

# ALLEGATO “B”

**DISCIPLINA OPERATIVA DI DETTAGLIO E PROCEDIMENTALE  
PER L'INDIVIDUAZIONE DEI SOGGETTI LEGITTIMATI A MEZZO  
DEL MODULO GESTIONALE ASSIMILABILE ALL'  
“ACCREDITAMENTO” ED EROGAZIONE ASSEGNO DI  
SERVIZIO PER GLI INTERVENTI DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

## INDICE

*Premessa* Pag. 3

### ***PARTE A Procedura per la legittimazione dei soggetti***

I.	Esercizio del servizio ed “Accreditamento”	Pag. 4
II.	Validazione dei soggetti che possono richiedere l’ “accreditamento”	Pag. 5
III.	Modalità di presentazione della domanda	Pag. 5
IV.	Requisiti indispensabili	Pag. 5
IV.I	Cause di esclusione	Pag. 5
V.	Commissione di validazione della legittimazione all’ “accreditamento”	Pag. 6
V.I	Competenze	Pag. 6
V.II	Procedure	Pag. 6
VI	Durata del modulo gestionale. Albo Fornitori	Pag. 7

### ***PARTE B Disciplina operativa del servizio e schemi di modelli e disciplinari***

I.	Premessa	Pag. 8
II.	Fruitori del servizio	Pag. 8
II.I	Cittadini beneficiari dell’assegno di servizio	Pag. 8
II.II	Cittadini non beneficiari dell’assegno di servizio	Pag. 10
III.	Assegno di servizio	Pag. 10
IV.	Fornitore “accreditato”. Oneri, impegni ed obblighi	Pag. 10
IV.I	Obblighi particolari del fornitore accreditato	Pag. 11
IV.II	Doveri ed obblighi particolari del fornitore nei confronti del cittadino-utente autorizzato	Pag. 15
V.	Luoghi di erogazione del servizio	Pag. 15
VI.	Vigilanza e controllo	Pag. 16
VII.	Costi degli interventi	Pag. 16
VIII.	Norme transitorie e finali	Pag. 16

## Premessa

Nell'allegato "A" del progetto organizzativo-funzionale, sono stati dettati i principi ed i criteri generali del modulo gestionale propedeutico alla gestione del Servizio di Assistenza domiciliare a mezzo dell' "accreditamento", che per esigenze comunicative viene di seguito definito di "accreditamento", che si intende attivare per conseguire, in particolare, le seguenti finalità:

1. Conferire centralità alla figura e al ruolo attivo del cittadino-utente, alla luce dei suoi specifici bisogni, nell'ambito del suo progetto assistenziale e della sua capacità di autonome determinazioni nella scelta del fornitore, che potrà anche operare in base alla misura di soddisfazione di tali bisogni percepita in riscontro al servizio ricevuto;
2. Garantire un elevato livello qualitativo del servizio offerto al cittadino-utente;
3. Garantire e sviluppare la qualità del fornitore e l'efficienza degli interventi attraverso una qualificata concorrenza tra i possibili soggetti erogatori, nel rispetto della par-condicio;
4. Ottimizzare e coordinare le risorse della rete dei servizi con particolare riferimento alla concreta integrazione socio-sanitaria;
5. Valorizzare e sviluppare le risorse della comunità orientate alla soddisfazione dei bisogni dei cittadini;
6. Favorire l'emersione del lavoro nero nel settore della cura alla persona;
7. Omogeneizzare le modalità di gestione dei servizi di assistenza domiciliare sul territorio comunale eliminando le differenze tra servizio pubblico e privato;
8. Omogeneizzare le modalità di controllo e di valutazione.

La presente disciplina operativa di dettaglio e procedimentale sviluppa i contenuti dell'allegato "A" del progetto e viene articolata in due parti:

Parte "A" - Procedura per la legittimazione dei soggetti

Parte "B" – Disciplina operativa del servizio che viene completata da schemi di disciplinari.

