

*Ambito Territoriale Socio-Sanitario di Ostiglia*

COMUNE CAPOFILA OSTIGLIA

PROVINCIA DI MANTOVA

**REGOLAMENTO DISTRETTUALE PER  
L'ISTITUZIONE DEL VOUCHER  
SOCIALE FINALIZZATO  
ALL'ACQUISTO DELLE PRESTAZIONI  
DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA  
DOMICILIARE, CONSEGNA PASTI A  
DOMICILIO, TRASPORTO SOCIALE.**

## **Sommario**

Art. 1 Oggetto del regolamento

Art. 2 Finalità

Art. 3 Servizi voucherizzabili

Art. 4 Beneficiari dei voucher sociali

Art. 5 Modalità di utilizzo

Art. 6 Entità del voucher sociale

Art. 7 Procedura di erogazione del voucher sociale

Art. 8 Incompatibilità con altre prestazioni

Art. 9 Elaborazione del voucher sociale

Art. 10 Pagamento degli interventi/servizi autorizzati dal voucher sociale

Art. 11 Personale impiegato nell'erogazione delle prestazioni

Art. 12 Soggetti erogati

Art. 13 Requisiti di accreditamento dei soggetti erogatori

Art. 14 Requisiti di accreditamento dei Comuni

Art. 15 Ambiti territoriali dell'accreditamento

Art. 16 Formazione degli operatori

Art. 17 Patto di accreditamento

Art. 18 Forme e strumenti di controllo

Art. 19 Sistemi di controllo della qualità e grado di soddisfazione dell'utenza

Art. 20 Interventi aggiuntivi rispetto a quelli voucherizzati

Art. 21 Criteri e Procedure per la determinazione delle tariffe

Art. 22 Efficacia del Regolamento

Art. 23 Tutela della privacy

Art. 24 Norme Finali

## **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 Ostiglia, 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 Ostiglia.

## **Art. 3 Servizi voucherizzabili**

**SAD:** Il servizio è garantito fino alle ore 20.00 di tutti i giorni festivi e non festivi, quando non sia funzionante o sia insufficiente a fronteggiare le richieste il SAD comunale, ancorché gestito in forma esternalizzata.

**CONSEGNA PASTI A DOMICILIO:** Tutti i giorni festivi e non festivi, in cui non vi sia la consegna da parte del Comune.

**TRASPORTO SOCIALE:** Tutti i giorni festivi e non festivi in cui non è disponibile il servizio di trasporto organizzato dal Comune.

## **Art. 4 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 Ostiglia ed autorizzati a beneficiare del titolo dal Comune di residenza .

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. 5 Modalità di utilizzo**

I beneficiari del voucher sociale potranno utilizzare il servizio 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.);
- 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;
- Accompagnamenti (Trasporti Sociali);
- Commissioni;
- Consegna Pasti.

### **Art. 6 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. 7 Procedura di erogazione del voucher sociale

<b>FASI</b>	<b>ATTORI</b>	<b>AZIONI</b>
1. Segnalazione del bisogno	Cittadino residente in uno dei comuni dell'Ambito Territoriale di Ostiglia con le caratteristiche indicate nell'art 3.  La segnalazione può essere effettuata anche dai familiari.	Segnala il bisogno di assistenza domiciliare.
2. Raccolta della domanda	Ufficio Servizi Sociali del comune di residenza o domicilio	Accoglimento della richiesta tenendo conto del bisogno e privilegiando l'attivazione dell'utente che presenta nella fattispecie maggiore difficoltà economica.
3. Valutazione del bisogno e proposta di assegnazione del voucher sociale	Formulata dall'Ufficio Servizi Sociali del comune di residenza	Formulazione di una proposta che deve comprendere: <ul style="list-style-type: none"><li>• i bisogni assistenziali</li><li>• le risorse parentali</li><li>• il programma personalizzato di assistenza (PPA)</li><li>• le prestazioni voucherizzabili definite nell'allegato a) "tipologia delle prestazioni di assistenza domiciliare"</li><li>• l'accertamento della fruizione del voucher socio- sanitario</li><li>• la capacità di partecipazione dell'utente al costo del servizio.</li></ul>
4. Valutazione della richiesta di intervento e convalida del progetto personalizzato a sostegno della domiciliarità	Ufficio Servizi Sociali del comune di residenza	Ufficio Servizi Sociali del comune di residenza: <ul style="list-style-type: none"><li>• riceve la proposta di intervento da parte del segretariato sociale comunale;</li><li>• convalida le prestazioni voucherizzabili definite nell'allegato a) "tipologia e costo delle prestazioni di assistenza domiciliare";</li><li>• convalida la capacità da parte dell'utente di partecipazione al costo del servizio;</li><li>• trasmette all'UDP la proposta d'intervento</li></ul>

