

C.I.S.A.P.
CONSORZIO INTERCOMUNALE DEI SERVIZI ALLA PERSONA
COMUNI DI COLLEGNO E GRUGLIASCO

REGOLAMENTO DEI SERVIZI
DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Sperimentazione di un sistema integrato di interventi di promozione e sostegno della domiciliarità dei cittadini attraverso agenzie accreditate e "buoni di servizio".

Approvato con deliberazione di Assemblea Consortile n. 16 del 27 dicembre 1999 e successivamente modificato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 27.3.2002 n. 11

Art.1 - Oggetto del regolamento.

Il presente regolamento disciplina, nell'ambito dei principi dell'ordinamento e nel rispetto della normativa e dello Statuto, il sistema integrato di interventi e servizi sociali atto a rispondere ai bisogni espressi dalla comunità locale in materia di assistenza domiciliare di cui all'art.25 della legge regionale n°62 del 13/4/1995 così come successivamente integrata e modificata.

Il regolamento disciplina inoltre i criteri e le modalità di erogazione degli incentivi economici finalizzati a favorire l'acquisto, da parte dei cittadini, dei servizi e delle prestazioni di assistenza domiciliare.

Art.2 - Principi e finalità.

Il Consorzio intende assicurare ai cittadini dei Comuni associati una articolazione significativa dell'offerta di servizi di aiuto alla persona ed alle famiglie in quanto tale offerta non copre, attualmente, che una quota minima della domanda potenziale, con la conseguenza che molti dei bisogni espressi vengono soddisfatti al di fuori del sistema dei servizi, in genere attingendo a prestazioni di bassa qualità e fornite "in nero".

Il Consorzio intende operare per la realizzazione di una rete pubblico/privato/privato sociale - anche mediante l'utilizzo di incentivi economici all'acquisto dei servizi di sostegno della domiciliarità - concentrando i propri sforzi nella promozione e nello sviluppo di un area di mercato amministrato, rendendo disponibili pacchetti di risposte che consentano al cittadino di superare l'alternativa assistito/compratore ponendolo in posizione dialettica con il fornitore.

Accanto ai servizi - gratuiti per le persone indigenti - progettati e gestiti dai servizi consortili, e a quelli interamente scelti e pagati dal cittadino deve svilupparsi un'area intermedia con servizi consigliati e promossi dal consorzio ed erogati da una rete di fornitori accreditati, che il cittadino può scegliere pagando il servizio direttamente e spendendo un "buono di servizio" erogato sulla base del reddito posseduto.

Il Consorzio individua nel "buono di servizio" lo strumento idoneo per incoraggiare e supportare la scelta del cittadino nell'area dei servizi alla persona, destinati a sostenerne la permanenza presso l'abitazione e l'ambiente di vita e di relazione contrastando, in tal modo, l'istituzionalizzazione impropria delle persone in condizione di dipendenza.

Il Consorzio individua inoltre, nella promozione e nella gestione di iniziative di qualificazione e riqualificazione di coloro che già operano nel settore dell'assistenza alla persona, a livello del proprio ambito territoriale, lo strumento per favorire la transizione dal "mercato nero" dei servizi a quello amministrato.

Gli strumenti individuati, se correttamente utilizzati da parte di tutti i soggetti coinvolti, possono realmente favorire la libertà di scelta del cittadino che viene messo in condizione di spendere un credito - riconosciuto dal Consorzio a parziale o totale copertura della spesa per l'assistenza domiciliare - presso agenzie accreditate, a seguito di gara ad appalto concorso, ed impegnate a fornire servizi e prestazioni attraverso l'utilizzo di personale adeguatamente formato.

Le agenzie accreditate forniscono servizi e prestazioni rivolti alle famiglie al cui interno vi è un componente in condizioni di dipendenza ed alle persone sole in condizioni di autonomia ridotta o compromessa per motivi legati all'età, alla malattia, a condizioni sociali difficili.

L'insieme delle prestazioni e degli interventi 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 il servizio di assistenza domiciliare nel suo complesso va inteso come un insieme coordinato di interventi, di sostegno alla persona ed alla famiglia, che attraversa orizzontalmente tutte le fasce di età e categorie di bisogno, pur riconoscendo un maggior peso alla popolazione anziana in genere ed ai cittadini che a causa dell'insorgere di una condizione di dipendenza risultino a rischio di ricovero.

Art.3 - Beneficiari.

Ogni persona o nucleo familiare residente nell'ambito consortile al cui interno vi è un componente bisognoso di assistenza al domicilio ha diritto, indipendentemente dal reddito, di presentare domanda di assistenza direttamente ai servizi consortili o alle agenzie accreditate al fine di ricevere l'aiuto necessario.

I parametri a cui si fa riferimento per l'erogazione degli interventi sono dati dalla dipendenza fisica, psichica, relazionale, economica ed ambientale che, analizzati in correlazione, definiscono l'indice di bisogno in base al quale formulare i programmi assistenziali di sostegno.

In particolare vengono individuate due aree d'utenza, caratterizzate dal diverso potenziale di autonomia personale e/o familiare espresso con riferimento alla capacità di autodeterminazione:

1. Persone - ultra sessantenni autosufficienti e non autosufficienti; invalide e/o disabili minori e adulte; nuclei familiari e persone adulte tutelate o con problematiche di rilievo sanitario (psichiatriche, H.I.V, patologie degenerative, ecc) - con scarsa capacità di autodeterminazione (e quindi da inserire in progetti assistenziali individuali predisposti dal servizio sociale professionale consortile), e/o persone seguite dal consorzio nell'ambito dei protocolli del servizio A.D.I (assistenza domiciliare integrata) del Distretto 1 dell'A.S.L 5 o di servizi socio sanitari similari:
2. Cittadini, anch'essi appartenenti alle fasce di popolazione sopra elencate, che pur essendo in condizioni di dipendenza mantengono - grazie al grado di autonomia decisionale espresso personalmente e/o dai familiari - la capacità di acquistare direttamente, presso una delle agenzie accreditate dal consorzio, le prestazioni ed i servizi necessari a soddisfare il bisogno assistenziale individuato.