## PARTE “A”

### PROCEDURA PER LA LEGITTIMAZIONE DEI SOGGETTI

#### **I. Esercizio del Servizio ed “accreditamento”.**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si attua nell’ambito del Servizio sociale di base. Costituisce l’espressione primaria e fondamentale dell’intervento sul territorio per la tutela della salute e del benessere delle persone.

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 una 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.

Sono da ritenersi esclusi dalla presente disciplina di dettaglio del modulo gestionale gli interventi/servizi a favore degli anziani non autosufficienti all’interno di strutture abitative protette.

Sono previste, invece, le seguenti aree di intervento:

<b>ANZIANI</b>
➤ <b>igiene e cura della persona</b>
➤ <b>servizi di supporto domestico</b>
➤ <b>accompagnamento</b>
➤ <b>attività sociali</b>
➤ <b>Terapie su indicazione sanitaria</b>

Il Distretto per svolgere il proprio ruolo in questo contesto, individua nell’ “accreditamento” uno strumento di esercizio dei servizi che, attraverso la legittimazione a terzi, consente l’erogazione degli interventi di assistenza domiciliare alle persone residenti.

#### **II. Validazione delle Cooperative Sociali non-profit che possono richiedere l’ “accreditamento”.**

Il Distretto provvede ad emanare un avviso pubblico, a mezzo stampa e con gli altri mezzi di comunicazione, con il quale è data diffusione al modulo gestionale della gestione del Servizio di Assistenza domiciliare a mezzo dell’ ”accreditamento”, con invito ai soggetti interessati a presentare apposita domanda.

Possono essere “accreditati” tutti i soggetti che siano in possesso dei requisiti di cui alla presente Parte A punto IV, che non si trovino in una delle fattispecie previste come causa di esclusione ai sensi del punto IV.I della presente parte A), e che dichiarino di avere o di assumere tutti gli obblighi

prescritti nella parte B) – Disciplina operativa del Servizio. Le Cooperative Sociali devono presentare un progetto in cui siano esplicitati i criteri di qualità del servizio, nonché aspetti ed ambiti di miglioramento della qualità degli interventi in rapporto al progetto assistenziale personalizzato (es. una maggiore durata, una maggiore frequenza, utilizzo di ausili quali la spesa o gli accompagnamenti, etc.)

### **III. Modalità di presentazione della domanda.**

La domanda di accreditamento deve essere presentata secondo le modalità e completa degli allegati previsti nei rispettivi Avvisi pubblici.

### **IV. Requisiti indispensabili.**

I soggetti che aspirano all' "accreditamento", oltre ad una precisa intenzione di volontà collaborativa per migliorare gli interventi, devono possedere i requisiti previsti nei rispettivi Avvisi pubblici.

#### **IV.I Cause di esclusione.**

La mancanza dei requisiti comporterà l'esclusione della procedura di ammissione all' "accreditamento".

Parimenti comporteranno l'esclusione dall'ammissione alla procedura di "accreditamento" e dall'iscrizione all'albo le situazioni sottoriportate:

- a) Condizioni previste dall'art. 10 del D.lgs 65/2000, con riguardo alle Cooperative Sociali;
- b) Cause di divieto, decadenza, o di sospensione previste dalla vigente normativa antimafia;
- c) Mancanza di presentazione di tutta la documentazione, delle dichiarazioni o attestazioni prescritte alla Parte A punto V del presente allegato complete e rispondenti in ogni parte alle prescrizioni ivi indicate, fatta salva la possibilità di integrazione o completamento.

### **V. Commissione di validazione della legittimazione all'accreditamento.**

E' istituita una speciale Commissione, nominata dal Dirigente, che provvede a vagliare le domande di "accreditamento" e a verificare la sussistenza dei requisiti e degli standard quanti-qualitativi richiesti per la legittimazione dei fornitori, nonché la permanenza dei medesimi per tutta la durata del modulo gestionale dell' "accreditamento", ai fini della regolare iscrizione agli Albi dei soggetti fornitori.

