



REGOLAMENTO DEI SERVIZI E DEGLI INTERVENTI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA - COSTITUZIONE REGISTRI SOGGETTI GESTORI SERVIZI ALLA PERSONA

A) OGGETTO E FINALITA'

Il quadro legislativo cui si ispirano i principi del presente Regolamento è di stampo europeo, nazionale e regionale, come di seguito indicato:

- **Convenzione Internazionale sui Diritti delle Persone con Disabilità**, adottata il 13 dicembre 2006 dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite, risultato di un percorso di partecipazione attiva delle persone con disabilità e delle loro organizzazioni alla formulazione dei principi enunciati e che pertanto costituisce uno strumento essenziale per la tutela e la promozione dei Diritti Umani delle Persone con Disabilità. Nella Convenzione si afferma l'universalità, l'indivisibilità, l'interdipendenza e interrelazione di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali e la necessità da parte delle Persone con Disabilità di essere garantite in tali diritti senza discriminazioni.

- **Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea**, al capo I - **dignità** (dignità umana, diritto alla vita, diritto all'integrità della persona, [...]) ed al capo III - **uguaglianza** (uguaglianza davanti alla legge, non discriminazione, diversità culturale, religiose e linguistica, parità tra uomini e donne, diritti del bambino, diritti degli anziani, inserimento dei disabili).

- **Legge 8 novembre 2000, n. 328**, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", dove all'articolo 22, comma 4 lettera d), include l'assistenza domiciliare tra i servizi essenziali che vanno garantiti ai cittadini ma soprattutto qualifica l'assistenza domiciliare come un servizio che ha e va assumendo sempre più, con particolare riguardo al progressivo invecchiamento della popolazione, un ruolo centrale nel sistema di welfare.

- **L. R. 10 agosto 2016, n. 11**, "Sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali della Regione Lazio", in particolare il capo III.

Il presente regolamento è attuato in ossequio alla **Deliberazione di Giunta Regionale n. 223 del 03/05/2016**, "Servizi e interventi alla persona nella Regione Lazio", **così come modificato dalla DGR 88/2017**, attuandone finalità, obiettivi e strumenti innovativi.

B) SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

Servizio di assistenza domiciliare

Secondo quanto previsto dal comma 1 e comma 2 dell'articolo 26 della legge regionale n. 11/2016, l'Assistenza Domiciliare è costituita da un insieme di prestazioni sociali rese a domicilio a persone in condizioni di parziale o totale non autosufficienza, nonché a famiglie con componenti a rischio di emarginazione, con particolare riguardo a soggetti in età evolutiva e giovanile ed è rivolta prevalentemente alle seguenti tre aree di intervento:

- a) area dell'invecchiamento;
- b) area della disabilità e del disagio psichico;
- c) area dell'età evolutiva e giovanile.

Per servizio pubblico di assistenza domiciliare socio assistenziale, di seguito denominato assistenza domiciliare, si intende, pertanto, l'insieme delle prestazioni rese nel contesto di vita



quotidiana della persona finalizzati a favorire la permanenza delle persone fragili il più a lungo possibile nel proprio ambito familiare e sociale, elevando la qualità della vita delle stesse e dei membri della famiglia, evitando fenomeni di isolamento e di emarginazione sociale e prevenendo, in tal modo, il ricorso a forme di istituzionalizzazione, favorendo altresì i processi di deistituzionalizzazione. Il servizio di assistenza domiciliare comprende prestazioni di tipo socio assistenziale che si differenziano in base alle singole tipologie di persone destinatarie del servizio, attraverso l'elaborazione e l'attuazione di un piano personalizzato di assistenza, diversificato secondo i bisogni dei beneficiari e gli obiettivi da raggiungere.

➤ **Destinatari**

Destinatari, dell'assistenza domiciliare sono i minori, le persone con disabilità, anche minori, (ivi comprese le persone affette da patologie cronico-degenerative disabilitanti) e le persone anziane (ivi comprese le persone anziane non autosufficienti affette da patologie correlate all'età) che, per la loro situazione personale, familiare e socio-ambientale necessitano di sostegno e affiancamento nell'espletamento delle attività della vita quotidiana e per la loro integrazione sociale.