Ai cittadini di entrambe le aree può venire assegnato un "buono di servizio", finalizzato ad agevolare l'acquisto o la fruizione degli interventi e delle prestazioni di sostegno, determinato in misura proporzionale al reddito posseduto applicando i criteri e le modalità di assegnazione che vengono definiti nel presente regolamento.

In ogni caso i "buoni di servizio" vengono assicurati - sino alla concorrenza degli stanziamenti approvati annualmente dai competenti organi consortili - prioritariamente alle situazioni caratterizzate dalla gravità delle problematiche espresse da minori e adulti in condizioni di disabilità, adulti con problemi psichiatrici, malati terminali anziani e non, traumatizzati ed 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 il "buono di servizio" devono essere residenti nei Comuni di Collegno e Grugliasco.

Art.4 - Disciplina dei servizi.

Ai cittadini in condizioni di autonomia ridotta o compromessa per motivi legati all'età, alla malattia, a condizioni sociali difficili (anziani, singoli e nuclei familiari in difficoltà, disabili insufficienti mentali, motori, sensoriali, invalidi e adulti in difficoltà, minori in condizioni di disagio ecc), vengono offerti, tramite le agenzie fornitrici accreditate - sia a domicilio che presso presidi

sociali e sanitari - interventi di assistenza domiciliare svolti da operatori ADEST qualificati ed inoltre prestazioni singole e "pacchetti" articolati di servizi e prestazioni finalizzati al mantenimento delle persone nel loro ambiente naturale di vita e di relazione in condizioni di massima autonomia e benessere possibili, riducendo i rischi di istituzionalizzazione.

Il complesso delle prestazioni necessarie a perseguire le suddette finalità viene fornito, dalle agenzie accreditate, in collaborazione con i familiari e con il concorso delle reti di vicinato, dell'associazionismo e del volontariato. Alle agenzie è consentito fornire le prestazioni ed i servizi previsti dal presente regolamento anche ai cittadini non beneficiari di "buoni di servizio" che si rivolgano ad esse. Ai suddetti cittadini dovranno essere praticati gli stessi prezzi offerti in sede di aggiudicazione per le singole prestazioni che l'agenzia si è impegnata a fornire, senza alcun onere per il consorzio.

Assumono in ogni caso un ruolo centrale gli interventi previsti dal profilo professionale degli ADEST (così come indicati dalla Regione Piemonte nella deliberazione del Consiglio 31/7/95 n.17 - 13219 allegato A) e fra gli altri: la cura e igiene della persona, la pulizia, il governo e il riordino della casa, lo svolgimento di pratiche amministrative, l'accompagnamento - anche mediante idoneo mezzo di trasporto - a presidi e/o servizi, l'effettuazione della spesa, la tenuta dei contatti con il medico di famiglia, il coordinamento operativo con gli operatori sanitari A.D.I., i parenti, ecc..

Tutti gli interventi devono essere personalizzati al fine di rispettare le diverse caratteristiche di ogni cliente e, pertanto, per ogni situazione deve essere predisposto uno specifico ed articolato programma d'intervento.

Oltre agli interventi professionali, svolti da operatori ADEST qualificati vengono offerti, ai cittadini richiedenti, le prestazioni – singole o aggregate in forma di "pacchetti" di servizio – relative a:

➤ interventi di manutenzione dell'ambiente di vita e, nello specifico:

- sgombero locali;
- riparazioni di oggetti ed impianti ad uso domestico;
- pulizia straordinaria da effettuarsi anche con l'uso di macchinari;
- pulizia ordinaria;
- lavaggio e stiratura di biancheria ad uso personale e della casa, non effettuabile al domicilio del cliente;

➤ interventi specifici sulla persona, richiedenti l'intervento di:

- podologo;
- parrucchiere;
- servizio pasti:
 - fornitura di buoni pasto (tickets restaurant) di un valore nominale di Lire 12.000.= cadauno, utilizzabili presso una mensa pubblica ubicata sul territorio consortile e in almeno 10 esercizi convenzionati ubicati in Collegno e 10 esercizi convenzionati ubicati in Grugliasco;

- ritiro pasti caldi, acquistati tramite tickets, dalla mensa pubblica o dagli esercizi convenzionati e consegna a domicilio, per cittadini fisicamente non autonomi, da effettuarsi con idoneo mezzo di trasporto e con disponibilità ad effettuare il servizio nell'intero arco settimanale festivi inclusi;
- interventi non professionali di sostegno domiciliare da prestarsi in orario: diurno - festivo - serale (19.00/24.00). Nello specifico:
 - compagnia e/o accompagnamento;
 - baby sitter;
- interventi non professionali di sostegno personale in situazioni di ricovero temporaneo in presidi sanitari o assistenziali;
- interventi di animazione/socializzazione al di fuori dell'abitazione svolti in piccoli gruppi (ad esempio presso centri anziani, ecc.).
- interventi integrativi di assistenza e sostegno e, nello specifico:
 - tele assistenza / tele soccorso;
 - telefonia sociale.