#### **V.I Competenze.**

La Commissione, valuta in sede di prima istanza, la sussistenza dei requisiti indispensabili indicati nella parte A e B, provvede a iscrivere i soggetti interessati all' "accreditamento" negli appositi Albi speciali. Parimenti provvede al periodico aggiornamento degli Albi, che avviene di norma semestralmente per le Cooperative sociali.

La Commissione svolge, altresì, funzioni di vigilanza e controllo rispetto:

- Al mantenimento dei requisiti di legittimazione al servizio di cui alla Parte A punto IV;
- Alla sopravvenienza di condizioni e situazioni che costituiscano causa di esclusione di cui alla parte A punto IV.I.
- Al rispetto degli standard del servizio e delle prestazioni nonché dei relativi obblighi di cui alla successiva Parte B) "Disciplina del servizio".

## **V.II Procedure.**

L'esito della validazione avverrà attraverso l'approvazione dei rispettivi Albi, con apposita Determinazione e pubblicati all'Albo Pretorio del Comune.

La eventuale mancata inclusione negli Albi Distrettuali sarà comunicata attraverso posta certificata.

La Commissione si riunisce di norma con cadenza semestrale e ogni qualvolta il Comitato dei Sindaci lo richieda.

Qualora il Comitato rilevi il venir meno in uno dei soggetti accreditati di una delle condizioni o di uno dei requisiti indispensabili, sopra elencati, provvede ad una contestazione formale di tale condizione ostativa con posta certificata.

Eventuali ricorsi o giustificazioni da parte dei soggetti che hanno ricevuto la contestazione devono pervenire al Distretto D13 tramite l'Ufficio Servizi Sociali dei Comuni del Distretto alla Commissione accreditamento Assistenza Domiciliare, entro e non oltre 8 giorni dalla data di pubblicazione all'Albo Pretorio dei Comuni della lista degli Enti accreditati.

La contestazione con allegati eventuali ricorsi o giustificazioni del soggetto interessato devono essere trasmessi alla Commissione.

La Commissione, esaminati la contestazione, il ricorso o la giustificazione, esprime una determinazione definitiva, che viene comunicata ai singoli soggetti che hanno inoltrato ricorso, entro e non oltre il quinto giorno lavorativo a decorrere dal 1° giorno successivo allo scadere dei termini suddetti, tramite posta certificata.

Dopo avere adottata la determinazione definitiva sul caso contestato la Commissione provvede a cancellare dall'albo per la fornitura degli interventi socio-assistenziali, il soggetto che sia risultato privo di uno o più requisiti indispensabili.

L'aggiornamento dell'Albo è approvato con apposita determina, a cui seguirà la pubblicazione all'Albo Pretorio dei Comuni del Distretto, oltre alla comunicazione, tramite posta certificata, ai soggetti interessati.

## **VI. Durata del modulo gestionale. Albo Fornitori.**

Il periodo temporale del modulo gestionale propedeutico alla gestione del servizio di assistenza domiciliare è previsto per una durata provvisoria che va al 31.12.2016, salvo eventuale proroga del servizio.

L'Albo, predisposto dalla Commissione di cui al punto precedente, è composto dall'elenco in ordine alfabetico dei fornitori legittimati.

L'Albo dei soggetti legittimati è aperto all'inserimento di nuovi fornitori nel corso del periodo di riferimento. Ogni nuova ammissione all'Albo segue identico processo di legittimazione così come precedentemente descritto.

Le domande presentate dopo la scadenza prevista sono esaminate dalla Commissione tecnica di norma per le Cooperative sociali semestralmente. L'Ufficio Servizi Sociali provvederà periodicamente ad informare sull'aggiornamento dell'Albo.

Il Distretto si riserva la possibilità di prorogare la validità dell'Albo in relazione all'eventuale proroga del progetto.

