

*Ambito Territoriale Socio-Sanitario di Viadana*

CONSORZIO PUBBLICO SERVIZIO ALLA PERSONA

PROVINCIA DI MANTOVA

**REGOLAMENTO DISTRETTUALE PER  
L'ISTITUZIONE DEL VOUCHER SOCIALE  
FINALIZZATO ALL'ACQUISTO DELLE  
PRESTAZIONI DEL SERVIZIO DI  
ASSISTENZA DOMICILIARE**

## Sommario

<b>Art. 1 Oggetto del regolamento</b> .....	4
<b>Art. 2 Finalità</b> .....	4
<b>Art. 3 Beneficiari dei voucher sociali</b> .....	4
<b>Art. 4 Modalità di utilizzo</b> .....	5
<b>Art. 5 Entità del voucher sociale</b> .....	5
<b>Art. 6 Procedura di erogazione del voucher sociale (modificato)</b> .....	6
<b>Art. 7 Incompatibilità con altre prestazioni</b> .....	7
<b>Art. 8 Elaborazione del voucher sociale</b> .....	7
<b>Art. 9 Pagamento degli interventi/servizi autorizzati dal voucher sociale</b> .	8
<b>Art. 10 Personale impiegato nell'erogazione delle prestazioni</b> .....	9
<b>Art. 11 Soggetti erogatori</b> .....	9
<b>Art. 12 Requisiti di accreditamento dei soggetti erogatori</b> .....	9
<b>Art. 13 Requisiti di accreditamento dei Comuni</b> .....	11
<b>Art. 14 Ambiti territoriali dell'accreditamento</b> .....	11
<b>Art. 15 Formazione degli operatori</b> .....	12
<b>Art. 16 Patto di accreditamento</b> .....	13
<b>Art. 17 Forme e strumenti di controllo</b> .....	13
<b>Art. 18 Sistemi di controllo della qualità e grado di soddisfazione dell'utenza</b> .....	14
<b>Art. 19 Interventi aggiuntivi rispetto a quelli voucherizzati</b> .....	14
<b>Art. 20 Efficacia del Regolamento</b> .....	15
<b>Art. 21 Tutela della privacy</b> .....	15

<b>Art. 22 Norme finali .....</b>	<b>15</b>
<i>Allegato A) "Tipologia delle prestazioni di assistenza domiciliare".....</i>	<i>17</i>
<i>Allegato B) - "Partecipazione dell'utente al costo delle prestazioni erogate" .....</i>	<i>18</i>

## **Art. 1 Oggetto del regolamento**

Il presente regolamento disciplina, all'interno di un sistema integrato d'interventi e servizi sociali di competenza degli Enti Locali (anche in forma associata) previsto dalla normativa nazionale e regionale, l'istituzione del titolo sociale denominato "voucher sociale".

Il voucher sociale è il titolo (strumento economico a sostegno della libera scelta del cittadino) per mezzo del quale è possibile acquistare prestazioni sociali erogate da parte di operatori (caregiver) professionali. Tale strumento è finalizzato a sostenere il mantenimento al domicilio di soggetti fragili individuati dagli artt. 15 e 16, comma 3 lettera d) ed e) Legge 328/2000 e art. 3 Legge 104/1992.

## **Art. 2 Finalità**

Il presente dettato mira a definire e sperimentare, nell'ambito territoriale coincidente con i comuni facenti parte del Ambito Territoriale di Viadana, le linee fondanti di un moderno modulo gestionale del servizio di assistenza domiciliare rivolto alle persone anziane, alle persone diversamente abili, ai soggetti affetti da disturbi psichici e/o con problemi di fragilità sociale.