L'erogazione dei servizi tiene conto delle specifiche esigenze del cittadino richiedente e del suo nucleo familiare, finalizzando le prestazioni alla tutela della persona in situazione di difficoltà. Pertanto, il servizio viene prestato per i dodici mesi – assicurando, in particolare, adeguati standard nei mesi estivi – nei sei giorni settimanali, compresi i prefestivi e nella fascia oraria 7.00 / 21.00.

E' prevista la possibilità di interventi notturni (21.00. / 7.00) e festivi, sia programmati che in casi di emergenza.

Per quanto riguarda gli interventi di manutenzione dell'ambiente di vita si precisa che tali interventi sono riservati ai nuclei in cui sia presente un componente in condizioni di parziale o totale non autosufficienza. Eventuali deroghe motivate possono venire autorizzate dall'assistente sociale referente per il Consorzio¹.

La fornitura di buoni pasto è riservata a persone in condizioni di indigenza seguite dal servizio sociale territoriale, a disabili in condizioni di parziale o totale non autosufficienza e ad anziani di norma ultrasessantacinquenni.²

Le agenzie sono impegnate a garantire, presso le sedi operative ubicate sul territorio dei Comuni aderenti al Consorzio, uno sportello per il ricevimento delle richieste di servizio direttamente da parte del pubblico e da parte dei servizi consortili ed una segreteria telefonica in funzione nella fascia oraria non coperta dallo sportello.

¹ Il paragrafo è stato aggiunto in sede di integrazione e modifica del regolamento da parte del C.d.A con Deliberazione n 11 del 27.3.2002

² Il paragrafo è stato aggiunto in sede di integrazione e modifica del regolamento da parte del C.d.A con Deliberazione n 11 del 27.3.2002

I responsabili delle agenzie garantiscono la presenza quotidiana in sede e comunque la reperibilità per operatori e clienti. I responsabili garantiscono l'attività di coordinamento tecnico operativo e professionale, oltre alle funzioni più propriamente organizzative relative al personale dell'agenzia.

Le agenzie sono impegnate a garantire la gestione e l'organizzazione dei servizi di assistenza domiciliare professionale tramite operatori in possesso dell'attestato regionale di qualifica per assistenti domiciliari e dei servizi tutelari (ADEST). Tutti gli operatori - maggiorenni e muniti di libretto sanitario regolarmente vistato - devono possedere adeguata formazione e ad essi viene garantito l'aggiornamento e la formazione permanente necessaria al corretto ed efficace svolgimento delle prestazioni richieste.

Ogni servizio è dotato di una "cartella cliente" sulla quale gli operatori addetti all'intervento sono tenuti a registrare l'andamento degli interventi ed ogni variazione del piano di lavoro (aggiornamenti almeno trimestrali).

La cartella deve contenere copia del programma assistenziale individuale ed ogni altra documentazione utile all'intervento.

Le agenzie sono tenute ad adottare gli strumenti di documentazione del lavoro definiti dal Servizio Informativo Regionale ed a garantirne una corretta compilazione.

Le agenzie sono impegnate a garantire la riservatezza delle informazioni riguardanti il beneficiario degli interventi e la sua famiglia.

E' fatto divieto assoluto al personale addetto all'assistenza di accettare alcuna forma di compenso, di qualsiasi natura, da parte dei clienti. Le agenzie provvedono a regolare i rapporti economici con i clienti/loro parenti secondo modalità predefinite in sede di stipulazione del "contratto di servizio", impegnandosi a rilasciare al cliente regolare fattura della quota di spesa che grava direttamente sul beneficiario degli interventi e ad incassare il corrispettivo mediante proprio personale a ciò destinato.

Le agenzie sono impegnate a trasmettere, semestralmente, una relazione tecnica sull'andamento della gestione del servizio, allo scopo di consentire al Consorzio di effettuare valutazioni in merito all'efficacia ed efficienza dello stesso con riferimento ai risultati raggiunti.

Al fine di garantire l'indispensabile continuità nel rapporto con il cliente, le agenzie sono impegnate ad organizzare i turni di lavoro in modo da assicurare, di norma, un rapporto personalizzato e la minor rotazione possibile di personale al domicilio.

Le agenzie fornitrici sono tenute ad assicurare la tempestiva sostituzione degli operatori temporaneamente assenti ed il reintegro di quelli cessati dal servizio con personale regolarmente assunto ed in possesso dei requisiti formativi richiesti.

Le agenzie sono impegnate a predisporre ed a pubblicizzare una propria "Carta dei servizi", nella quale devono essere indicati i principi generali di riferimento dei servizi erogati, i diritti/doveri dei clienti, i fattori di qualità, le procedure di gestione dei reclami, le procedure di verifica del gradimento, i risarcimenti, ecc.

In particolare la "Carta dei servizi" deve indicare:

- gli strumenti di osservazione, analisi e riprogettazione della qualità secondo gli operatori (schede di valutazione; manuali di autovalutazione; questionari di job satisfaction ecc);

- gli strumenti di valutazione della qualità percepita dai clienti (focus group; questionari di soddisfazione; trattazione di reclami e segnalazioni, ecc.);
- gli strumenti di valutazione dei rapporti con il territorio (indagini presso servizi e famiglie; focus group e consulte; osservatori ecc.);
- gli indicatori e gli standard di qualità.

Le agenzie si fanno carico direttamente, attraverso idonee iniziative concordate con il Consorzio, della pubblicizzazione dei servizi da esse erogati in regime di accreditamento.

Il Consorzio predispone ed aggiorna, d'intesa con le imprese aggiudicatrici, le "schede di presentazione" dei servizi offerti e dei corrispettivi richiesti, con l'indicazione delle sedi e degli orari delle agenzie fornitrici. Le schede sono a disposizione dei cittadini che si rivolgono agli uffici consortili.