## PARTE “B”

### **DISCIPLINA OPERATIVA DEL SERVIZIO**

#### **I. Premessa.**

L'insieme di compiti e funzioni istituzionali proprie del Distretto D13 è assicurato dagli Uffici Sociali comunali. E' assegnato all'Assistente Sociale Referente, in qualità di responsabile del progetto assistenziale dell'anziano non autosufficiente, il ruolo di garante del corretto e completo svolgimento del progetto stesso, nonché di promotore e connettore delle diverse risorse della comunità territoriale, favorendo sia forme innovative di collaborazione tra pubblico e privato sia forme di reciprocità tra i cittadini

Il Distretto D13, attraverso la progettazione, la programmazione e la realizzazione di un sistema sociale a rete, assicura un'assistenza non standardizzata, ma orientata a soddisfare i diversificati bisogni del singolo.

Anche il soggetto fornitore “accreditato” è da ritenersi parte attiva nel complesso sistema di tutela del benessere della persona, che può essere garantito solo mediante la messa in rete delle competenze e delle vocazioni di tutti gli attori coinvolti nel progetto assistenziale dei soggetti interessati.

Il Distretto D13, inoltre, sempre nel rispetto delle proprie funzioni istituzionali, si assume i compiti di vigilanza e tutela in tutti i casi in cui il cittadino-utente sia persona sola che, seppur non giuridicamente interdetta, abbia limitate autonomie o, pur avendo un nucleo familiare di riferimento, quest'ultimo non sia nelle condizioni di poter autonomamente scegliere il fornitore.

#### **II. Fruitori del servizio.**

I fruitori del servizio sono:

- a) cittadini beneficiari del Progetto “P.A.C. - Servizi di cura agli anziani non autosufficienti”;
- b) cittadini beneficiari di progetti gestiti da Distretto D13.

#### **II.I Cittadini beneficiari di progetto P.A.C..**

Beneficiari del servizio di assistenza domiciliare sono le persone residenti nel territorio del Distretto D13, autorizzati dal Servizio sociale all'acquisto di interventi presso i fornitori “accreditati” iscritti all'Albo.

Le tipologie di utenza sono individuate dal Distretto.

Il cittadino-utente ammesso al beneficio riceve dal servizio:

- a) progetto personalizzato di assistenza;

- b) Servizio domiciliare per un massimo di 24 ore settimanali;
- c) schema di contratto da sottoscrivere con il fornitore;
- d) elenco dei fornitori accreditati all'Albo Distrettuale con le rispettive Carte dei loro servizi.

La scheda di presentazione predisposta dal fornitore deve essere conforme a quanto stabilito nel presente allegato, Parte B punto IV.I lettera b).

Il cittadino-utente, dopo aver ricevuto quanto sopra indicato, individua direttamente e liberamente il suo fornitore, stipulando con lo stesso un contratto che obbligatoriamente deve osservare lo schema proposto dal competente Ufficio Servizi Sociali.

Il prezzo degli interventi dell'Assistenza Domiciliare, stabilito nel progetto P.A.C. – Documento rispettato da tutti i fornitori “accreditati” è così determinato:

<b>PROFILO</b>	<b>COSTO ORARIO VOUCHER</b>
<i>Servizio</i>	
B	<b>18,00</b>

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 dal Distretto, comprensivi di elementi migliorativi forniti dal soggetto “accreditato” scelto, i cui costi non rientrano nel progetto 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 accreditato, devono essere erogati alle stesse condizioni e agli stessi prezzi previsti nel presente atto.

Qualora il cittadino-utente rilevi degli scostamenti rispetto alla Carta del servizio del fornitore e alle modalità di intervento assistenziale, può inoltrare segnalazione all'Assistente Sociale Referente del caso, che valuta l’opportunità di inoltrare eventuali contestazioni al fornitore.

Il cittadino-utente beneficiario, nel caso di cancellazione definitiva del fornitore dall'Albo dei soggetti “accreditati” deve riceverne comunicazione entro i successivi tre giorni lavorativi sia da parte del fornitore che dal Distretto, in modo da poter effettuare una ulteriore libera scelta tra gli altri fornitori “accreditati” e aver garantita la realizzazione del progetto assistenziale personalizzato.