Più in particolare, le finalità che il presente documento si propone di seguire sono:

- Centralità della figura e del ruolo attivo del cittadino/utente alla luce dei suoi specifici bisogni, nell'ambito del suo progetto assistenziale e della sua capacità di autonomia nella scelta del fornitore (principio della libera scelta);
- Garantire un elevato livello qualitativo del servizio offerto al cittadino/utente;
- Garantire l'efficienza degli interventi attraverso una qualificata concorrenza tra i possibili soggetti erogatori, nel rispetto della par-condicio;
- L'ottimizzazione ed il coordinamento delle risorse della rete dei servizi con particolare riferimento alla concreta integrazione socio-sanitaria;
- La valorizzazione e lo sviluppo delle risorse della comunità orientate alla massima soddisfazione dei bisogni dei cittadini;
- L'omogeneità delle modalità di controllo e valutazione all'interno dei Comuni dell'Ambito Territoriale di Viadana.

## **Art. 3 Beneficiari dei voucher sociali**

Sono beneficiari dei voucher sociali gli adulti non autosufficienti e/o le persone in condizioni di fragilità sociale residenti in uno dei comuni facenti parte dell'Ambito

Territoriale di Viadana ed autorizzati a beneficiare del titolo dal Servizio Sociale Distrettuale.

I clienti/utenti, previa acquisizione del Programma personalizzato di assistenza concordato con il Servizio Sociale Professionale Comunale, si devono rivolgere con propria autonoma scelta, ad uno dei fornitori fra quelli accreditati, per concordare e sottoscrivere il contratto concernente la fruizione degli interventi che concretizzano il PPA.

#### **Art. 4 Modalità di utilizzo**

I beneficiari del voucher sociale potranno utilizzare lo stesso secondo quanto definito nel PPA e nel contratto stipulato con il soggetto accreditato individuato.

Nella formulazione del PPA, il Servizio Sociale Professionale Comunale dovrà tener conto delle seguenti prestazioni sociali domiciliari:

- Assistenza e cura della persona;
- Prestazioni sanitarie di semplice attuazione non legate a situazioni di rischio specifico e non separabili dall'attività integrata di assistenza alla persona (es. massaggi, frizioni, prevenzioni piaghe da decubito, controllo sull'assunzione della terapia in collegamento con il medico curante, ecc.);
- Aiuto per il governo dell'alloggio, aiuto nella preparazione dei pasti e per quanto riguarda il lavaggio e la stiratura degli indumenti;
- Disponibilità all'ascolto e sostegno in situazioni di solitudine e isolamento finalizzato a mantenere i contatti e le relazioni con i familiari, amici e vicinato.

#### **Art. 5 Entità del voucher sociale**

Le prestazioni di assistenza domiciliare voucherizzabili sono quelle definite nell'allegato A) del presente regolamento "Tipologia degli interventi di assistenza domiciliare".

## Art. 6 Procedura di erogazione del voucher sociale (modificato)

FASI	ATTORI	AZIONI
1. segnalazione del bisogno	<p>Cittadino residente in uno dei comuni dell'Ambito Territoriale di Viadana con le caratteristiche indicate nell'art 3.</p> <p>La segnalazione può essere effettuata anche dai familiari.</p>	<p>Segnala il bisogno di assistenza domiciliare.</p>
2. raccolta della domanda	<p>Servizio sociale professionale del comune di residenza</p>	<p>Accoglimento della richiesta tenendo conto del bisogno e privilegiando l'attivazione a favore dell'utente che presenta nella fattispecie maggiore difficoltà economica.</p>
3. Valutazione del bisogno e assegnazione del voucher sociale	<p>Servizio sociale professionale del comune di residenza</p>	<p>Raccolta di informazioni presso la famiglia relativa a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bisogni assistenziali</li> <li>• risorse parentali e di rete</li> </ul> <p>Stesura del programma personalizzato di assistenza (PPA) che indica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le prestazioni voucherizzabili definite nell'allegato a) "tipologia e costo delle prestazioni di assistenza domiciliare"</li> <li>• la capacità di partecipazione dell'utente al costo del servizio</li> </ul>
4. attivazione dell'intervento	<p>Servizio sociale professionale del comune di residenza</p>	<p>Rilascio del voucher necessario per l'attivazione del servizio e delle informazioni necessarie all'utente/famiglia per scegliere l'ente erogatore di fiducia a cui verrà inviata copia del voucher emesso e del P.P.A.</p>
5. attivazione dell'intervento	<p>Soggetto erogatore</p>	<p>Prende contatto con il servizio sociale professionale del comune di residenza, con l'utente/familiari e stabilisce le modalità d'intervento tenendo conto di quanto indicato nel PPA.</p> <p>Trasmette, via fax, copia del PPA e del voucher all'Ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale di Viadana sottoscritto per accettazione e indicante la data di inizio del servizio.</p> <p>L'operatore socio assistenziale che prenderà in carico il caso effettuerà un primo accesso presso il domicilio dell'utente per concordare le modalità di erogazione delle prestazioni. Nel caso vi sia compresenza con il servizio ADI dell'ASL si concorderà un incontro con il personale infermieristico per favorire l'integrazione socio-sanitaria.</p>