Art.5 - Modalità di erogazione.

Le sedi territoriali del consorzio forniscono, negli orari di segreteria affissi presso gli uffici, ogni informazione sui servizi di assistenza domiciliare e provvedono inoltre alla distribuzione delle "schede di presentazione" dei servizi offerti con l'indicazione delle sedi e degli orari delle Agenzie fornitrici.

E' inoltre possibile accedere senza alcuna prenotazione - ogni venerdì dalle ore 9 alle ore 11 presso la propria sede territoriale del Consorzio - ad un colloquio di "primo ascolto" con l'assistente sociale finalizzato ad ottenere la consulenza professionale necessaria ad assicurare una idonea presa in carico delle situazioni di bisogno segnalate.

Le modalità di presa in carico e di erogazione dei servizi e delle prestazioni sono differenziate in base alla diversa capacità di autodeterminazione espressa dalla persona da assistere e/o dal suo nucleo familiare.

Nello specifico vengono individuate le seguenti procedure:

1. Servizi di assistenza domiciliare a beneficio di persone - ultra sessantenni autosufficienti e non autosufficienti; invalide e/o disabili minori e adulte; nuclei familiari e persone adulte tutelate o con problematiche di rilievo sanitario (psichiatriche, H.I.V, patologie degenerative, ecc) - con scarsa capacità di autodeterminazione (e quindi da inserire in progetti assistenziali individuali predisposti dal servizio sociale professionale consortile), e/o persone seguite dal consorzio nell'ambito dei protocolli del servizio A.D.I (assistenza domiciliare integrata) del Distretto 1 dell'A.S.L 5 o di servizi socio sanitari similari.

L'assistente sociale che assume la titolarità del progetto assistenziale individuale provvede a segnalare il caso - in forma scritta anche via Fax o e-mail - all'assistente sociale referente del consorzio. La segnalazione dovrà essere corredata dalla richiesta della persona interessata. Nel caso di situazioni di non autosufficienza dovrà essere indicata la data di richiesta della visita per il riconoscimento dell'indennità di accompagnamento ove tale visita non sia già stata effettuata³.

L'individuazione delle persone alle quali assicurare la presa in carico da parte del servizio sociale professionale consortile e l'ammissione delle stesse ai servizi di assistenza

³ Il paragrafo è stato aggiunto in sede di integrazione e modifica del regolamento da parte del C.d.A con Deliberazione n 11 del 27.3.2002

domiciliare è affidata all'assistente sociale referente del Consorzio che opera in accordo con i servizi sanitari eventualmente coinvolti, con la persona interessata, con i suoi familiari, con l'eventuale tutore.

Le situazioni da prendere in carico vengono pertanto segnalate, dall'assistente sociale referente, ai responsabili delle agenzie aggiudicatarie dei servizi relativi alle aree di cittadinanza specificamente individuate, che provvedono a stilare una proposta di programma assistenziale individualizzato nei tempi e con le modalità concordate con l'assistente sociale stessa.

L'assistente sociale referente può segnalare situazioni sulle quali è necessario intervenire con urgenza. In tal caso, l'assistente sociale indica gli interventi immediatamente necessari ai responsabili delle agenzie, che sono impegnate ad assicurare l'intervento entro 48 ore, provvedendo successivamente a stilare la proposta di programma assistenziale.

I programmi individualizzati devono indicare, in funzione degli obiettivi assistenziali individuati, gli operatori coinvolti e le funzioni che sono chiamati a svolgere, la quantità di ore prevista, l'attività da svolgere e la frequenza degli interventi, il costo mensile onnicomprensivo previsto.

All'assistente sociale referente per il Consorzio compete approvare/non approvare/modificare la proposta di programma elaborata dai responsabili delle agenzie accreditate, attuando tutte le verifiche necessarie a garantire l'efficacia degli interventi. L'assistente sociale ha facoltà di intervenire direttamente nella stesura del progetto.

Le agenzie aggiudicatarie dei servizi si impegnano ad avviare gli interventi previsti di norma entro cinque giorni dall'approvazione del programma, fatta salva la possibilità di richiedere una più sollecita attivazione nei casi per i quali si rilevi, da parte dell'assistente sociale referente, tale necessità.

All'assistente sociale referente per il Consorzio compete inoltre determinare - applicando i criteri di cui al presente regolamento - il valore del "buono di servizio", da assegnare al beneficiario, finalizzato alla parziale o totale copertura della spesa relativa agli interventi previsti nell'ambito del programma individuale. Le modalità di riscossione della quota di spesa eventualmente posta a carico del beneficiario degli interventi da parte delle agenzie vengono concordate, per ogni singola situazione, con l'assistente sociale referente.

I responsabili delle agenzie provvedono a presentare al cliente ed ai parenti, se coinvolti, l'ADEST incaricata di attuare gli interventi previsti e gli altri operatori eventualmente coinvolti nell'attuazione del programma d'intervento.

L'attuazione del programma è affidata "in toto" ai responsabili delle agenzie fornitrici che provvedono ad apportare tutti i correttivi necessari a rendere efficaci gli interventi, nel rispetto del monte ore fissato e di quanto previsto nel programma di intervento concordato - che non può venire variato unilateralmente - e dopo aver acquisito il consenso del cliente/suoi familiari.

I responsabili delle agenzie devono, in ogni caso, segnalare all'assistente sociale referente ogni ulteriore bisogno rilevato nelle situazioni seguite, proponendo le necessarie modifiche del programma individuale di intervento.