Il cittadino-utente può decidere, a sua discrezione, di cambiare fornitore. In questo caso, ha l’obbligo di avvisare, con un anticipo di sette giorni lavorativi, sia il fornitore che l’Ufficio Comunale Competente, il quale provvede ad emettere un voucher sostitutivo da spendersi con un diverso fornitore.

## **II.II Cittadini non beneficiari del progetto “P.A.C. - Anziani”.**

Possono avvalersi dei fornitori “accreditati” anche i cittadini che ritengano di acquistare autonomamente e interamente a proprie spese gli interventi di assistenza domiciliare necessari a soddisfare la loro domanda.

Essi si rivolgono direttamente ai fornitori “accreditati”, che sono tenuti ad assicurare, a fronte dei medesimi livelli standard di qualità e quantità degli interventi che hanno accettato di fornire con la richiesta di “accreditamento”, i medesimi prezzi.

In tal caso il cittadino che si rivolge direttamente al fornitore “accreditato”, riceve la scheda di presentazione dei servizi, che contiene indicazioni conformi a quanto previsto nel successivo IV.I lettera b).

Il cittadino non beneficiario concorda un progetto di intervento personalizzato e stipula con il fornitore “accreditato” un contratto nel quale sono indicati: obiettivi, operatori coinvolti e loro funzioni, durata complessiva del programma, attività previste, frequenza degli interventi, il preventivo di spesa mensile e l’obbligo per il fornitore di dare immediata comunicazione di un eventuale successiva cancellazione dall’Albo.

### **III. VOUCHER.**

In termini economici “Voucher” è titolo valido per l’acquisto di interventi socio-assistenziali e può essere speso solo presso fornitori legittimati tramite l’“accreditamento”.

### **IV. Fornitore “accreditato”. Oneri, impegni ed obblighi.**

Il fornitore “accreditato” per mantenere la sua legittimazione deve effettuare l’erogazione del servizio di assistenza domiciliare nei confronti di tutti i cittadini beneficiari autorizzati dall’Ufficio Servizio Sociale competente all’acquisto di prestazioni/servizi, nel pieno rispetto dei livelli quantitativi del servizio, delle procedure previste e di tutte le condizioni (di qualità, economiche, ecc.) individuate nel presente progetto e nei suoi allegati. Parimenti deve garantire la disciplina che viene dettata per tutelare i cittadini non beneficiari del progetto “P.A.C. - Anziani”.

#### **IV.I Obblighi particolari del fornitore “accreditato”.**

Ogni fornitore, accettando di ottenere la legittimazione da parte del Servizio sociale con l’“accreditamento”, si impegna a soddisfare le richieste dei cittadini autorizzati, secondo quanto stabilito nel presente progetto organizzativo funzionale e relativi allegati.

L’offerta volontaria, da parte del fornitore “accreditato” di prestazioni/servizi con standard quantitativi superiori e migliorativi, rispetto a quelli individuati dal Distretto, va a vantaggio dell’utenza e non modifica le condizioni economiche ed operative fissate nel progetto di modulo gestionale e del contratto stipulato.

Il fornitore “accreditato”, può, altresì, erogare interventi anche a cittadini che ritengono di acquistare autonomamente ed a proprie spese servizi di assistenza domiciliare, nel rispetto delle prescrizioni previste dal modello gestionale di “accreditamento”.

La tutela della sicurezza e riservatezza dei cittadini-utenti e delle loro famiglie deve essere garantita applicando le normative vigenti ed esplicitando anche un codice comportamentale a cui gli operatori, in particolare gli addetti all’assistenza di base, si attengano.

Il fornitore “accreditato” provvede a regolare i rapporti economici con il cittadino-utente e/o la sua famiglia secondo le prescrizioni e modalità predefinite nel nuovo modello gestionale e nello schema di contratto, impegnandosi a rilasciare al cliente regolare fattura.

Per quanto riguarda le modalità di pagamento degli interventi/servizi da parte del cittadino, il fornitore deve proporre, in alternativa al pagamento diretto nella propria sede, almeno un’altra tipologia di pagamento più snella, efficace e meno onerosa possibile per l’utente.