Per gli utenti residenti nei comuni, che saranno contestualmente soggetti accreditati, la fase 5 "attivazione dell'intervento" sarà svolta da una figura professionale individuata dall'ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale di Viadana.

### **Art. 7 Incompatibilità con altre prestazioni**

Il voucher sociale è incompatibile e pertanto non è assegnabile oppure decade, al verificarsi delle sottoindicate situazioni:

- Convivenza anagrafica/residenza/abituale domicilio, anche di fatto, presso strutture, residenze o enti equiparabili pubblici o privati;
- Ricovero in strutture residenziali;
- Trasferimento di residenza in territorio diverso dall'Ambito Territoriale di Viadana;

In caso di ricovero, in ospedale o in servizi residenziali viene sospeso per periodo di ricovero, qualunque sia la durata del ricovero. I familiari dell'utente dovranno comunicare all'ufficio comunale l'eventuale decadenza del beneficio.

### **Art. 8 Elaborazione del voucher sociale**

Il voucher sociale viene assegnato al cittadino/utente sulla base di un programma personalizzato di assistenza con le modalità indicate nell'art. 6 "Procedura di erogazione del voucher sociale".

Il voucher sociale regolamentato dal presente dettato ha una validità massima pari al periodo di sperimentazione dell'attivazione del sistema complessivo.

Durante il periodo di validità del voucher, il PPA viene verificato di norma semestralmente.

Tale verifica è funzionale alla conferma del programma assistenziale e dà luogo alla conferma della validità del voucher stesso.

Le modifiche del programma assistenziale e/o degli interventi/servizi, verranno esplicitate tramite una variazione formale del "voucher sociale".

Il "voucher sociale" si compone di due parti:

- Nella prima parte vengono indicati analiticamente interventi/servizi autorizzati riconosciuti necessari all'utente con il loro costo specifico.
- Nella seconda parte viene precisata la quota di costo che resta a carico del cittadino e la quota a carico dei Comuni dell'Ambito Territoriale di Viadana.

Il "voucher sociale", in particolare, deve indicare:

- I dati anagrafici dell'utente e le generalità del familiare o di altra persona di riferimento

- La descrizione sintetica del programma assistenziale che evidenzia gli obiettivi da raggiungere
- La tipologia degli interventi/servizi indispensabili per l'utente indicando la relativa frequenza ed il numero degli operatori
- La durata temporale del voucher
- La durata temporale degli interventi con una clausola espressa che riconosce al cittadino/utente la più ampia ed autonoma facoltà di risoluzione del contratto prima della scadenza, con preavviso al servizio sociale del comune di residenza di almeno sette giorni, senza alcuna penalità di sorta.
- Il costo totale del programma personalizzato assistenziale con evidenziati gli oneri a carico del cittadino/utente e gli oneri a carico dei Comuni dell'Ambito Territoriale di Viadana che si assume l'impegno alla copertura della differenza. Per quanto riguarda il cittadino/utente residente nell'Ambito Territoriale di Viadana, lo stesso parteciperà al costo della prestazione complessiva nella misura e con le modalità indicate nell'allegato B) – "Partecipazione dell'utente al costo delle prestazioni erogate"

Il "voucher sociale" redatto in quattro copie, viene sottoscritto dal Responsabile del Servizio del comune di residenza dell'utente, dal Responsabile del Progetto, dal Rappresentante legale dell'Ente accreditato prescelto o suo delegato e convalidato dall'Ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale di Viadana o suo delegato. Una copia del voucher viene trattenuta dall'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza, una copia viene trattenuta dall'Ufficio di Piano; una copia viene consegnata al beneficiario e l'altra viene consegnata al fornitore "accreditato" scelto.

