



COMUNE DI MENTANA

Città Metropolitana di Roma Capitale

ASSESSORATO POLITICHE SOCIALI - SETTORE "SERVIZI ALLA PERSONA"

ALLEGATO B

DISCIPLINA OPERATIVA DEL SERVIZIO

Premessa

Il servizio di assistenza è realizzato dai soggetti erogatori accreditati in ottemperanza del Regolamento comunale che norma l'attuazione della specifica prestazione assistenziale. Nello specifico i cittadini-utenti acquistano i servizi dai soggetti accreditati per il tramite del Buono servizio (**vedi Regolamento punto B.3.1 Modalità di erogazione del servizio**)

1. Fruttori dei buoni servizio.

I Fruttori dei buoni servizio di assistenza domiciliare sono le persone anziane, minori, con disabilità, con disagio sociale meglio descritti nel Regolamento Comunale dei servizi ed Interventi alla Persona.

I cittadini-utenti devono definire con l'Assistente Sociale Comunale il proprio progetto assistenziale personalizzato, all'interno del percorso previsto nel Disciplinare denominato "Processo della domanda di aiuto per i cittadini-utenti che intendono avvalersi dell'assistenza domiciliare comunale". Nel progetto assistenziale personalizzato vengono evidenziati gli interventi previsti per il raggiungimento degli obiettivi/risultati individuali e per i quali viene riconosciuto ed assegnato un "buono servizio".

Il cittadino-utente destinatario del buono servizio riceve:

- a) Progetto personalizzato di assistenza;
- b) Buono di servizio;
- c) Schema di contratto da sottoscrivere con il soggetto erogatore;
- d) Elenco dei soggetti erogatori accreditati al Registro del Comune di Mentana, la carta dei servizi di ciascun soggetto erogatore e tutte le informazioni relative ai servizi erogati.

Il cittadino-utente, dopo aver ricevuto quanto sopra indicato, individua direttamente e liberamente il suo soggetto erogatore, stipulando con lo stesso, un contratto che obbligatoriamente deve osservare lo schema proposto. I prezzi degli interventi sono stabiliti unilateralmente dal Comune di Mentana e rispettati da tutti i soggetti erogatori "accreditati" e valgono per i cittadini beneficiari

del buono di servizio.

Il cittadino-utente, fermo restando lo standard minimo quali-quantitativo degli interventi socio-assistenziali che il soggetto iscritto al registro deve assicurare, **può ricevere, a discrezione dello stesso**, con apposita clausola nel contratto, senza alcun costo aggiuntivo a suo carico né del Comune, ulteriori interventi migliorativi del suo progetto assistenziale, sempre in riferimento agli specifici interventi autorizzati (es. utilizzo di ausili, servizi quali consegna spesa, accompagnamento a visite mediche, ecc.), nella logica dello sviluppo della qualità a cui il processo è orientato.

Qualora il cittadino-utente rilevi degli scostamenti rispetto alle modalità di intervento assistenziale, può inoltrare segnalazione all'Assistente Sociale, che provvede ad informare il Responsabile dei Servizi Sociali Comunali che valuta l'opportunità di inoltrare eventuali contestazioni al soggetto erogatore.

Il cittadino-utente beneficiario, nel caso di cancellazione definitiva del soggetto erogatore dal Registro dei soggetti "accreditati" deve riceverne comunicazione entro i successivi tre giorni lavorativi sia da parte del soggetto erogatore che del Responsabile del Servizio sociale comunale, in modo da poter effettuare una ulteriore libera scelta tra gli altri soggetti erogatori "accreditati" e aver garantita la realizzazione del progetto assistenziale personalizzato. Il cittadino-utente provvisto del "buono di servizio" può decidere, a sua discrezione, di cambiare soggetto erogatore. In questo caso, ha l'obbligo di avvisare, con un anticipo di 15 giorni lavorativi, sia il soggetto erogatore che il Responsabile del Servizio Sociale Comunale che provvede ad emettere un buono sostitutivo da spendersi con un diverso soggetto erogatore.