Il fornitore “accreditato”, con riguardo alle Cooperative Sociali, dovrà disporre, dei seguenti strumenti, beni e prestazioni a supporto del servizio, essenziali a garantire la qualità degli interventi che si impegnano ad offrire:

#### **a. Sportello**

Disponibilità di almeno uno sportello con attivazione di “sportelli dei cittadini” orientati a svolgere i seguenti compiti:

- Informazione e comunicazione;
- Stipula dei contratti di servizio tra cittadino-utente e fornitore secondo lo schema predisposto dal Distretto;
- Raccolta di suggerimenti, reclami, indicazioni, consigli, proposte dei cittadini-utenti e delle loro famiglie;
- Riscossione dei corrispettivi economici relativi agli interventi svolti.

Lo sportello deve essere priva di barriere architettoniche, facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici e rispettare un orario minimo di apertura settimanale di 15 ore, articolato su almeno cinque giorni e comprendente obbligatoriamente il sabato.

E’ fatto assoluto divieto al fornitore “accreditato” di attivare e promuovere, a pena della cancellazione dall’albo, iniziative, comportamenti, ed attività promozionali direttamente nei confronti dei singoli cittadini.

Le iniziative di pubblicità che il fornitore vuole attivare devono essere preventivamente concordate con i Servizi Sociali del Distretto D13.

#### **b. Schede di presentazione.**

Il soggetto accreditato (soc. coop.) deve predisporre e realizzare una propria scheda di presentazione dei servizi, nella quale devono essere indicati:

- Presentazione del fornitore e principi fondamentali;
- Servizi offerti dal fornitore nell’ambito dell’Assistenza Domiciliare, con indicazione delle sedi e dei relativi orari di apertura.

#### **c. Struttura organizzativa.**

Il fornitore “accreditato” deve disporre di un assetto organizzativo adeguato alle dimensioni dell’utenza. La struttura organizzativa comprende:

- Il personale tecnico-direttivo;
- Il personale amministrativo;
- Il personale addetto all’assistenza di base:
  - almeno il 60% con il profilo professionale di Operatore Socio Sanitario, per i beneficiari di assistenza ADA, e il 40% con il profilo professionale di Operatore Socio Assistenziale od Operatore/trice Addetto/a all’assistenza di base o formato/a;
  - almeno l’80% con il profilo professionale di Operatore Socio Sanitario, per i beneficiari di assistenza ADI, e il 20% con il profilo professionale di Operatore Socio Assistenziale;

Di norma il fornitore è tenuto ad organizzare il proprio personale garantendo la continuità assistenziale degli operatori impiegati nei diversi interventi/servizi, al fine di favorire quel

rapporto relazionale che è fattore determinante nella qualità dell'intervento socio-assistenziale.

#### **d. Beni strumentali.**

Il fornitore "accreditato" deve provvedere a stilare e comunicare al Servizio Sociale un elenco attestante la proprietà o la disponibilità in uso della strumentazione, delle attrezzature, degli automezzi, di tutti i mezzi necessari all'espletamento del servizio per il quale ha ottenuto l'"accreditamento".

Il fornitore che ha dichiarato la disponibilità dei beni strumentali deve impegnarsi ad acquisire tali beni almeno all'avvio del servizio a pena di cancellazione dall'Albo.

La dotazione degli automezzi, le cui caratteristiche devono essere conformi a quanto previsto dalle normative vigenti, sia quelle adibiti agli spostamenti dei cittadini-utenti, che beneficiano di alcune tipologie di servizio comprensive di trasporto (es. attività di animazione, prestazioni di accompagnamento), sia quelli destinati agli spostamenti del personale, ed in particolare del personale addetto all'assistenza di base, deve essere rispondente alle esigenze effettive del servizio, senza minimamente intaccare l'efficacia e l'efficienza. Il personale addetto all'assistenza di base, inoltre, per ogni singolo intervento assistenziale, deve essere dotato di tutti gli ausili e strumenti professionali necessari

#### **e. Strumenti di controllo interno della qualità.**

Il fornitore, prima di essere "accreditato", in sede di presentazione della domanda, deve indicare i propri strumenti di controllo interno della qualità, intesa come:

- Qualità organizzativa, che si esplicita nella tipologia ad uso di 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 aggiunta, il fornitore deve disporre di strumenti di autovalutazione dell'efficacia, dell'efficienza e della produttività del servizio di assistenza domiciliare che eroga.

