



Disciplinare per la realizzazione dei servizi di assistenza domiciliare socioassistenziale ed integrata con i servizi sanitari attraverso procedura di erogazione dei Buoni Sociali (Voucher)

Approvato dal Coordinamento Istituzionale con deliberazione n. 23 del 05.08.2019

Art. 1 – Oggetto

Il presente disciplinare istruisce la realizzazione dei servizi di Assistenza domiciliare socio assistenziale ed integrato con i servizi sanitari attraverso l'erogazione e l'assegnazione dei titoli sociali, nelle forme di “buono” o “voucher” sociale, quali titoli erogati per le prestazioni programmate nei servizi domiciliari del Piano di Zona N24. A tal fine l'Ufficio di Piano dell'Ambito N24 istituisce il “Registro dei prestatori accreditati” ai sensi del Regolamento Regionale di attuazione della L. R n.11/2007” n° 4 del 07/04/2014 pubblicato su B.U.R.C. n ° 28 del 28/04/2014. I soggetti inseriti nel “Registro dei prestatori accreditati dell'Ambito Territoriale N24” sottoscrivono il Patto di Accreditamento / Convenzione con l'Ufficio di Piano.

Art. 2 - Finalità

I Buoni sociali (voucher) costituiscono una modalità di risposta al sistema dei servizi sociali e socio-sanitari territoriali. La tipologia di prestazione socio-assistenziale erogata è finalizzata a mantenere l'utente presso il proprio domicilio e nel suo nucleo familiare, evitando l'istituzionalizzazione e consentendo una soddisfacente vita di relazione.

Accanto agli obiettivi di potenziamento delle cure domiciliari e di miglioramento della qualità della vita dell'utenza non-autosufficiente, si perseguono, inoltre, le seguenti finalità:

- ✓ garantire la centralità del cittadino — utente e del nucleo familiare attraverso la scelta del fornitore;
- ✓ realizzare nuove modalità di offerta dei servizi e delle prestazioni al cittadino/utente;

- ✓ garantire al cittadino-utente una migliore qualità dei servizi offerti, attraverso una qualificata e corretta concorrenza fra i fornitori erogatori di servizi;
- ✓ omogeneizzare le modalità di gestione dei servizi domiciliari sul territorio dell'Ambito N24.

Art. 3 - L'Assistenza domiciliare sociale e l'assistenza domiciliare socio-sanitaria integrata

I servizi di assistenza domiciliare socio- assistenziale ed integrata con i servizi sanitari sono organizzati ed attivati nel rispetto dei regolamenti adottati dall'Ufficio di piano dell'Ambito N24.

Art. 4 – Destinatari buoni sociali (voucher)

Gli utenti potenziali destinatari dei buoni sociali (voucher) sono le persone con disabilità di età compresa tra 0 fino a 64 anni e gli anziani in età superiore ai 65 anni residenti nei Comuni dell'Ambito N24. I potenziali destinatari sono inseriti negli appositi elenchi, predisposti in seguito alle valutazioni sociali ed UVI secondo i criteri previsti nei regolamenti richiamati all'art. 3.

Non hanno diritto ai buoni sociali (voucher) i soggetti ricoverati presso strutture residenziali.

Art. 5 - Il Buono Sociale (voucher)

Il Buono sociale (voucher) è un ticket cartaceo che dà diritto all'erogazione di prestazioni orarie domiciliari. Il valore del buono sociale (voucher) corrisponde al costo orario del servizio di assistenza domiciliare stabilito nella programmazione del Piano di Zona. Il costo orario sarà indicato nel patto di accreditamento sottoscritto tra l'Ufficio di Piano ed i Soggetti erogatori inseriti nel "Registro dei prestatori accreditati dell'Ambito Territoriale N 24". Ogni buono sociale (voucher) consente l'acquisizione di un'ora di prestazione domiciliare. Il blocchetto dei buoni sociali è mensile. Il ticket cartaceo è così composto: la matrice, che resta attaccata al blocchetto e la cedola che viene staccata dall'utente e consegnata all'operatore del soggetto accreditato a conclusione della prestazione domiciliare. All'utente viene corrisposto, in sede di valutazione, un numero di ore di assistenza domiciliare settimanale. Le ore assegnate sono indicate negli elenchi degli utenti di cui all'art.4. La quantità, gli orari e le modalità delle prestazioni domiciliari sono contenute in maniera dettagliata nel Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) redatto dall'equipe di valutazione e consegnato al soggetto accreditato prima dell'avvio del servizio. Ogni buono sociale (voucher) si traduce in un'ora di prestazione domiciliare sociale e tutelare per utenti

parzialmente autonomi (SAD e ADH) e utenti non-autosufficienti (ADI). L'ufficio di Piano provvede alla stampa dei blocchetti dei buoni sociali (voucher).