Copia della cartella individuale deve essere trasmessa al Consorzio in quanto parte integrante della cartella sociale aperta presso i servizi consortili.

Ai clienti/parenti viene richiesto di firmare il prospetto settimanale/mensile delle ore di intervento prestate ed effettivamente fruita. Detti prospetti vengono allegati alle fatture trasmesse al Consorzio unitamente ai “buoni di servizio” spesi dagli interessati per l’acquisto degli interventi.

La sospensione/chiusura dell’intervento è disposta dalla assistente sociale referente, sentito il beneficiario e previa valutazione della situazione complessiva del caso con il responsabile della agenzia interessata. Il Consorzio provvede a comunicare, in forma scritta, alle persone interessate le decisioni assunte.

Eventuali osservazioni e reclami da parte dei clienti/parenti vengono raccolte dall’assistente sociale referente che effettua le opportune verifiche sia direttamente, sia con il responsabile della agenzia erogatrice del servizio.

2. Servizi di assistenza domiciliare a beneficio di cittadini che ritengono di acquistare direttamente, presso una delle agenzie accreditate dal consorzio, le prestazioni ed i servizi necessari a soddisfare il bisogno assistenziale individuato.

Il cittadino che intende acquistare servizi domiciliari di aiuto alla persona da una delle agenzie che operano in regime di accreditamento per l’erogazione dei servizi di cui al presente regolamento – può rivolgersi direttamente alla sede della agenzia prescelta.

L’agenzia provvede a fornire - tramite propri operatori di professionalità adeguata - tutte le informazioni ed i supporti necessari alla definizione ed attivazione degli interventi ed in particolare:

- informa il cittadino sulle modalità di erogazione dei servizi e delle prestazioni e sui relativi prezzi praticati dall’agenzia stessa per i singoli interventi e per eventuali “pacchetti” di prestazioni assistenziali;
- informa il cittadino della possibilità di accedere – sulla base dei criteri fissati dal presente regolamento consortile fornito alle agenzie – all’assegnazione di “buoni di servizio” integrativi delle spese assistenziali sostenute/da sostenere direttamente per l’acquisto dei servizi;
- concorda con il richiedente, dopo aver raccolto tutti gli elementi di conoscenza necessari, un “preventivo” di programma assistenziale individualizzato nel quale sono indicati, in funzione degli obiettivi assistenziali individuati, gli operatori coinvolti e le funzioni che sono chiamati a svolgere, la quantità di ore prevista mensilmente e la durata complessiva del programma, le attività previste, la frequenza degli interventi, la spesa mensile onnicomprensiva prevista;
- conclude, direttamente con il cittadino/suoi familiari, il contratto d’acquisto dei servizi e delle prestazioni offerte o, in alternativa:
- fornisce il supporto necessario a consentire al cittadino di avvalersi della possibilità di condizionare – “in toto” o parzialmente - l’attivazione del programma alla erogazione, da parte del Consorzio, di un “buono di servizio” integrativo delle spese da sostenere mensilmente. In tal caso:
 - raccoglie la richiesta di “buono di servizio” sull’apposito modulo fornito dal Consorzio;
 - fornisce consulenza al cittadino nella compilazione della “Dichiarazione sostitutiva delle condizioni economiche del nucleo familiare per la richiesta di prestazioni

agevolate” su modulo fornito dal Consorzio, anche avvalendosi di convenzioni con CAAF;

- trasmette al Consorzio i moduli suddetti unitamente al “preventivo” di programma assistenziale individualizzato e ad ogni altra documentazione utile alla valutazione della richiesta: *in particolare, nelle situazioni di non autosufficienza, la domanda dovrà indicare la data di richiesta della visita per il riconoscimento dell’indennità di accompagnamento, ove questa non sia già avvenuta.*⁴

L’assistente sociale referente per il Consorzio, esaminata la documentazione fornita, provvede a comunicare – entro 10 giorni dalla ricezione della documentazione completa – al cittadino richiedente ed alla agenzia prescelta il valore ed il periodo di assegnazione del contributo mensile destinato ad agevolare l’acquisto dei servizi e delle prestazioni previste dal programma assistenziale preventivato.

Il Consorzio ha, in ogni caso, facoltà di intervenire nel merito del programma proposto a beneficio di persone aventi diritto al “buono di servizio”, anche condizionandone l’approvazione alla modificazione del preventivo elaborato dai responsabili delle agenzie, ciò al fine di salvaguardare l’economicità, l’efficienza e l’efficacia degli interventi svolti a beneficio dei cittadini - clienti.

Al cittadino beneficiario viene riconosciuto un “buono di servizio” corrispondente a una percentuale della spesa mensile effettivamente sostenuta per l’acquisto dei servizi e delle prestazioni presso l’agenzia accreditata. Il valore del buono viene determinato applicando i criteri previsti dall’articolo 6 del presente regolamento.

Le agenzie si impegnano ad avviare gli interventi previsti di norma entro cinque giorni dalla conclusione del contratto con il cliente, fatta salva la possibilità di provvedere ad una più sollecita attivazione nei casi per i quali si rilevi, da parte della agenzia e del cittadino richiedente/suoi parenti, tale necessità. Dell’avvio degli interventi erogati a beneficio di cittadini ai quali è stato assegnato un “buono di servizio”, deve esser data contestuale informazione al Consorzio.

I responsabili delle agenzie provvedono a presentare al cliente ed ai parenti se coinvolti l’ADEST incaricata di attuare gli interventi previsti e gli altri operatori eventualmente coinvolti nell’attuazione del programma d’intervento.

La gestione del programma è affidata “in toto” ai responsabili delle agenzie che provvedono, nel rispetto del contratto stipulato con il cliente, ad apportare tutti i correttivi necessari a rendere efficaci gli interventi.