Ogni cambiamento del programma assistenziale e quindi degli interventi correlati, produce variazioni al contenuto del "voucher sociale" anche per quanto attiene la parte economica. Pertanto ogni volta che si modificano gli interventi viene prodotto un nuovo "voucher sociale" firmato dal Responsabile del Servizio e convalidato dall'Ufficio di Piano, che sostituisce il precedente.

## **Art. 9 Pagamento degli interventi/servizi autorizzati dal voucher sociale**

Il pagamento degli interventi/servizi autorizzati dal voucher sociale avviene per mezzo delle seguenti procedure:

- a) il cittadino/utente corrisponde direttamente al fornitore la sola quota di spesa a proprio carico.
- b) dopo l'avvio del servizio il comune di residenza deve ricevere a cadenza mensile:
  - documentazione relativa all'avvenuta erogazione degli interventi servizi sottoscritta dal cittadino-utente o dai familiari;
  - fotocopia della fattura intestata al cittadino/utente con dettaglio dei singoli servizi/interventi e indicazioni dell'importo a suo carico.

- c) il soggetto erogatore invia mensilmente ai singoli Comuni di residenza la fattura con dettaglio dei singoli servizi/interventi e indicazione dell'importo a carico dei Comuni dell'Ambito Distrettuale. In caso di revoca o sospensione del voucher, lo stesso verrà contabilizzato in frazione di giorni e al soggetto erogatore verrà remunerata la sola frazione consumata. Il pagamento delle prestazioni avverrà dopo 60 giorni dalla data di ricezione da parte del Comune di residenza.

## **Art. 10 Personale impiegato nell'erogazione delle prestazioni**

Le prestazioni oggetto del voucher sociale si configureranno come attività di tipo assistenziale rivolte direttamente alla persona e realizzate professionalmente da operatori in possesso dell'attestato di qualifica di Ausiliario Socio Assistenziale o di Operatore Socio Sanitario. Le medesime prestazioni possono essere erogate anche da operatori iscritti al corso di qualificazione, da mantenersi in servizio nel solo caso in cui acquisiscano l'attestato.

Nell'esercizio della propria attività l'operatore dovrà tener conto della dimensione personale dell'utente e del contesto familiare e sociale di riferimento.

In particolare dovrà garantire:

- competenza e professionalità nello svolgimento delle prestazioni
- come proprio obiettivo il mantenimento e/o l'eventuale miglioramento della qualità di vita del cittadino/utente
- il rispetto del credo religioso della persona assistita
- il rispetto della riservatezza
- la valorizzazione di tutte le risorse relazionali familiari e sociali attivabili

## **Art. 11 Soggetti erogatori**

Possono essere erogatori "accreditati" tutti i soggetti pubblici o privati "profit" e "no-profit".

Possono essere altresì accreditati i Comuni che gestiscono il Servizio di Assistenza Domiciliare con personale proprio. I comuni candidati all'accreditamento devono essere in possesso dei requisiti indicati nell'art. 13.

## **Art. 12 Requisiti di accreditamento dei soggetti erogatori**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare costituisce l'espressione primaria e fondamentale dell'intervento sul territorio per la tutela della salute e del benessere dell'individuo, in un'ottica di prevenzione secondaria e di riabilitazione. Gli interventi privilegiano l'ambito della vita quotidiana e il domicilio; non sono da considerarsi come somma di prestazioni, ma come azioni coerenti al

raggiungimento di obiettivi/risultati del maggior benessere possibile della persona, all'interno di progetti personalizzati.