Art. 6 - Modalità di gestione dei buoni sociali (voucher)

I destinatari scelgono all'interno del "Registro dei prestatori accreditati dell'Ambito Territoriale N24" il soggetto erogatore del servizio.

La gestione dei buoni sociali (voucher) sarà articolata con le seguenti modalità:

- ✓ Entro il 20 di ogni mese i servizi sociali dei Comuni dell'Ambito N24 dovranno far pervenire all'Ufficio di Piano l'elenco dei cittadini con l'indicazione del soggetto erogatore del servizio da essi scelto all'interno del Registro dei soggetti accreditati.
- ✓ Entro il 25 dello stesso mese l'Ufficio di Piano comunica ai soggetti erogatori l'elenco degli utenti.
- ✓ Entro il 30 dello stesso mese l'Ufficio di Piano provvede alla consegna dei blocchetti convalidati ai servizi sociali Comunali.

Il blocchetto viene consegnato dai servizi sociali comunali direttamente all'utente o al familiare o al care-giver incaricato specificamente al ritiro. L'utente o il familiare o il care-giver incaricato, ha il compito di firmare, staccare e consegnare la cedola del buono sociale all'operatore che ha effettuato la/le prestazione/i domiciliare/i. L'utente o il familiare, o il care-giver incaricato, custodisce il blocchetto contenente le matrici dei buoni sociali relativi alle ore effettuate e previste dal progetto personalizzato. Terminato il blocchetto dei buoni mensili, l'utente o il familiare, o il care-giver incaricato, consegna ai servizi sociali comunali tale blocchetto, al fine di averne uno nuovo per il mese successivo. Il servizio sociale comunale restituisce mensilmente all'Ufficio di Piano tutti i blocchetti dell'utenza ai fini dell'attivazione della procedura di monitoraggio e controllo dell'intero servizio in essere concomitante alla procedura di liquidazione delle prestazioni effettuate dai soggetti accreditati. L'operatore del soggetto accreditato che ha effettuato la prestazione oraria ritira la cedola del buono sociale dall'utente. Mensilmente i soggetti accreditati trasmettono all'ufficio di Piano tutte le cedole ricevute dagli utenti, insieme ad una breve relazione sul servizio erogato e alla documentazione fiscale di rito.

Art. 7 - Decadenza Buono Sociale (Voucher)

Il Buono Sociale (voucher) decade nei casi di :

- ✓ trasferimento di residenza dell'utente in un comune che non appartiene all'Ambito N 24;

- ✓ inserimento definitivo dell'utente in strutture residenziali sociali e sociosanitarie;
- ✓ rinuncia dell'utente;
- ✓ mancato versamento della quota di compartecipazione dell'utente (ove prevista);
- ✓ decesso dell'utente.

Art.8 - I Soggetti Accreditati

I buoni sociali (voucher) possono essere utilizzati solo presso i soggetti, erogatori di servizi domiciliari, accreditati ed iscritti al "Registro dei prestatori accreditati dell'Ambito Territoriale N 24". I soggetti accreditati per la realizzazione del servizio di assistenza domiciliare socio-assistenziale ed integrata con i servizi sanitari sono tenuti al rispetto del costo orario, della tipologia delle prestazioni e dell'impiego delle figure professionali così come stabilito nel Patto di Accreditamento/Convenzione sottoscritto con l'Ufficio di Piano. La scelta del soggetto accreditato è effettuata liberamente dall'utente e/o dalla sua famiglia per l'intera durata progettuale. La scelta deve essere fatta all'atto della consegna dei buoni sociali e indicata in apposito modulo. La scelta può essere modificata, motivata e comunicata per iscritto dall'utente e/o familiare all'Ufficio di Piano, ai fini della liquidazione. Tale modifica entrerà in vigore a decorrere dal mese successivo della sua comunicazione. Il Registro dei soggetti accreditati è consultabile presso i servizi di Segretariato Sociale e pubblicato sul sito del Piano di Zona www.comune.volla.na.it, sezione dedicata all'Ambito N 24.