2. Buono di servizio

Il "buono servizio" è lo strumento attraverso il quale il Comune, riconosce la necessità di intervento assistenziale personalizzato e si impegna con il cittadino-utente autorizzato, a sostenere una parte dell'onere finanziario (determinato in base al reddito calcolato ai fini ISEE), in caso di effettiva fruizione dell'intervento stesso. In termini economici il "buono" è titolo valido per l'acquisto di interventi socio-assistenziali e può essere speso solo presso soggetti erogatori legittimati tramite l'accreditamento. Il "buono servizio" ha una durata massima di un anno ed è rinnovabile qualora il progetto assistenziale e gli interventi programmati siano formalmente confermati dall'Assistente Sociale. La durata temporale di validità del "buono" è funzionale a garantire massima flessibilità del progetto assistenziale ed a consentire una continua verifica delle esigenze del cittadino-utente. Le modifiche del progetto assistenziale e/o degli interventi/servizi, verranno esplicitate tramite una variazione formale del "buono servizio". Il "buono servizio" viene assegnato al cittadino-utente sulla base di un progetto assistenziale personalizzato che prevede l'autorizzazione a fruire di specifici interventi assistenziali. Il "buono servizio" si compone di due parti: nella prima parte vengono indicati gli interventi/servizi autorizzati e la relativa frequenza delle prestazioni; nella seconda parte viene precisato il costo mensile, la quota a carico del cittadino e la quota sovvenzionata dal Comune di Mentana, il quale si impegna ad erogare il relativo beneficio in relazione alla fruizione degli interventi effettivamente ricevuti dal beneficiario-utente.

Il "buono servizio", in particolare, deve indicare:

- a) I dati anagrafici del cittadino-utente e le generalità del familiare di riferimento;
- b) Gli interventi/servizi indispensabili per l'utente e, pertanto, autorizzati con la relativa frequenza ed il numero degli operatori;
- c) La quota parte a carico del cittadino-utente sulla base della sua capacità contributiva determinata in base alle fasce di redditi calcolati ai fine ISEE;

- d) L'impegno da parte del Comune di Mentana ad assumersi l'onere della copertura della differenza tra il costo delle prestazioni e la quota a carico del cittadino-utente per gli interventi effettivamente resi e documentati;

Saranno allegati al "buono servizio" gli elaborati del progetto personalizzato che a giudizio dell'Assistente Sociale non siano riservati esclusivamente al soggetto erogatore.

Il "buono di servizio" viene redatto in triplice copia ed è firmato dall'Assistente Sociale del Servizio Sociale Comunale. Una copia del buono viene trattenuta dall' Assistente Sociale quale documento utile al riscontro delle ore autorizzate da quelle effettivamente erogate al cittadino utente e del relativo impegno di spesa; due copie vengono consegnate al beneficiario che ne trattiene una copia e consegna l'altra, in sede di stipula del contratto, al soggetto erogatore "accreditato" scelto. Ogni cambiamento del piano personalizzato e quindi degli interventi autorizzati produce variazioni al contenuto del "buono di servizio" anche per quanto attiene la parte economica: Pertanto ogni volta che si modificano gli interventi autorizzati viene prodotto un nuovo "buono di servizio" come sopra specificato che sostituisce il precedente ed integra, aggiornandolo, il contratto. L'Assistente Sociale assegna il "buono di servizio", sino alla concorrenza delle ore previste nel quadro di riferimento ipotetico annualmente approvato, tenendo in considerazione da un lato l'emergenza assistenziale dell'utente e dall'altro la sua situazione economica. Il cittadino-utente provvede mensilmente al pagamento delle ore dell'assistenza domiciliare autorizzate dal "buono servizio" corrispondendo direttamente al soggetto erogatore la sola quota parte di spesa a proprio carico. Il cittadino/utente delega il Comune a corrispondere direttamente al soggetto erogatore l'importo a proprio carico come quantificato nel Buono Servizio. Pertanto il settore "Servizi alla Persona" deve ricevere dal soggetto erogatore a cadenza mensile:

- a) Documentazione relativa all'avvenuta erogazione delle ore di assistenza domiciliare costituita dal prospetto mensile delle ore autorizzate, prestate, riconosciute e sottoscritte dal cittadino-utente o dai suoi familiari e controfirmati dal soggetto erogatore;
- b) Fattura intestata al Comune di Mentana con l'indicazione dell'importo a carico dello stesso con allegata fotocopia della fattura intestata al cittadino-utente con l'indicazione dell'importo a proprio carico. Il Responsabile del settore " Servizi Sociali" provvede a riconoscere e liquidare al soggetto erogatore "accreditato" scelto la sola quota a carico del Comune.