I responsabili delle agenzie devono, in ogni caso, recepire le segnalazioni relative ad ogni ulteriore bisogno rilevato dagli operatori addetti nelle situazioni seguite, proponendo - al cliente ed ai suoi parenti se coinvolti - le necessarie modifiche del programma individuale di intervento ed eventualmente il coinvolgimento dei servizi sociali e/o sanitari necessari ad espletare con efficacia gli interventi necessari.

⁴ Il paragrafo è stato aggiunto in sede di integrazione e modifica del regolamento da parte del C.d.A con Deliberazione n 11 del 27.3.2002. Nella precedente versione dopo la parola “richiesta” compariva la frase **(esempio: documentazione relativa alla situazione di non autosufficienza)**.

Della sospensione/chiusura dell'intervento - disposta dall'agenzia nel rispetto di quanto previsto dal contratto stipulato con il cliente - deve essere data comunicazione, in forma scritta, al Consorzio indicando le ragioni della cessazione.

Eventuali osservazioni e reclami da parte dei clienti/parenti vengono raccolti dal responsabile della agenzia fornitrice dei servizi che provvede ad effettuare le opportune verifiche. Il responsabile provvede a correggere l'errore segnalato; all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore, a fornire risposta scritta al cliente che ha inoltrato il reclamo entro un massimo di 10 giorni, ad archiviare i reclami e le osservazioni ricevute rendendole disponibili alle attività di verifica del Consorzio.

Ai clienti/parenti viene richiesto di firmare il prospetto settimanale/mensile delle ore di intervento prestate ed effettivamente fruite. Detti prospetti vengono allegati alle fatture, relative alle quote di spesa fissate nei "buoni servizio" trasmesse al Consorzio.

Le modalità di riscossione da parte dell'agenzia della quota di spesa posta a carico del cittadino beneficiario di "buoni di servizio" vengono concordate con e fatturate allo stesso, e sono regolamentate dal contratto d'acquisto del servizio.

Il Consorzio può richiedere copia della cartella ed ogni altra documentazione relativa agli interventi effettuati a beneficio di cittadini percettori di "buoni di servizio".

Il Consorzio si riserva la facoltà di apportare correttivi alle procedure di erogazione dei servizi e di presa in carico descritte nel presente articolo, dopo un primo periodo di sperimentazione e d'intesa con le cooperative aggiudicatrici.

Al Consorzio è riservata la più ampia facoltà di controllo e verifica sulle attività svolte dalle agenzie aggiudicatrici dei servizi oggetto del presente regolamento, al fine di assicurare ai cittadini la fruizione di servizi efficaci e di qualità.

Art.6 - Criteri per la determinazione del valore dei "buoni di servizio".

Per la determinazione del valore della quota di contribuzione al costo del servizio da porre a carico del Consorzio si procede:

1. alla valutazione della situazione economica dei cittadini richiedenti il "buono di servizio" finalizzato ad agevolare la fruizione dei servizi della rete di sostegno alla domiciliarità utilizzando i criteri di cui al D.Lgs.31 marzo 1998, n.109 e successive integrazioni e modifiche⁵.

In particolare vengono applicati i criteri di valutazione della situazione reddituale di cui all'art. 3 del D.P.C.M 7 maggio 1999, n.221 integrando tale indicatore con quello relativo alla situazione patrimoniale di ciascun componente del nucleo familiare, così come previsto dall'art.4 del citato D.P.C.M, considerato sino al coefficiente di 0,15 per le componenti mobiliare e immobiliare.

Per la fruizione delle prestazioni di cui al presente regolamento da parte di persone certificate non autosufficienti o parzialmente autosufficienti dai competenti organismi sanitari, il consorzio assume come unità di riferimento per la determinazione della situazione economica - ai sensi dell'art. 59, comma 52, della legge 27 dicembre

⁵ Il paragrafo è stato aggiunto in sede di integrazione e modifica del regolamento da parte del C.d.A con Deliberazione n 11 del 27.3.2002. Nella precedente versione dopo "n.109" compariva la frase: **ed al D.P.C.M 7 maggio 1999, n.221.**

1997, n.449 – il nucleo familiare composto dal richiedente, dal coniuge / convivente e da eventuali altri soggetti considerati a suo carico a fini IRPEF, prescindendo dagli altri componenti con i quali il richiedente convive

2. all'esame del "preventivo" di programma individualizzato di assistenza proposto dalla agenzia accreditata individuata dal richiedente o predisposto direttamente dal servizio sociale consortile o in accordo con i servizi sanitari territoriali. Detto preventivo viene considerato sino alla concorrenza dei seguenti massimali:

- persone *parzialmente o totalmente non autosufficienti*⁶ inserite in progetti assistenziali individuali predisposti dal servizio sociale professionale consortile e/o seguite dal consorzio nell'ambito del servizio A.D.I (assistenza domiciliare integrata) del Distretto 1 dell' ASL 5 o comunque nell'ambito di servizi integrati : *massimale di 775 Euro mensili erogabili per il periodo determinato, di volta in volta e per ogni singola situazione, dai servizi che hanno in carico i beneficiari e che partecipano al finanziamento dei programmi assistenziali. Eventuali deroghe motivate possono venire autorizzate dall'assistente sociale referente per il Consorzio. Per le persone autosufficienti il massimale è fissato in 259 Euro mensili erogabili per il periodo determinato dall'assistente sociale titolare del progetto assistenziale*⁷.
- persone certificate non autosufficienti dai competenti organismi sanitari: massimale di *775 Euro*⁸ mensili erogabili per un anno e rinnovabili previa verifica della sussistenza delle condizioni.
- persone certificate parzialmente autosufficienti dai competenti organismi sanitari; persone adulte invalide e/o disabili con invalidità superiore al 66%; persone adulte tutelate; minori con gravi disabilità: massimale di *517 Euro*⁹ mensili erogabili per un anno e rinnovabili previa verifica della sussistenza delle condizioni
- persone/nuclei familiari non rientranti nella casistica di cui ai punti precedenti: massimale di *259 Euro*¹⁰ mensili erogabili per sei mesi e rinnovabili previa verifica dell'andamento del programma

⁶ Il paragrafo è stato aggiunto in sede di integrazione e modifica del regolamento da parte del C.d.A con Deliberazione n 11 del 27.3.2002.