Art. 9 - Impegni e attività dei servizi sociali comunali

Le attività dei servizi sociali comunali sono:

- ✓ pubblicizzazione e diffusione sul proprio territorio comunale delle procedure di accesso al servizio domiciliare;
- ✓ valutazione dell'utenza a cura dell'assistente sociale comunale con gli strumenti stabiliti dai regolamenti del Piano di Zona;
- ✓ assegnazione, distribuzione, ritiro e consegna all'Ufficio di Piano, dei blocchetti buoni sociali (voucher), secondo le modalità previste dal presente regolamento;
- ✓ consegna dei blocchetti agli utenti;
- ✓ raccolta e restituzione dei blocchetti mensili all'Ufficio di Piano;
- ✓ raccolta e restituzione tempestiva dei reclami e delle rinunce motivate all'Ufficio di Piano;
- ✓ relazione mensile delle attività.
- ✓

Art. 10 - Impegni e attività dell'Ufficio di Piano

Le attività dell'U.d.P. sono:

- ✓ produzione e realizzazione dei blocchetti buoni sociali;
- ✓ consegna ai servizi sociali comunali dei blocchetti;
- ✓ liquidazione delle spese sostenute;
- ✓ monitoraggio e valutazione del servizio;
- ✓ aggiornamento delle procedure.

Art. 11 – Impegni e attività del Soggetto erogatore

Al Soggetto accreditato, scelto dal beneficiario del voucher, spetta il compito di:

- ✓ attuare le prestazioni così come previste nel PAI, garantendo la presenza di personale con idonea qualifica professionale e tenendo conto delle eventuali indicazioni espresse dal servizio sociale;
- ✓ espletare tutti gli adempimenti connessi all'attuazione del servizio: obblighi assicurativi, R.C. e INAIL, formazione del personale, rilevazione presenze del personale, vigilanza sanitaria, monitoraggio, rendicontazioni;
- ✓ trasmettere mensilmente all'Ufficio di Piano una relazione che indichi, in maniera sintetica, le attività svolte presso ciascun utente in carico unitamente a:
1) elenco nominale degli utenti ai quali è stato erogato il servizio con il dettaglio del numero di ore effettuate per ciascuno; 2) time-sheet del servizio, specificante: a) nominativo e qualifica professionale dell'operatore; b) utente di riferimento; c) calendario mensile della prestazione (mese, giorno del mese, orario di inizio e termine del servizio);
- ✓ trasmettere mensilmente all'Ufficio di Piano il complessivo cumulo dei cedolini dei buoni sociali ricevuti dall'utenza. Infine, allo scopo di valutare la qualità del Servizio, il Soggetto erogatore dovrà trasmettere trimestralmente all'Ufficio di Piano dell'Ambito N 24 una relazione dettagliata sulla procedura di gestione dei reclami eventualmente ricevuti.

Art. 12 – Meccanismi di monitoraggio e controllo

L'Ambito, tramite i servizi sociali competenti, attiverà le verifiche periodiche, anche a campione, volte a monitorare l'andamento generale delle prestazioni erogate. Tali verifiche prevedono controlli telefonici, telematici e visite domiciliari. Gli esiti delle operazioni di controllo domiciliare sono oggetto di specifico e formale verbale. Nel caso di imperfezioni e/o difformità circa l'attuazione del servizio/intervento, l'Ufficio di Piano dispone opportuni correttivi - di concerto con i Servizi Sociali Professionali del comune di residenza dell'utente - che il Soggetto erogatore deve mettere in atto nelle modalità e nei termini stabiliti. Le verifiche coinvolgeranno da un lato, i soggetti accreditati, dall'altro, i fruitori dei servizi e le loro famiglie e/o care giver, anche

mediante la somministrazione di questionari di gradimento. I soggetti titolari dei servizi inviano all'Ufficio di Piano, entro il 31 dicembre di ogni anno, una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà attestante la permanenza dei requisiti richiesti redatta 5 secondo modello "E" allegato al regolamento del piano di zona autorizzazione ed accreditamento servizi. Il modello è disponibile sul sito del piano di zona www.pianodizonaeboli.it. Qualora vengano accertate situazioni di non conformità, a seconda della gravità delle disfunzioni riscontrate previa formale diffida si procederà a sospendere con prescrizioni o ad adottare il provvedimento di decadenza dall'accREDITamento. Di seguito, si riportano le funzioni di ogni Soggetto coinvolto nel processo di monitoraggio e valutazione del Servizio:

1. L'Ufficio di Piano dell'Ambito N24 assume il compito di controllare i Soggetti accreditati affinché mantengano il possesso dei requisiti di accREDITamento;
2. I Servizi Sociali Comunali rendicontano, mediante relazione mensile, i flussi di erogazione dei buoni sociali (voucher). Tale relazione dovrà specificare:
 - a. i nominativi degli utenti con relativo monte ore assegnato nel Progetto assistenziale individualizzato (PAI);
 - b. il Soggetto Erogatore;
 - c. il nominativo del care giver;
 - d. il nominativo del soggetto delegato al ritiro dei buoni, se diverso dall'utente, con indicazione del suo ruolo nella rete relazionale dello stesso (modulo di ritiro);
 - e. il numero dei buoni consegnati per utente. Alla relazione dovranno essere allegate le matrici dei blocchetti dei buoni sociali consegnati da ciascun utente.

Art. 13 - Sospensioni del servizio

In caso di giustificata richiesta di temporanea sospensione del Servizio da parte dell'utente, la stessa dovrà essere inoltrata ai Servizi Sociali professionali che la trasmetteranno al Soggetto erogatore accreditato. L'utente potrà comunque ricevere le prestazioni non beneficate, concertando le modalità con i Servizi Sociali Professionali ed il Soggetto erogatore.

Art. 14 - Sospensione dal Registro dei prestatori accreditati dell'Ambito Territoriale N24

La sospensione dal "Registro dei prestatori accreditati dell'Ambito Territoriale N24" è disposta nei casi in cui:

- ✓ il soggetto accreditato rifiutasse di prestare il servizio domiciliare;
- ✓ il Piano di Zona rilevasse inadempienze rispetto all'esecuzione del servizio o alle modalità di rendicontazione dello stesso;
- ✓ non pervengano elementi idonei a giustificare le inadempienze contestate si disporrà, a titolo di penalità, la sospensione dal Registro dei soggetti accreditati dopo tre sospensioni comminate, il Piano di Zona provvederà alla cancellazione dal "Registro dei prestatori accreditati dell'Ambito Territoriale N24";
- ✓ gravi e persistenti inadempienze nella erogazione del servizio e/o nel mancato rispetto delle modalità e compiti contenuti nel PAI (progetto assistenziale individuale);
- ✓ gravi e persistenti inadempienze nella erogazione del servizio e/o nel mancato rispetto del Patto di Accreditamento / Convenzione sottoscritto con il Piano di Zona. A titolo esemplificativo, è pronunciata la sospensione dal Registro dei prestatori accreditati dell'Ambito Territoriale N 24, previa diffida a provvedere;

ovvero nei seguenti casi:

- ✓ reiterata violazione del PAI;
- ✓ inosservanza del Patto di Accreditamento / Convenzione;
- ✓ per gravi ed accertate contravvenzioni degli obblighi di cui al presente regolamento;
- ✓ per rilevanti motivi di pubblico interesse. 6 Il Soggetto accreditato, qualora non adempia agli obblighi assunti, è soggetto a tutte le ulteriori conseguenze, sia penali sia civili, previste dalla normativa vigente.

In tutti i casi di sospensione dal Registro, essendo il presente servizio caratterizzato dall'interesse pubblico concreto ed attuale prevalente, il Piano di Zona potrà in essere quanto possibile per garantire la continuità delle prestazioni.

Art. 15 - Informativa ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003

Ai sensi del codice sulla privacy in ordine al presente regolamento s'informa che:

- 1 - i dati sono raccolti per la verifica dei requisiti dei soggetti interessati;
- 2 - il conferimento dei dati ha natura obbligatoria in quanto richiesti dall'Ufficio di Piano di Zona N 24 in osservanza alla normativa vigente;
- 3 - la mancata comunicazione dei dati comporta l'esclusione dalla procedura di accreditamento;
- 4 - i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati sono:
il personale dell'amministrazione interessato al procedimento;

gli interessati partecipanti al servizio;

ogni altro soggetto che vi abbia interesse ai sensi della legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.;

I diritti dell'interessato sono quelli di cui al codice sulla privacy. Il Responsabile del trattamento è il Responsabile dell'Ufficio di Piano dell'Ambito N 24 mentre gli incaricati sono i soggetti dallo stesso designati all'interno dell'Ufficio di Piano. Il Responsabile dell'esecuzione del Patto di accreditamento sarà individuato dal Dirigente/Coordinatore dell'Ufficio di Piano.

Art. 16 - Norme transitorie e finali

Per quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento, si rinvia alle disposizioni vigenti in materia.

Art. 17 - Foro Competente

Il Foro competente per eventuali controversie è quello di Nola.