3. Soggetto erogatore "accreditato". Oneri, impegni e obblighi

Il soggetto erogatore "accreditato" per mantenere la sua legittimazione deve effettuare l'erogazione del servizio di assistenza domiciliare nei confronti di tutti i cittadini beneficiari autorizzati dall'Assistente Sociale all'acquisto degli interventi/servizi, nel pieno rispetto dei livelli quantitativi del servizio e di tutte le condizioni (qualità, economiche, ecc.) individuate nei disciplinari.

Gli interventi dovranno essere garantiti tutti i giorni non festivi dell'anno (come da calendario nazionale), dal lunedì al sabato e per un arco della giornata che può dispiegarsi almeno dalle ore 8:00 alle ore 20:00.

3.1 Obblighi particolari del soggetto erogatore "accreditato"

Ogni soggetto erogatore, accettando di ottenere la legittimazione da parte del Comune di Mentana con l'"accreditamento", si impegna a soddisfare le richieste dei cittadini autorizzati dalle Assistenti Sociali, secondo quanto stabilito nei disciplinari del progetto organizzativo funzionale.

Il soggetto erogatore "accreditato" può erogare interventi anche a cittadini che ritengano di acqui-

stare autonomamente ed a proprie spese servizi di assistenza domiciliare nel rispetto delle prescrizioni previste nel presente disciplinare.

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

- a) Disporre di una sede operativa sul territorio del Distretto;
- b) Predisporre una propria “Carta dei Servizi” di presentazione del soggetto erogatore e dei servizi offerti;
- c) Stipulare i contratti con il cittadino-utente;
- d) Riscuotere i corrispettivi economici relativi agli interventi svolti che sono a carico del cittadino-utente;
- e) Disporre di personale addetto all’assistenza domiciliare in possesso della patente di guida;
- f) Garantire la continuità assistenziale degli operatori impiegati al fine di favorire qual rapporto relazionale che è fattore determinante nella qualità dell’intervento socio-assistenziale.
- g) Garantire la tutela della sicurezza e riservatezza dei cittadini-utenti e delle loro famiglie applicando le normative vigenti e seguendo anche un codice comportamentale a cui gli operatori, in particolare gli addetti all’assistenza di base, si attengono;
- h) Mantenere i requisiti che hanno suffragato la legittimazione dell’ “accreditamento”;
- i) Trasmettere copia del contratto sottoscritto con il cittadino-utente al Comune di Mentana;
- j) Operare e collaborare in sinergia con le Assistenti Sociali ed attenersi a tutte le prescrizioni, oneri ed adempimenti prescritti nel progetto.

3.2 Doveri ed obblighi particolari del Soggetto erogatore nei confronti del cittadino – utente autorizzato

Il soggetto erogatore autonomamente scelto dal cittadino-utente provvisto del “buono di servizio”, è tenuto, fermo restando il principio di buona fede a:

- a) stipulare con il cittadino-utente e/o la sua famiglia un contratto redatto sulla base delle indicazioni essenziali individuate nel modello all’uopo predisposto.
- b) Nel contratto possono essere previsti anche servizi non autorizzati, ma richiesti, espressamente, dal cittadino beneficiario del “buono di servizio”, che li acquisterà a proprie spese. Con la stipula del contratto, si crea un rapporto diretto tra soggetto erogatore e utente, con assunzione da parte di quest’ultimo dei relativi oneri economici;
- c) fatturare tutti gli interventi/servizi erogati per la quota parte che è a carico dell’utente;
- d) comunicare la propria eventuale cancellazione definitiva al Registro dei soggetti “accreditati”, ai cittadini-utenti autorizzati con i quali ha stipulato un contratto di servizio, garantendo, comunque, la fornitura degli interventi previsti nei singoli progetti personalizzati, per un periodo di 15 giorni;
- e) vietare che il personale addetto all’assistenza accetti compensi, di qualsiasi natura, dal cittadino-utente e/o dalla sua famiglia;
- f) attenersi allo svolgimento degli interventi, a quanto indicato nel Piano Assistenziale Personalizzato, seguendo le indicazioni contenute nei disciplinari;
- g) garantire il diritto alla privacy ed assicurare comportamenti, da parte dei propri operatori, volti alla tutela della sicurezza personale dei cittadini e al controllo dell’accesso alle loro abitazioni.
- h) informare immediatamente, anche telefonicamente, l’Assistente Sociale quando il personale addetto, presentandosi a casa dell’assistito, ne rilevi l’assenza. L’Assistente Sociale, in questo caso, si attiverà per verificare i motivi di tale assenza e dell’impedimento all’attuazione degli interventi previsti. Se il soggetto erogatore non comunica all’Assistente Sociale l’assenza dall’abitazione del cittadino-utente, non ha diritto al pagamento degli interventi non resi.