<b>FASI</b>	<b>ATTORI</b>	<b>AZIONI</b>
5. Emissione Voucher	Ufficio Servizi Sociali del comune di residenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>emette il voucher sociale con le modalità indicate nel presente regolamento all'art.9;</li> </ul>
6. Attivazione dell'intervento	Servizio segretariato sociale comunale	<p>Il Servizio segretariato sociale comunale fornisce (all'utente/famiglia) la documentazione necessaria per l'attivazione del servizio e le informazioni necessarie.</p> <p>L'utente/famiglia sceglie e contatta il soggetto accreditato.</p>
7. Attivazione dell'intervento	Soggetto erogatore	<p>Prende contatto con l'Ufficio Servizi Sociali del comune di residenza, con l'utente/familiari e stabiliscono le modalità d'intervento tenendo conto di quanto indicato nel PPA.</p> <p>Comunica mediante nota scritta all'ufficio Servizi Sociali del comune di residenza la presa in carico, indicando specificatamente la data di inizio dell'assistenza domiciliare e dichiarando che le prestazioni erogate sono conformi a quanto indicato nel PPA.</p>
8. Monitoraggio Rendicontativo	Ufficio Servizi Sociali del comune di residenza	Rendiconto Ufficio di Piano

L'esito della domanda sarà comunicato per iscritto all'interessato. In caso di risposta negativa, questa dovrà essere adeguatamente motivata.

#### **Art. 8 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 Ostiglia;
- Erogazione di buoni sociali al medesimo soggetto finalizzati alla copertura della spese oggetto del presente finanziamento.

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

Al fine di riconoscere l'impegno diretto dei familiari o degli appartenenti alle reti di solidarietà, il titolare del voucher sociale (in caso di erogazione di buono sociale) dovrà optare per l'assegnazione dello stesso ed alla rinuncia al buono sociale, o viceversa, entro e non oltre 15 giorni dall'eventuale comunicazione di assegnazione.

## **Art. 9 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 Ostiglia.

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 all'Ufficio Servizi Sociali 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 Ostiglia che si assumono l'impegno alla copertura della differenza.

Il "voucher sociale" viene redatto in quattro copie, è firmato dal Responsabile dei Servizi Sociali del comune di residenza dell'utente. Una copia del voucher viene trattenuta dall'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza, una copia viene trattenuta dall'Ufficio di Piano; due copie vengono consegnate al beneficiario che ne trattiene una e consegna l'altra, in sede di stipula del contratto, al fornitore "accreditato" scelto.

Ogni cambiamento del 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, che sostituisce il precedente ed integra, aggiornandolo, il contratto.

## **Art. 10 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. Dopo l'avvio del servizio l'Ufficio Servizi Sociali del 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.
- b) 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 120 giorni dalla data di ricezione da parte del Comune di Residenza.

### **Art. 11 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 in corso di qualificazione.

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. 12 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. 13 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;
    - Rispetto CCNL di categoria: 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'accredimento

Sono ammesse a presentare la documentazione per l'accredimento 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 "accredimento" 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. 14 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 alle 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 € 1.500.000 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. 15 Ambiti territoriali dell'accreditamento**

Ai fini dell'accreditamento il territorio dell'Ambito Territoriale è operativamente suddiviso in 17 aree di intervento riconducibili ai territori dei 17 Comuni che ne fanno parte.

Ogni Comune ha caratteristiche 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. 16 Formazione degli operatori**

Il soggetto erogatore di servizi, in sede di presentazione della domanda di accreditamento, deve presentare un progetto che evidenzia 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.

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 Ostiglia si riserva la facoltà di partecipare agli incontri formativi e di verificare l'attinenza con i progetti presentati.

### **Art. 17 Patto di accreditamento**

Il Patto di accreditamento lega tra loro, in un contesto di relazione fiduciaria, i soggetti pubblici e privati, profit e no 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 no 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 Dirigente dell'Area Servizi alla Persona del Comune Capofila dell'Ambito Territoriale di Ostiglia;
- Il legale rappresentante del soggetto da accreditare

### **Art. 18 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.

L'Ufficio di Piano, può chiedere ai fornitori "accreditati", informazioni, notizie dettagliate, documentate e relazioni. Le forme di controllo possono avere anche carattere ispettivo.