In particolare il fornitore 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 di job satisfaction ecc.);
- Gli strumenti di valutazione della qualità percepita dai cittadini/utenti (focus group, questionari di soddisfazione, trattazione di reclami e segnalazione, ecc.);
- Gli strumenti di valutazione dei rapporti con il territorio (indagini presso servizi e famiglie; focus group e consulte, osservatori, ecc.);
- Gli indicatori e gli standard di qualità.

#### **f. Sistema informativo.**

L'attuazione di un sistema informativo efficace e in grado di interfacciarsi con quello del Servizio Sociale rappresenta una condizione indispensabile per poter costruire una mappa delle tipologie degli utenti e dei loro bisogni, per sviluppare modelli e proposte assistenziali che colgano i cambiamenti della società. Il fornitore all'atto della domanda per l'"accreditamento" deve indicare come intende strutturare il suo sistema informativo e di quali eventuali strumentazioni informatiche ritiene opportuno dotarsi.

#### **g. Polizze assicurative.**

Il fornitore, dopo essere stato “accreditato” fornisce apposita copia di una polizza assicurativa contro il rischio delle responsabilità civili per danni a persone o a cose conseguenti all’attività prestata, liberando il Distretto da ogni responsabilità civile.

#### **V. Luoghi di erogazione del servizio.**

L’erogazione degli interventi del servizio/prestazione di assistenza domiciliare deve avvenire:

- Per le attività di cura agli anziani non autosufficienti e tutela della salute presso il domicilio dell’utente. Sono da ritenersi esclusi gli alloggi degli anziani all’interno di strutture abitative protette;
- Per tutti i casi non previsti sopra, nei luoghi necessari per la puntuale ed esatta resa degli interventi assistenziali, esterni all’abitazione dell’utente (es. : accompagnamento dal Medico di Medicina Generale, accompagnamento per visite e/o accertamenti diagnostici presso i presidi ospedalieri, ecc.).

#### **VI. Vigilanza e controllo.**

Il Servizio Sociale e la Commissione di cui al punto V parte “A”, garantiscono il controllo e la vigilanza, attraverso verifiche ed accertamenti periodici, sull’andamento dei comportamenti e del livello di prestazioni 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 indispensabili di cui al punto IV della parte A 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 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 progetto assistenziale personalizzato; esse sono svolte anche attraverso l’esame della documentazione che i fornitori “accreditati” sono tenuti a produrre, trimestralmente, agli Uffici Comunali competenti.

Sia il Servizio Sociale Comunale competente che la Commissione, possono chiedere ai fornitori “accreditati”, informazioni, notizie dettagliate, documentazione e relazioni.

Le forme di controllo possono avere anche carattere ispettivo.

Le valutazioni ed il controllo riguardano i processi ed i risultati, quindi attraverso tutte le fasi dell’intervento sociale. Strumenti e le metodologie di controllo sono dettagliatamente descritti nel disciplinare n. 2.

#### **VII. Costi degli interventi.**

Si rinvia alla presente Parte “B” punto II.I.

#### **VIII. Norme transitorie e finali.**

Per l’attuazione del Progetto, si opererà attraverso le seguenti fasi preliminari:

- a) Emanazione e pubblicizzazione di un avviso del Servizio Sociale con il quale si informano tutti i soggetti interessati che possono presentare istanza per l'iscrizione all'Albo dei soggetti "accreditati";
- b) Verifica delle domande e formazione dell'Albo dei soggetti accreditati.