3.3 Obblighi particolari del soggetto erogatore nei confronti del Comune di Mentana

Il soggetto erogatore, con la richiesta di “accreditamento” assume l’obbligo di mantenere i requisiti che hanno suffragato tale legittimazione e, particolarmente ne hanno garantito i livelli di qualità soggettivi ed oggettivi, che lo rendono idoneo a fornire prestazioni sovvenzionabili.

Il soggetto erogatore “accreditato”, entro tre giorni dalla richiesta di prestazione dell’utente autorizzato, deve prendere contatti con lo stesso, prendere atto degli elementi del progetto assistenziale personalizzato contenuti nel buono servizio e stipulare il contratto con l’interessato.

Copia del contratto sottoscritto per la concertazione del servizio di assistenza con la precisazione della data di inizio dell’intervento, deve essere trasmessa al Responsabile del Settore “Servizi alla Persona”, via PEC. Tale trasmissione deve essere compiuta immediatamente e, comunque, entro e non oltre il giorno successivo alla stipula.

In caso di inadempienza, al rispetto del termine sopra indicato, il contratto non sarà ritenuto valido ai fini della sovvenzione, da parte del Comune di Mentana.

L’operatore deve accordarsi con l’Assistente Sociale per le verifiche dell’andamento del programma assistenziale da effettuarsi, di norma, dopo il primo mese dall’inizio dell’intervento.

Qualora la verifica effettuata introduca modifiche nella tipologia degli interventi/servizi verrà modificato il “buono servizio”, che deve essere recepito nel contratto tra cittadino-utente e soggetto erogatore ad integrazione del precedente buono emesso.

Il soggetto erogatore, decaduto dal Registro, dovrà immediatamente consegnare agli Assistenti Sociali tutta la documentazione connessa ai progetti assistenziali personalizzati, relativi ai cittadini-utenti autorizzati con i quali ha stipulato i prescritti contratti.

4. Ruolo e funzioni del Comune

L’accoglimento della domanda del cittadino-utente resta attribuito agli Assistenti Sociali che promuovono la qualità della vita ed i diritti di cittadinanza della persona attraverso un sistema integrato di interventi/servizi.

Il sistema integrato attiva il collegamento operativo e promuove le sinergie professionali tra tutti i servizi del territorio, al fine di assicurare continuità assistenziale e di cura ed appropriatezza tra servizi attivati e bisogni valutati. In tale ottica, si dovrà dare impulso alle risorse della collettività locale anche tramite forme innovative di collaborazione e favorire la reciprocità tra cittadini nell’ambito della vita comunitaria.

Il Comune di Mentana, attraverso i Servizi Sociali Comunali, garantisce la valutazione della domanda di aiuto e la elaborazione/verifica del progetto assistenziale, riconoscendo al cittadino-utente ed alla sua famiglia di essere protagonista del proprio progetto di assistenza. A tal fine, il cittadino/utente e la sua famiglia che utilizzano i Servizi Sociali Comunali, partecipano e collaborano alla formazione del progetto assistenziale.

Per stimolare la più ampia fruizione dei servizi di assistenza domiciliare, il Comune di Mentana promuove azioni informative rivolte al cittadino, che trovano nei Servizi Sociali Comunali il punto di riferimento più vicino, competente per funzioni, materia e valore.