### **Art. 19 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. 20 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.

#### **Art. 21 Criteri e Procedure per la determinazione delle tariffe**

La determinazione del corrispettivo orario per la prestazione del servizio, sarà oggetto di approvazione da parte degli Organi Comunali competenti, su proposta del Tavolo Politico Istituzionale, il quale prenderà in considerazione le offerte formulate dalle cooperative sociali operanti in zona nel settore, ed elaborerà, a titolo di corrispettivo, una media fra i valori espressi dalle suddette offerte.

La determinazione delle quote di compartecipazione da parte dei beneficiari del servizio, sarà inizialmente deliberata dagli Organi Comunali competenti e successivamente aggiornata, qualora ricorra il caso sulla base delle proposte del Tavolo Politico Istituzionale, fermi restando i seguenti criteri:

- articolazione su 4 fasce di valore ISEE
- compartecipazione calcolata percentualmente sulla cifra massima posta a carico dell'utente
- concorso dell'Ente anche nei casi di appartenenza dell'utente, alla fascia con massimo valore ISEE

#### **Art. 22 Efficacia del Regolamento**

Il Regolamento verrà approvato dal Tavolo Politico Istituzionale dell'Ambito Territoriale di Ostiglia 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 gli Enti Territoriali dell'Ambito , unitamente al verbale di deliberazione del Tavolo Politico Istituzionale.

#### **Art. 23 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 Ostiglia 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. 24 Norme finali**

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

Eventuali successive integrazioni e gli aggiornamenti dei relativi costi e/o modifiche alla tipologia delle prestazioni, verranno approvati dal Tavolo Politico Istituzionale dell'Ambito Territoriale di Ostiglia e successivamente dagli Organi Comunali competenti dell'Ambito Territoriale.

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)****Al regolamento distrettuale per l'istituzione del voucher sociale****"Tipologia delle prestazioni di assistenza domiciliare"**

PRESTAZIONI	TEMPO DI PERMANENZA (in minuti)	N. OPERATORI	Tempo trasferimento 5 min
<b>ALZATA</b> (compreso rifacimento letto e cambio biancheria)			
1) Alzata di elevata complessità assistenziale	50	2	10
2) Alzata di media complessità assistenziale	40	2	10
3) Alzata semplice	30	1	5
<b>CURA DELLA PERSONA</b>			
4) Igiene intima a letto	20	2	10
5) Igiene intima in bagno	20	1	5
6) Igiene dei capelli a letto	20	1	5
7) Igiene dei capelli in bagno	20	1	5
8) Igiene dei piedi	20	1	5
9) Applicazione protesi tutori	15	1	5
10) Aiuto nell'indossare il busto	15	1	5
<b>BAGNO</b>			
11) Bagno a letto	50	2	10
12) Bagno complesso in vasca o doccia	40	2	10
13) Bagno semplice	30	1	5
<b>RIMESSA A LETTO</b>			
14) Rimessa a letto di elevata complessità assistenziale	30	2	10
15) Rimessa a letto di media complessità assistenziale	20	1	5
16) Rimessa a letto semplice	30	1	5
<b>MOBILIZZAZIONE</b>			
17) Deambulazione assistita all'interno o al esterno dell'abitaz.			
18) Mobilizzazione semplice a letto	20	2	10
19) Mobilizzazione semplice in carrozzina	20	1	5
	20	1	5
<b>PASTO DOMICILIARE</b>			
20) Preparazione pasto e aiuto nell'assunzione	40	1	5
21) Aiuto nell'assunzione del pasto	30	1	5
22) Preparazione e aiuto nell'assunzione della colazione	30	1	5
23) Consegna pasto a domicilio	10	1	5
<b>CURA DELLA CASA</b>			
24) Igiene ambientale ordinaria	60	1	5
25) Lavaggio e/o riordino di biancheria a domicilio	30	1	5
26) Preparazione e/o riordino biancheria con lavaggio esterno	15	1	5