⁷ Il paragrafo è stato aggiunto in sede di integrazione e modifica del regolamento da parte del C.d.A con Deliberazione n 11 del 27.3.2002. Nella precedente versione dopo "servizi integrati " compariva la frase: **il massimale di spesa viene determinato, di volta in volta e per ogni singola situazione, dai servizi che hanno in carico i beneficiari e che partecipano al finanziamento dei programmi assistenziali.**

⁸ Il massimale è stato convertito in Euro in sede di integrazione e modifica del regolamento da parte del C.d.A con Deliberazione n 11 del 27.3.2002. Nella precedente versione compariva **L.1.500.000**

⁹ Il massimale è stato convertito in Euro in sede di integrazione e modifica del regolamento da parte del C.d.A con Deliberazione n 11 del 27.3.2002. Nella precedente versione compariva **L.1.000.000**

¹⁰ Il massimale è stato convertito in Euro in sede di integrazione e modifica del regolamento da parte del C.d.A con Deliberazione n 11 del 27.3.2002. Nella precedente versione compariva **L.500.000**

Per la determinazione del valore del “buono di servizio” si procede, con riferimento ai criteri di cui al precedente punto 1 e sino ai massimali di cui al punto 2 , secondo quanto indicato nella seguente tabella¹¹.

| Valore ISEE in Euro | % di spesa posta a carico CISAP sino ai massimali |
|------------------------------|--|
| <i>≤ 9.297,99</i> | <i>100</i> |
| <i>Da 9.298 a 10.330,99</i> | <i>95</i> |
| <i>Da 10.331 a 11.363,99</i> | <i>90</i> |
| <i>Da 11.364 a 12.395,99</i> | <i>85</i> |
| <i>Da 12.396 a 13.428,99</i> | <i>80</i> |
| <i>Da 13.429 a 14.461,99</i> | <i>75</i> |
| <i>Da 14.462 a 15.494,99</i> | <i>70</i> |
| <i>Da 15.495 a 16.527,99</i> | <i>65</i> |
| <i>Da 16.528 a 17.560,99</i> | <i>60</i> |
| <i>Da 17.561 a 19.626,99</i> | <i>50</i> |
| <i>Da 19.627 a 21.692,99</i> | <i>40</i> |
| <i>Da 21.693 a 23.758,99</i> | <i>30</i> |
| <i>Da 23.759 a 25.823,99</i> | <i>20</i> |
| <i>Da 25.824 a 27.889,99</i> | <i>10</i> |

Per valori ISEE superiori a 27.890 Euro annui¹² non viene erogato alcun “buono di servizio” fatta salva la possibilità di accedere ai servizi ed alle prestazioni descritte nel presente

¹¹ La tabella è stata modificata in sede di integrazione e modifica del regolamento da parte del C.d.A con Deliberazione n 11 del 27.3.2002. Nella precedente versione compariva la seguente tabella:

| Valore ISEE | % di spesa posta a carico CISAP sino ai massimali |
|-----------------------------------|--|
| <i>≤ 20.000.000</i> | <i>100</i> |
| <i>Da 20.001.000 a 22.000.000</i> | <i>95</i> |
| <i>Da 22.001.000 a 24.000.000</i> | <i>90</i> |
| <i>Da 24.001.000 a 26.000.000</i> | <i>85</i> |
| <i>Da 26.001.000 a 28.000.000</i> | <i>80</i> |
| <i>Da 28.001.000 a 30.000.000</i> | <i>75</i> |
| <i>Da 30.001.000 a 32.000.000</i> | <i>70</i> |
| <i>Da 32.001.000 a 34.000.000</i> | <i>65</i> |
| <i>Da 34.001.000 a 36.000.000</i> | <i>60</i> |
| <i>Da 36.001.000 a 38.000.000</i> | <i>55</i> |
| <i>Da 38.001.000 a 40.000.000</i> | <i>50</i> |
| <i>Da 40.001.000 a 42.000.000</i> | <i>45</i> |
| <i>Da 42.001.000 a 44.000.000</i> | <i>40</i> |
| <i>Da 44.001.000 a 46.000.000</i> | <i>35</i> |
| <i>Da 46.001.000 a 48.000.000</i> | <i>30</i> |
| <i>Da 48.001.000 a 50.000.000</i> | <i>25</i> |
| <i>Da 50.001.000 a 52.000.000</i> | <i>20</i> |
| <i>Da 52.001.000 a 54.000.000</i> | <i>15</i> |
| <i>Da 54.001.000 a 56.000.000</i> | <i>10</i> |
| <i>Da 56.001.000 a 58.000.000</i> | <i>5</i> |

regolamento – ai prezzi concordati dal Consorzio con le agenzie accreditate - da parte del cittadino richiedente con oneri a suo intero carico.