➤ **Prestazioni**

Secondo quanto previsto dal comma 3 dell'articolo 26 della legge regionale n. 11/2016: *“Le prestazioni socio- assistenziali inerenti l'assistenza domiciliare consistono prevalentemente nelle attività di aiuto alla persona, di cura dell'ambiente domestico, di supporto nel favorire la vita e le relazioni, di accompagnamento anche mediante guida di automezzo, di consegna a domicilio di farmaci, alimenti e altri generi di prima necessità, nonché in interventi di tipo sociale ed educativo”*.

Le prestazioni di assistenza domiciliare consistono, nello svolgimento delle normali attività quotidiane, attività di supporto, in stretto rapporto con la rete familiare e amicale, per favorire lo sviluppo e il sostegno all'autonomia personale e sociale; accompagnamento al di fuori dell'ambiente domestico per mantenere e sviluppare anche con il coinvolgimento della rete dei servizi del territorio, capacità relazionali in contesti di tipo ricreativo o culturale; supporto alla tutela dei diritti connessi alla condizione personale di bisogno; supporto nell'espletamento delle incombenze relative alle ordinarie esigenze pratico-gestionali.

➤ **Minori**

Il servizio svolge per i minori funzioni di supporto educativo - psicologico e di prevenzione del disagio, effettua interventi finalizzati all'acquisizione delle abilità personali e sociali e favorisce la costruzione di un rapporto positivo con i genitori e con il mondo degli adulti, compresa la mediazione nelle relazioni interpersonali. Le prestazioni consistono, in particolare, in attività di tipo sociale ed educativo attraverso la promozione e il sostegno alla partecipazione ad attività culturali, formative, sportive e ricreative, attività di sostegno alla funzione educativa genitoriale.

➤ **Persone con disabilità**

Il servizio offre una risposta assistenziale ai bisogni delle persone con disabilità, anche minori, al fine di favorirne l'autonomia, l'indipendenza, l'inclusione sociale, la prevenzione del disagio e del rischio di emarginazione, offrendo altresì sostegno e sollievo alle loro famiglie nel compito di accudimento.

➤ **Anziani**

Il servizio è volto al miglioramento della qualità della vita e a favorire il mantenimento della persona anziana in condizioni di fragilità sociale nel proprio ambiente di vita, attraverso lo



sviluppo e la conservazione dell'autosufficienza e dell'autonomia, all'accudimento delle persone anziane non autosufficienti e all'interazione con la rete familiare e sociale. Qualora il piano personalizzato preveda la prestazione di accompagnamento in ambiente extra domestico mediante il trasporto con conduzione di automezzo tale prestazione dovrà consistere in una parte specifica all'interno del pacchetto di servizi offerto.

➤ **Accesso**

L'accesso al servizio di assistenza domiciliare avviene su domanda dell'interessato, dei suoi familiari o da soggetti giuridicamente incaricati o da soggetti giuridicamente preposti alla tutela della persona destinataria del servizio. La domanda annuale è presentata nelle modalità stabilite dai Servizi Sociali ai quali spetta anche la regolamentazione dei criteri di accesso e dell'eventuale partecipazione alla spesa.

➤ **Piano personalizzato di assistenza**

Ai sensi della L. 328/2000 e secondo quanto previsto dall'articolo 6 della legge regionale n. 20/2006, *"Il servizio sociale del comune di residenza, in relazione alle particolari esigenze dei soggetti di cui all'articolo 2, comma 1, predispone, in collaborazione con il medico di base e con le strutture che effettuano le valutazioni di cui al comma 2 dello stesso articolo nonché con il coinvolgimento dell'assistito e dei suoi familiari, un piano personalizzato di intervento nel quale sono individuati:*

- a) le prestazioni sociali e sanitarie da erogare, nonché la loro cadenza e durata;*
- b) le figure professionali da impegnare con particolare rispetto per la volontà del soggetto e dei suoi familiari;*
- c) il programma degli incontri periodici per la valutazione dell'andamento dell'intervento assistenziale."*