Gli obiettivi generali del Servizio sono:

- la tutela delle condizioni fisiche, attraverso un'attenzione particolare alle autonomie motorie, alle capacità sensoriali e agli stati delle patologie degenerative;
- la promozione delle autonomie individuali, soprattutto riferite ai bisogni personali e domiciliari;
- la prevenzione dell'isolamento sociale e degli stati di emarginazione, anche attraverso la "cura" delle relazioni sociali e affettive.

I soggetti indicati nell'art. 11, candidati all'erogazione di prestazioni di assistenza domiciliare devono possedere i seguenti requisiti a garanzia della qualità degli interventi che intendono fornire:

- Iscrizione alla Camera di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura ove prevista dalla normativa vigente e/o iscrizione in appositi albi o registri pubblici;
- Esperienza nella gestione di servizi rivolti a soggetti non autosufficienti da valutare mediante l'acquisizione di certificazioni di servizio prestato;
- Solidità organizzativa ed aziendale che verrà valutata con riferimento a:
  - Struttura organizzativa ed operativa;
  - Coinvolgimento delle famiglie e degli utenti;
  - Proposte di collaborazione e capacità di co-progettare con altri servizi (comunale e non) presenti sul territorio;
  - Modalità di gestione del personale, valutata con riferimento a:
    - Tipologia dei contratti previsti;
    - Modalità adottate per il contenimento del turn-over degli operatori;
    - Sostituzione del personale;
    - Osservanza CCNL: avere dato piena ed integra applicazione, nei confronti dei propri addetti e/o soci dei contratti collettivi nazionali di lavoro e dei contratti integrativi vigenti.
- Conformità alle norme riguardanti la sicurezza sui luoghi di lavoro.
- Acquisibilità di polizza assicurativa contro il rischio delle responsabilità civili per danno a persona o a cose conseguenti all'attività del servizio con un massimale non inferiore a € 1.500.000 per sinistro, entro giorni 5 dal ricevimento della comunicazione di accreditamento.
- Possesso della carta dei servizi o in via provvisoria dichiarazione del legale rappresentante che sono in corso le procedure per la sua adozione
- Funzionamento o apertura di una sede sul territorio provinciale
- Progetto che evidenzia l'attivazione della formazione degli operatori con le modalità indicate nel successivo art. 15

- Dotazione di attrezzature e di automezzi necessari all'espletamento del servizio per il quale ha ottenuto l'accreditamento

Sono ammesse a presentare la documentazione per l'accreditamento anche imprese appositamente e temporaneamente raggruppate. La richiesta congiunta deve essere sottoscritta da tutte le imprese raggruppate e deve specificare le parti del servizio che saranno eseguite da ciascuna impresa.

Comporteranno l'esclusione dall'ammissione alla procedura di "accreditamento" e dall'iscrizione all'Albo le situazioni sottoriportate:

- Condizioni previste dall'Art. 10 del D.Lgs. 65/2000
- Cause di divieto, decadenza o di sospensione previste dalla vigente normativa antimafia.
- Mancanza di presentazione di parte di documentazione incompleta richiesta nel bando di accreditamento.

### **Art. 13 Requisiti di accreditamento dei Comuni**

I comuni candidati all'erogazione di prestazioni di assistenza domiciliare mediante voucher sociale, oltre a condividere le finalità e le caratteristiche del Servizio, devono possedere i seguenti requisiti, a garanzia della qualità degli interventi assistenziali che intendono fornire:

- Esperienza nella gestione di servizi di cui al presente regolamento da valutare mediante l'acquisizione di certificazioni di servizio prestato.
- Conformità alla norme riguardanti la sicurezza sui luoghi di lavoro.
- Acquisibilità di 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 € 1.500000 per sinistro, entro giorni 5 dal ricevimento della comunicazione di iscrizione all'Albo.
- Possesso della carta dei servizi o in via provvisoria dichiarazione del legale rappresentante che sono in corso le procedure per la sua adozione
- Progetto che evidenzia l'attivazione della formazione degli operatori con le modalità indicate nel successivo art. 15
- Dotazione di attrezzature e di automezzi necessari per all'espletamento del servizio

### **Art. 14 Ambiti territoriali dell'accreditamento**

Ai fini dell'accreditamento il territorio dell'Ambito Territoriale è operativamente suddiviso in 10 aree di intervento riconducibili ai territori dei 10 Comuni che ne fanno parte.

