’operatore e dall’utente e/o familiare.

Per monitorare l’andamento del processo assistenziali in rapporto ai risultati attesi/conseguiti, tutti gli “attori” si incontrano alle scadenze già previste dal progetto individuale e, ogni qualvolta lo ritengano necessario, per la corretta prosecuzione dell’intervento di aiuto. In particolare è fondamentale segnalare qualsiasi cambiamento colto durante la fase attuativa del piano assistenziale.

Oltre alla raccolta, registrazione e trasmissione delle informazioni utili a monitorare l’andamento del progetto assistenziale, tutti gli “attori” devono porre particolare attenzione alla segnalazione tempestiva di eventuali criticità rilevate nel processo, al fine di favorire durante gli incontri tra le parti l’analisi condivisa delle cause e la ricerca delle possibili soluzioni.

Sarà cura dell’Assistente Sociale comunale facilitare il confronto e favorire le scelte coerenti rispetto alla conferma o alla modifica del progetto assistenziale, nonché formalizzare le decisioni assunte.

ALLEGATO G (Buono Servizio)

DISTRETTO VT/4

Comune di _____

BUONO DI SERVIZIO N. _____
Assistenza Domiciliare

Il presente buono è valido per l'accesso al servizio di Assistenza Domiciliare con 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:

_____ nato/a a _____ il _____ residente a _____

in via _____ tel. _____

Il presente buono è stato rilasciato in data _____

al Sig./ra _____ familiare referente del

Sig./ra _____ titolare dell'intervento

che ha indicato quale fornitore del servizio la seguente Ditta accreditata:

_____.

Ore Settimanali da erogare	Costo Orario (IVA esclusa)	Quota Oraria a carico Utente (IVA inclusa)	Quota oraria a carico Distretto (IVA inclusa)	Totale Ore Progetto
n.	€ 13,50	€	€	n.
COSTO MASSIMO TOTALE				

Il Distretto provvede mensilmente al pagamento delle ore dell'assistenza domiciliare autorizzate dietro presentazione di regolare fattura 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.

Addi, _____

L'Assistente Sociale

N°	VALORE I.S.E.E.	Importo a carico Utente (Costo orario IVA inclusa)	Importo a carico del Distretto giorni feriali (Costo orario IVA inclusa)
1	Nucleo familiare con ISEE fino a € 5.164,57	€ 3,64	€ 9,86
2	Nucleo familiare con ISEE fino a € 12.000,00	€ 4,72	€ 8,78
3	Nucleo familiare con ISEE fino a € 22.000,00	€ 5,66	€ 7,84
4	Nucleo familiare con ISEE superiore a € 22.000,00	€ 13,50	€ 0,00*

L'utente in ogni caso, dietro valutazione sociale ed economica del Comune di residenza, potrà chiedere al Comune stesso il pagamento della tariffa a suo carico, che verrà liquidata direttamente alla Cooperativa accreditata dietro presentazione di regolare fattura. Il Comune Capofila –Vetralla- liquida alla cooperativa accreditata solo la quota distretto di riferimento.

ALLEGATO H

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

Oggi, _____, in _____
(data)

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.I. _____

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 Segretariato Sociale 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 all'Albo degli "accreditati" del Distretto Socio-Sanitario VT/4, tutte le prescrizioni, obblighi, oneri e vincoli, esplicitati nella disciplina emanata dal Comitato di Coordinamento per regolare il modello gestionale del servizio assistenza domiciliare con la determinazione 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 dall'Assistente Sociale 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 dell'Ufficio di Piano 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, anche telefonicamente, l'Assistente Sociale comunale nei casi in cui il personale addetto, presentandosi in casa dell'utente, che sottoscrive il contratto, 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 fornitore la necessità di una sospensione dell'intervento/servizio entro e non oltre le 7,30 del giorno stesso di sospensione. Nel caso in cui la famiglia non rispetti il termine sopraindicato, l'utente si dovrà far carico esse stesso del pagamento della spesa degli interventi previsti e non realizzati per mancato preventivo avviso al fornitore.

L'Assistente Sociale comunale comunicherà a mezzo fax o telefonicamente, 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 comunicare la persona ed il luogo presso i quali è possibile reperire le chiavi della propria abitazione;

- a corrispondere direttamente al fornitore la sola quota di spesa a proprio carico come indicato nel Buono di Servizio, delegando il Distretto a corrispondere direttamente al fornitore l'importo quantificato nel Buono di Servizio. Pertanto il fornitore dovrà trasmettere alla Sede di Distretto, a cadenza mensile :

- a) 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;
- b) Fattura del complessivo importo a carico del Distretto, con allegata fotocopia della fattura intestata al cittadino/utente. Il Responsabile del Settore III Ufficio 2 dei Servizi Sociali, in forza del Buono di servizio, provvede a riconoscere e a liquidare alla ditta fornitrice, la quota a proprio carico.

4. La ditta fornitrice, nei casi in cui il personale addetto, presentandosi a casa del cittadino-utente, secondo il progetto degli interventi assistenziali concordati, ne rilevi l'assenza, si obbliga ad informare immediatamente, anche telefonicamente, l'Assistente Sociale comunale, 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 comunale 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 comunale in data _____ N. _____, salvo proroghe, integrazioni o modifiche che possono essere introdotte e comunicate dall'Assistente Sociale comunale al singolo progetto personalizzato. Modifiche riduttive alla durata del progetto non determinano alcun diritto per il fornitore ad ottenere risarcimenti o ristori di qualunque genere e natura. Si precisa che il presente contratto può avere una durata inferiore a quella prevista dal Buono di Servizio, qualora, in seguito all'emanazione delle direttive regionali previste dalla Legge quadro sull'assistenza (D. lgs 328/2000), il Distretto proceda ad una revisione del modulo gestionale.

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 7 lavorativi, mediante _____ senza che la ditta fornitrice possa vantare compensi ed indennizzi di sorta. Nessun diritto di recesso è riconosciuto alla ditta fornitrice.

7. La ditta fornitrice si impegna a trasmettere, immediatamente dopo la sottoscrizione del presente contratto, copia dello stesso al Responsabile del Distretto. 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

_____, li _____

Tutela della privacy

Il contraente, acquisite le informazioni di cui all'art. 13 del D. lgs. n. 196/2003, acconsente al trattamento dei propri dati personali e sensibili ai sensi della suddetta legge.

_____, li _____

Il contraente

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.

La Ditta Fornitrice