Per ogni persona è predisposto pertanto un piano personalizzato di assistenza (nel caso di minori un piano personalizzato educativo-assistenziale) sulla base dei bisogni rilevati. Il piano elaborato dai servizi sociali, eventualmente se in presenza di bisogni complessi discusso nell'Unità Valutativa Multidimensionale è condiviso e accettato dalla persona destinataria del servizio e dai suoi familiari e costantemente monitorato. Il piano personalizzato di assistenza è sottoscritto altresì dal soggetto erogatore del servizio, che si impegna in tal modo alla sua piena e corretta attuazione. Il piano personalizzato di assistenza contiene gli obiettivi da raggiungere, la durata del piano e la tempistica per le verifiche sulla sua realizzazione, le prestazioni, le modalità e i tempi di attuazione delle prestazioni stesse, la tipologia e l'intensità assistenziale, il responsabile del piano, le figure professionali coinvolte nell'attuazione del piano, i compiti specifici del personale coinvolto, il sistema di verifica, i criteri di informazione, compresa l'indicazione dei riferimenti dell'Ufficio di tutela della persona destinataria del servizio, e di coinvolgimento della persona presa in carico e del nucleo familiare. Per i minori il piano educativo-assistenziale contiene altresì i criteri di informazione e coinvolgimento del minore e del suo nucleo familiare e delle figure e delle istituzioni interessate alla realizzazione dell'intervento. Ogni informazione contenuta nel piano personalizzato è regolarmente aggiornata e verificata, in modo tale da seguire l'evoluzione delle condizioni della persona nel tempo, in particolare per quanto riguarda i dati relativi al suo stato di benessere psicofisico. Nell'attuazione del piano deve essere favorita la continuità degli operatori che seguono la singola persona. Il soggetto erogatore, con periodicità stabilita dai Servizi sociali, comunica l'andamento del servizio in relazione al piano personalizzato di assistenza, che viene verificato periodicamente con gli stessi e con i beneficiari ed eventualmente modificato.



➤ **Aspetti generali dell'erogazione del servizio**

L'organizzazione e l'erogazione delle attività deve essere effettuata nel rispetto dei normali ritmi di vita delle persone destinatarie del servizio. Nel caso di preparazione di pasti l'alimentazione deve essere adeguata e variata, anche in relazione alle prescrizioni mediche. Le forme di socializzazione previste dal servizio (frequentazioni di centri diurni e ricreativi, associazioni, circoli, ecc.) sono attuate compatibilmente alle condizioni fisiche e ai bisogni delle persone prese in carico. Ulteriori attività integrative del servizio previste dal piano personalizzato di assistenza possono essere assicurate dai soggetti anche avvalendosi di organizzazioni di volontariato e associazioni di promozione sociale, sulla base di apposite convenzioni, trasmesse e autorizzate dal Servizio Sociale.

Organizzazione del servizio

L'organizzazione del servizio, svolto dalle figure professionali coinvolte nella realizzazione del piano personalizzato, deve prevedere il lavoro in équipe. Il responsabile operativo del servizio programma riunioni periodiche di confronto con tutta l'équipe degli operatori per la verifica dell'applicazione dei piani personalizzati di assistenza, per il monitoraggio del clima lavorativo e del rapporto tra gli operatori stessi, favorendo il confronto e lo scambio di idee sulla base delle reciproche esperienze finalizzati alla creazione di una rete di conoscenze condivise che sia di arricchimento per il gruppo degli operatori. Per ogni piano personalizzato è indicato il responsabile e le altre figure professionali specifiche impegnate nell'attuazione del piano, con l'indicazione dell'orario settimanale, mattutino e pomeridiano. Nell'attuazione del piano deve essere favorita la continuità degli operatori che seguono la singola persona. Sarà cura del responsabile del servizio avvisare tempestivamente nel caso di contrattempi o dell'annullamento di un intervento e della comunicazione del giorno e dell'orario di recupero dell'intervento stesso.