Ogni Comune ha caratteristiche sue proprie, sia per quanto riguarda il numero potenziale di fruitori, sia per quanto riguarda il numero e la potenziale tipologia degli interventi assistenziali autorizzati da erogare.

## **Art. 15 Formazione degli operatori**

Il soggetto erogatore di servizi, in sede di presentazione della domanda di accreditamento, deve presentare un progetto che evidenzi la gestione della formazione delle risorse umane.

La formazione deve essere considerata un'occasione per attivare percorsi di crescita professionale dell'equipe e dei singoli operatori, che sviluppi la capacità di lavorare per programmi personalizzati di assistenza.

- a) nella "formazione metodologico-istituzionale" che coincide con il livello formativo di base, tutto il personale deve essere coinvolto. Si tratta in particolare di acquisire le conoscenze di base finalizzate alla gestione operativa dei processi assistenziali. Tale formazione deve essere preliminare all'avvio al lavoro degli operatori che non possiedono ancora una qualifica professionale.
- b) La "formazione-ricerca in situazione" ha come scopo principale quello di sostenere la progettualità dell'equipe. Questo livello formativo, pertanto, viene attivato in relazione a specifici progetti e ai Piani assistenziali delle singole persone. Ha come obiettivo quello di riuscire ad innescare un processo di crescita e di ricerca permanente relativamente al livello di qualità dei servizi erogati, allo studio di attività innovative e alla documentazione dei relativi percorsi attivati.

La formazione deve assumere valore strategico, diventare strumento di promozione della qualità.

Il progetto deve contemplare almeno un coordinamento quindicinale fra gli operatori che cooperano ed interagiscono nell'attuazione dei singoli programmi personalizzati di assistenza. Su istanza dei referenti comunali o comunque con cadenza almeno mensile si dovrà effettuare un incontro tra il coordinatore incaricato dell'Ente Erogatore e il referente comunale per una verifica dell'andamento del servizio.

Il fornitore è tenuto a quantificare nel progetto il numero di ore destinate complessivamente all'aggiornamento che non potrà comunque essere inferiore a 15 ore annue per ogni operatore assistenziale, indipendentemente dal numero di utenti in carico.

Oltre a presentare i propri piani formativi il soggetto che chiede l'accreditamento deve aver cura di comunicare preventivamente all'Ufficio di Piano i calendari e le attività formative programmate.

L'Ufficio di piano dell'Ambito Territoriale di Viadana si riserva la facoltà di partecipare agli incontri formativi e di verificare l'attinenza con i progetti presentati.

## **Art. 16 Patto di accreditamento**

Il Patto di accreditamento lega tra loro, in un contesto di relazione fiduciaria, i soggetti pubblici e privati, profit e non profit, che lo sottoscrivono in quanto attori dell'assistenza domiciliare sociale connessa al voucher sociale.

Le finalità del Patto sono in particolare quelle di:

- Concorrere alla realizzazione di un Servizio che garantisca interventi individualizzati che rispondano agli effettivi bisogni dei cittadini/utenti e dei loro familiari;
- Determinare l'accreditamento di soggetti pubblici e privati, profit e non profit che, all'interno del territorio dell'Ambito Territoriale, intendono erogare prestazioni di assistenza domiciliare a favore dei destinatari del voucher sociale.

I soggetti sottoscrittori del patto sono:

- Il Responsabile del Servizio del Comune Capofila dell'Ambito Territoriale di Viadana;
- Il legale rappresentante del soggetto da accreditare

## **Art. 17 Forme e strumenti di controllo**

L'Ufficio di Piano, garantisce il controllo e la vigilanza, attraverso verifiche periodiche, dell'andamento del Servizio e del livello qualitativo 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 accertati in fase di accreditamento.