L'indennità di accompagnamento eventualmente percepita dal beneficiario non viene considerata ai fini della determinazione dell'ISEE del cittadino ma della stessa si tiene conto nella determinazione del valore del "buono di servizio" da erogare che potrà, pertanto, venire ridotto in misura corrispondente alla possibilità di pagamento diretto da parte del cittadino percettore di tale istituto assistenziale. *Se l'indennità viene utilizzata per il pagamento di prestazioni assistenziali il cittadino dovrà produrre autocertificazione della spesa sostenuta al fine del computo del valore del buono di servizio*¹³.

*Per la determinazione del valore del "buono pasto" si procede, con riferimento ai criteri di cui al presente regolamento secondo quanto indicato nella seguente tabella*¹⁴.

| Valore ISEE in Euro | quota di spesa posta a carico del cittadino |
|-----------------------|---|
| < 8.264,99 | Nessuna quota |
| Da 8.265 a 9.297,99 | 1,00 Euro a pasto |
| Da 9.298 a 10.330,99 | 2,00 Euro a pasto |
| Da 10.331 a 12.395,99 | 3,00 Euro a pasto |
| Da 12.396 a 13.428,99 | 4,00 Euro a pasto |
| Da 13.429 a 14.461,99 | 5,00 Euro a pasto |
| > 14.462 | Costo intero |

Art.7 - Diritti dei cittadini richiedenti.

I richiedenti la cui domanda di "buoni di servizio" non sia stata accolta possono, entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione di diniego, ricorrere al Presidente del consorzio. Possono altresì ricorrere al Presidente, nel medesimo termine, coloro che sono incorsi in un provvedimento di decadenza o di sospensione o di riduzione dell'entità del contributo erogato a titolo di "buono di servizio". Di tale facoltà è data informazione al momento della presentazione della domanda.

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

Art.8 - Norme di salvaguardia.

Il Consorzio si riserva di eseguire controlli - finalizzati ad accertare la veridicità delle informazioni fornite – direttamente e tramite i Comuni e 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

¹² Il massimale è stato modificato e convertito in Euro in sede di integrazione e modifica del regolamento da parte del C.d.A con Deliberazione n 11 del 27.3.2002. nella versione precedente compariva **L.58.000.000 annui**

¹³ Il paragrafo è stato aggiunto in sede di integrazione e modifica del regolamento da parte del C.d.A con Deliberazione n 11 del 27.3.2002.

¹⁴ Il paragrafo e la tabella sono stati aggiunti in sede di integrazione e modifica del regolamento da parte del C.d.A con Deliberazione n 11 del 27.3.2002.

dichiarata e confronti dei dati reddituali e patrimoniali in possesso del sistema informativo del Ministero delle finanze.

I beneficiari le cui dichiarazioni risultino mendaci, oltre ad incorrere nelle sanzioni penali previste dalle leggi vigenti, sono tenuti alla restituzione delle somme indebitamente percepite, che il consorzio riutilizza per gli stessi fini.

Il consorzio eroga i "buoni di servizio" sino alla concorrenza della spesa annualmente prevista e stanziata in bilancio dall'Assemblea consortile.

Qualora gli stanziamenti risultassero insufficienti a coprire la totalità delle richieste di interventi di sostegno realizzati mediante "buoni di servizio", viene demandata, al Consiglio di Amministrazione, la determinazione e l'approvazione di criteri di selezione atti a garantire gli interventi prioritariamente alle situazioni caratterizzate dalla gravità delle problematiche espresse e, fra queste, a quelle che si manifestano in contesti di indigenza economica della persona interessata e del suo nucleo familiare.

I massimali di erogazione di cui all'articolo 6, punto 2 del presente regolamento, potranno inoltre essere rideterminati dal Consiglio di Amministrazione sulla base delle valutazioni effettuate sull'andamento della sperimentazione dei nuovi servizi di sostegno alla domiciliarità.

Art.9 - Rispetto delle norme vigenti ed abrogazioni.

Per tutto quanto non disciplinato nel presente regolamento si fa riferimento alle vigenti normative, allo Statuto ed agli altri regolamenti dell'ente.

E' abrogato il "Regolamento del servizio di assistenza domiciliare" approvato dall'Assemblea Consortile con deliberazione n. 18 del 6.12.1996 in quanto sostituito dal presente regolamento.

Art.10 - Pubblicità del regolamento.

Copia del presente regolamento, a norma dell'art.22 della legge 7.8.1990, n. 241, sarà tenuta a disposizione del pubblico, presso la segreteria, presso le sedi del consorzio e presso le sedi delle agenzie di servizi accreditate, perchè se ne possa prendere visione in ogni momento.

Art.11 - Entrata in vigore.

Il presente regolamento - emanato ai sensi dell'art. 7 del T.U.E.L., approvato con D.Lgs. 18.8.2000, n. 267 - è soggetto a duplice pubblicazione all'albo pretorio ai sensi dell'art. 51 dello Statuto.

INDICE

| | |
|--|----|
| Art.1 - Oggetto del regolamento..... | 2 |
| Art.2 - Principi e finalità..... | 2 |
| Art.3 - Beneficiari..... | 3 |
| Art.4 - Disciplina dei servizi. | 3 |
| Art.5 - Modalità di erogazione. | 7 |
| Art.6 - Criteri per la determinazione del valore dei “buoni di servizio”. | 11 |
| Art.7 - Diritti dei cittadini richiedenti..... | 14 |
| Art.8 - Norme di salvaguardia. | 14 |
| Art.9 - Rispetto delle norme vigenti ed abrogazioni. | 15 |
| Art.10 - Pubblicità del regolamento. | 15 |
| Art.11 - Entrata in vigore..... | 15 |