Il Comune di Mentana assicura e svolge compiti di controllo, vigilanza e tutela, sul buon andamento del Servizio.

Il percorso assistenziale, ed in particolare, la scelta del soggetto erogatore “accreditato” devono essere significativamente “accompagnate” dal servizio. Per sostenere l’attuazione del progetto assistenziale il Comune di Mentana riconosce al cittadino-utente autorizzato i “buoni di servizio”.

5. Luoghi di erogazione del servizio

L'erogazione degli interventi del servizio di assistenza domiciliare deve avvenire per le attività di cura alla persona e tutela della salute presso il domicilio dell'utente. Sono da ritenersi esclusi gli alloggi degli utenti all'interno di strutture residenziali e semi-residenziali per le quali si interviene con altra modalità.

6. Interventi/servizi non resi

Nel caso di particolari esigenze personali o di ricoveri in strutture residenziali che non consentano lo regolare fruizione degli interventi già autorizzati, il cittadino-utente e/o la sua famiglia devono comunicare al soggetto erogatore ed al Servizio Sociale la necessità di una sospensione dell'intervento/servizio entro il giorno stesso di sospensione. Nel caso l'utente e/o la famiglia non rispetti il termine sopraindicato, l'utente dovrà farsi carico esso stesso dell'intero corrispettivo degli interventi previsti e non realizzati.

7. Aspetti economici

L'erogazione del servizio di assistenza domiciliare prevede la compartecipazione alla spesa da parte del cittadino-utente sulla base dell'ISEE.

Le tariffe e la relativa ripartizione dei costi cittadino-utente e Comune sono determinate annualmente dalla Giunta comunale.

8. Vigilanza e controllo

Il Settore "Servizi alla Persona" garantisce il controllo e la vigilanza, attraverso verifiche ed accertamenti periodici, sull'andamento dei comportamenti e del livello di prestazioni degli interventi assistenziali resi dai soggetti erogatori "accreditati".

In particolare, la vigilanza ed il controllo si esercitano per verificare che i soggetti "accreditati" mantengano il possesso dei requisiti indispensabili e di tutti gli impegni ed oneri assunti con l'accettazione di tutte le prescrizioni contenute negli elaborati del progetto organizzativo e funzionale del sistema sperimentale di "accreditamento".

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

9. Indicazioni di comportamento professionale

L'operatore nel presentarsi all'utente e ai familiari: esplicita e verifica i termini del contratto al fine di concordare con l'utente e/o familiari sui propri compiti; si rapporta direttamente alla persona interessata, nel rispetto della sua autonomia, per comprendere come questa percepisce il problema e che aspettative abbia; inizia a partire dalle informazioni avute una relazione di conoscenza sulle abilità/disabilità dell'utente, della sua rete di sostegno, per meglio finalizzare le prestazioni; non forza l'acquisizione di informazioni non pertinenti nel rispetto della privacy per poter costruire un rapporto basato sulla fiducia.

L'operatore nell'eseguire le prestazioni concordate nel contratto: rispetta i termini del contratto eseguendo le prestazioni nei tempi concordati al fine di osservare gli impegni assunti e di favorire

un rapporto di fiducia; nell'esecuzione delle prestazioni tiene conto del comportamento dell'utente nel suo agire quotidiano, valorizzando le capacità residue della persona; stimola, quando possibile, la collaborazione attiva dell'utente; agisce nel rispetto delle abitudini dell'assistito promuovendo la scelta di comportamenti adeguati alla corretta esecuzione delle attività riguardanti la vita quotidiana; rispetta la privacy dell'utente; non esprime giudizi; non si inserisce nelle dinamiche relazionali del nucleo familiare; riferisce all'Assistente Sociale sulle eventuali difficoltà o non pertinenza del programma di aiuto.

L'operatore per eseguire l'intervento nelle migliori condizioni ambientali e di tempo: presta attenzione all'ambiente, agli strumenti necessari e agli eventuali ausili necessari; utilizza al meglio ciò che esiste; spiega alla persona interessata le procedure, rassicurandola in presenza di eventuali timori; riordina l'ambiente usato ripristinando le condizioni precedenti.