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

I fornitori accreditati, annualmente, entro il mese di gennaio, forniranno al Consorzio un resoconto dettagliato delle attività relative al servizio svolto nell'anno precedente indicando, in particolare, i seguenti dati:

1. Numero di utenti seguiti;
2. Tipologia di prestazioni erogate;
3. Turn-over del personale impiegato.

Contestualmente dovrà essere presentato anche il programma delle attività di formazione del personale previste per l'anno in corso.

## **Art. 18 Sistemi di controllo della qualità e grado di soddisfazione dell'utenza**

Il soggetto erogatore, in sede di presentazione della domanda, deve indicare i propri strumenti di controllo interno della qualità, intesa come:

- Qualità organizzativa, che si esplicita nella modalità di utilizzo delle risorse umane e strumentali
- Qualità oggettiva, che si esplicita nel livello di intervento
- Qualità soggettiva, cioè quella che viene percepita sia dal cittadino/utente come singolo, sia dall'ambiente di riferimento.

In particolare il soggetto deve indicare e porre in essere:

- Gli strumenti di osservazione, analisi e riprogettazione della qualità secondo gli operatori (schede di valutazione, manuali di autovalutazione, questionari)
- Gli strumenti di valutazione della qualità percepita dai cittadini/utenti (questionari di soddisfazione, trattazione di reclami e segnalazioni ecc.)
- Gli strumenti di valutazione dei rapporti con il territorio (indagini presso servizi e famiglie ecc.)

## **Art. 19 Interventi aggiuntivi rispetto a quelli voucherizzati**

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

Il cittadino/utente può, altresì, richiedere al soggetto "accreditato" ulteriori interventi aggiuntivi, rispetto a quelli autorizzati con il voucher sociale, comprensivi di elementi migliorativi forniti dal soggetto "accreditato" scelto, i cui costi non rientrano nel voucher sociale e restano, pertanto, a totale carico del cittadino/utente. Tali interventi aggiuntivi, qualora nell'ambito negoziale corrispondano ai medesimi livelli quali-quantitativi previsti per il servizio voucherizzato, devono essere erogati alle stesse condizioni e agli stessi prezzi previsti nell'allegato A).

Giudicando positivamente e auspicando la possibilità da parte degli Enti accreditati a porre in essere interventi a favore dell'utenza che rispondano ad esigenze aggiuntive rispetto a quelle ricomprese nei voucher (es. servizi di pulizia periodica a fondo, trasporto con accompagnatore, servizio di nonno-sitter ecc.), si

ritiene importante che il Consorzio venga informato, mediante relazioni periodiche, in merito alla tipologia e alla quantità dei servizi sopra esplicitati.

Questo permetterà di effettuare una valutazione complessiva dell'attività assistenziale garantita ai cittadini da ogni pattante.

### **Art. 20 Efficacia del Regolamento**

Il Regolamento verrà approvato dal Comitato dei Sindaci dell'Ambito Territoriale di Viadana e successivamente approvato dal Consiglio Comunale dei singoli comuni. L'efficacia dello stesso decorre dalla data di esecutività della delibera di approvazione da parte dell'organo competente dell'Ente capofila.

Il testo approvato, sarà inviato a tutti i facenti parte dell'Ambito Territoriale, unitamente al verbale di deliberazione.

### **Art. 21 Tutela della privacy**

In adempimento agli obblighi del D.Lgs 196/2003, si informa che il Piano di Zona dell'Ambito Territoriale Socio sanitario di Viadana svolge il trattamento dei dati personali per le operazioni necessarie alla gestione del presente regolamento. Il trattamento avviene, con o senza l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, secondo principi e modalità volti ad assicurare: la certezza del dato immesso a sistema; la sicurezza del dato raccolto e la protezione dei dati da accessi non autorizzati; la correttezza formale e logica dei dati immessi e prodotti dai sistemi con l'uso di programmi applicativi; la garanzia dell'accessibilità dei dati secondo precisi livelli di delega.

Tutti i dati personali raccolti saranno trattati da personale dipendente o incaricato, secondo i principi di correttezza, liceità, trasparenza in modo da tutelare in ogni momento riservatezza e diritti dell'interessato.