<b>CONTROLLI</b>			
27) Aiuto nell'assunzione dei farmaci	15	1	5
28) Controlli (sostegno psicologico, corretta alimentazione, cura di sé, situazione ambientale, condizioni igieniche ecc...)	30	1	5
<b>ACCOMPAGNAMENTO (TRASPORTI SOCIALI)</b>			
29) Accompagnamento lungo	60	1	5
30) Accompagnamento breve	30	1	5
31)Accompagnamento extralungo	90	1	5
<b>COMMISSIONI (Spesa, prenotazioni, disbrigo pratiche, ecc.)</b>			
32) Commissioni brevi			
33) Commissioni lunghe	30	1	5
	60	1	5

Tabella allegata al Regolamento Distrettuale per l' istituzione del Voucher sociale: riparto del fondo fra i Comuni

Comuni	Numero abitanti anno 2007	Valore voucher per abitante1,59	Fondo destinato ad ogni Comune	N° ore di prestazione per Comune
<b>Comuni inferiori ai 5.000 abitanti</b>				
Borgofranco sul Po	860	1.367	2.200,00	128,65
Carbonara Po	1.333	2.119	2.450,00	143,27
Felonica	1.506	2.395	2.800,00	163,74
Magnacavallo	1.703	2.708	3.100,00	181,29
Pieve di Coriano	1.001	1.592	2.200,00	128,65
Quingentole	1.210	1.924	2.350,00	137,43
Revere	2.575	4.094	4.400,00	257,31
San Giacomo delle Segnate	1.775	2.822	3.200,00	187,13
San Giovanni del Dosso	1.292	2.054	2.400,00	140,35
Schivenoglia	1.291	2.053	2.400,00	140,35
Serravalle a Po	1.688	2.684	3.100,00	181,29
Sustinente	2.254	3.584	4.000,00	233,92
Villa Poma	2.072	3.294	3.700,00	216,37

<b>Comuni superiori ai 5.000 abitanti</b>				
Ostiglia	7.092	11.276	9.400,00	549,71
Poggio Rusco	6.539	10.397	9.000,00	526,32
Quistello	5.923	9.418	8.400,00	491,23
Sermide	6.428	10.221	8.900,00	520,47
			<b>Tot.Ore</b>	<b>4.327,49</b>
<b>Totale Abitanti 31/12/2006</b>	<b>46.542</b>	74.002	74.000,00	

<b>FNPS 2006: TOT. VOUCHER</b>	<b>20.000,00</b>
<b>FNPS 2007: TOT. VOUCHER</b>	<b>25.000,00</b>
<b>FNPS 2008: TOT. VOUCHER</b>	<b>29.000,00</b>
<b>TOTALE</b>	<b>74.000,00</b>

Costo 1 ora voucher: 17,10 €

**Tabella B)**

**PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE AL COSTO ORARIO  
DELLE PRESTAZIONI DI ASSISTENZA DOMICILIARE EROGATE**

<b>N.</b>	<b>FASCIA ISEE</b>	<b>% A CARICO DELL'UTENTE CALCOLATA SULLA COMPARTECIPAZIONE MASSIMA</b>	<b>COSTO PER L'UTENTE PER 60 MINUTI</b>	<b>QUOTA A CARICO DEL COMUNE PER 60 MINUTI PIU' TEMPO DI TRASFERIMENTO</b>
1	Fino a € 6.197,48	esente	0,00	€ 17,10
2	Da € 6.197,49 a € 8.000,00	30	€ 3,15	€ 13,95
3	Da € 8.000,01 a € 10.000,00	60	€ 6,30	€ 10,80
4	Oltre € 10.000,01	100	€ 10,50	€ 6,60

## IL RETROESTESO REGOLAMENTO

- E' STATO APPROVATO CON DELIBERAZIONE DI CONSIGLIO COMUNALE N. \_61\_ DEL \_ 4 NOVEMBRE 2008\_\_
- E' STATO DEPOSITATO PRESSO LA SEGRETERIA COMUNALE PER 10 GIORNI E DI DETTO DEPOSITO E' STATA DATA COMUNICAZIONE AI CITTADINI MEDIANTE AFFISIONE DI IDONEO AVVISO ALL'ALBO PRETORIO DAL \_15.12.2008\_ AL \_ 25.12.2008\_
- E' **ENTRATO IN VIGORE DAL 27 DICEMBRE 2008** COSI' COME PREVISTO DALL'ART. 5 DELLO STATUTO COMUNALE APPROVATO CON DELIBERA DI CONSIGLIO COMUNALE N. 66 DEL 28.11.2002

IL RESPONSABILE SERVIZIO  
SEGRETERIA AFFARI GENERALI  
Rag. Moreno Bolognesi