### **Art. 22 Norme finali**

Per quanto non espressamente indicato nel presente regolamento si rimanda alla normativa nazionale e regionale vigente in materia.

In sede di prima applicazione le tipologie delle prestazioni di assistenza domiciliare sono individuate come da elenco allegato (allegato A).

Eventuali successive integrazioni e/o modifiche alla tipologia delle prestazioni o aggiornamenti del relativo costo verranno deliberati dalla Giunta Comunali dei Comuni dell'ambito territoriale, previa espressa volontà in tal senso del Comitato dei Sindaci.

In sede di indizione dell'avviso di accreditamento si andrà a definire la pianificazione delle risorse in modo da garantire il soddisfacimento del bisogno in misura equa su tutto il territorio distrettuale.



## Allegato A) "Tipologia delle prestazioni di assistenza domiciliare"

PRESTAZIONI	TEMPO DI PERMANENZA (in minuti)	N. OPERATORI	COSTO IN EURO (IVA compresa)
<b>ALZATA</b> (compreso rifacimento letto e cambio biancheria)			
1) Alzata di elevata complessità assistenziale	50	2	€ 28.73
2) Alzata di media complessità assistenziale	40	2	€ 22.99
3) Alzata semplice	30	1	€ 8.62
<b>CURA DELLA PERSONA</b>			
4) Igiene intima a letto	20	2	€ 11.49
5) Igiene intima in bagno	20	1	€ 5.75
6) Igiene dei capelli a letto	20	1	€ 5.75
7) Igiene dei capelli in bagno	20	1	€ 5.75
8) Igiene dei piedi	20	1	€ 5.75
9) Applicazione protesi tutori	15	1	€ 4.31
10) Aiuto nell'indossare il busto	15	1	€ 4.31
<b>BAGNO</b>			
11) Bagno a letto	50	2	€ 28.73
12) Bagno complesso in vasca o doccia	40	2	€ 22.99
13) Bagno semplice	30	1	€ 8.62
<b>RIMESSA A LETTO</b>			
14) Rimessa a letto di elevata complessità assistenziale	30	2	€ 17.24
15) Rimessa a letto di media complessità assistenziale	20	1	€ 5.75
16) Rimessa a letto semplice	30	1	€ 8.62
<b>MOBILIZZAZIONE</b>			
17) Deambulazione assistita all'interno o al esterno dell'abitaz.	20	2	€ 11.49
18) Mobilizzazione semplice a letto	20	1	€ 5.75
19) Mobilizzazione semplice in carrozzina	20	1	€ 5.75
<b>PASTO DOMICILIARE</b>			
20) Preparazione pasto e aiuto nell'assunzione	40	1	€ 11.49
21) Aiuto nell'assunzione del pasto	30	1	€ 8.62
22) Preparazione e aiuto nell'assunzione della colazione	30	1	€ 8.62
<b>CURA DELLA CASA</b>			
23) Igiene ambientale ordinaria	60	1	€ 17.24
24) Lavaggio e/o riordino di biancheria a domicilio	30	1	€ 8.62
25) Preparazione e/o riordino biancheria con lavaggio esterno	15	1	€ 4.31
<b>CONTROLLI</b>			
26) Aiuto nell'assunzione dei farmaci	15	1	€ 4.31
27) Controlli (sostegno psicologico, corretta alimentazione, cura di sé, situazione ambientale, condizioni igieniche ecc...)	30	1	€ 8.62

**Allegato B) – “Partecipazione dell’utente al costo delle prestazioni erogate”**

<b>CAPACITA' ECONOMICA</b>	<b>PERCENTUALE di COMPARTECIPAZIONE</b>
Fino a 6.500,00 €	esente
Da 6.500,01 € a 7.750,00 €	20
Da 7.750,01 € a 10.100,00 €	35
Da 10.100,01 € a 14.000,00 €	50
Da 14.000,01 € a 16.000,00 €	75
Da 16.000,01 € a 18.000,00 €	85
Oltre 18.000,01 €	100

La compartecipazione al costo della prestazione viene calcolata sulla base del reddito del nucleo familiare come si evince dall’attestazione ISEE.