B.1 Caratteristiche e modalità generali di erogazione del servizio

Figure professionali

Il personale operante presso il soggetto erogatore del servizio deve essere quello che svolge le attività assicurando tempestività, adeguatezza e continuità dell'intervento e possiede i titoli formativi e professionali di seguito indicati.

a) Il responsabile del servizio

E' la figura professionale che assicura la quotidiana presenza nella sede operativa del soggetto erogatore per un tempo adeguato alle funzioni che deve svolgere e, comunque, la reperibilità in base alle esigenze del servizio stesso. Egli ha la responsabilità operativa del servizio e svolge, in particolare, le seguenti funzioni:

- a) programma, organizza e coordina le attività;
- b) garantisce la corretta e piena attuazione dei piani personalizzati;
- c) si coordina con i servizi sociali territoriali;
- d) gestisce il personale impiegato.

Il ruolo del responsabile del servizio è ricoperto da:

- laureati di secondo livello in ambiti disciplinari afferenti alle aree sociali, pedagogico-educative, psicologiche o sanitarie, con esperienza adeguatamente documentata di almeno 2 anni nell'area d'utenza specifica del servizio (minori, persone con disabilità, anziani);



- laureati di primo livello in ambiti disciplinari afferenti alle aree sociali, pedagogico-educative, psicologiche o sanitarie, con esperienza adeguatamente documentata di almeno 4 anni di cui almeno 2 nell'area d'utenza specifica del servizio (minori, persone con disabilità, anziani) diplomati di scuola secondaria superiore, con esperienza adeguatamente documentata di almeno 6 anni nel ruolo di responsabile, di cui almeno 2 nell'area d'utenza specifica del servizio (minori, persone con disabilità, anziani).

L'esperienza deve essere stata maturata o presso strutture residenziali, semiresidenziali e centri diurni socio- assistenziali autorizzati (pubblici o privati) o nel servizio di assistenza domiciliare pubblica per le tipologie di utenza per le quali il servizio è previsto. Oltre al responsabile del servizio deve essere garantita la presenza di figure professionali qualificate, in relazione alla tipologia del servizio prestato, alle caratteristiche ed ai bisogni dell'utenza seguita.

b) L'Assistente sociale

E' la figura professionale formata ai sensi della vigente normativa, che supporta le persone destinatarie delle prestazioni con interventi di natura socio-assistenziale, volti anche alla soluzione di problemi che si evidenziano o nascono in concomitanza con l'inizio della attività assistenziale. Favorisce il migliore utilizzo delle risorse offerte dal soggetto erogatore e quelle presenti sul territorio; cura in particolare i rapporti con la famiglia d'origine e con l'ambiente di provenienza al fine di prevenire forme di isolamento; collabora e promuove l'attività sociale in relazione ai singoli piani personalizzati di assistenza.

c) L'educatore professionale

E' la figura professionale che svolge compiti di assistenza e sostegno per la realizzazione del piano personalizzato di assistenza e dà concreta attuazione allo stesso per il raggiungimento degli obiettivi ivi previsti. Egli è principalmente "un agente di cambiamento" poiché lavora sui progetti di vita degli utenti, con l'obiettivo di coniugare le risorse personali del soggetto con le risorse esterne, in integrazione con l'ambiente. In particolare:

- a) nell'ambito della programmazione generale, progetta e mette in atto le attività finalizzate al mantenimento e al miglioramento delle abilità e capacità fisiche, cognitive e relazionali delle persone prese in carico, nonché all'integrazione sociale, in stretto rapporto con l'assistente sociale partecipando altresì ai momenti di progettazione e di verifica nel lavoro di équipe del servizio;
- b) nell'ambito dei servizi per minori svolge una funzione di supporto all'organizzazione familiare e promuove momenti di interazione con l'ambiente di riferimento, familiare e di relazione, di ogni singolo minore, nonché con la rete dei servizi del territorio.

La funzione di educatore professionale è ricoperta dagli educatori professionali formati nell'ambito delle classi di laurea per le professioni sociali.

d) L'operatore

E' la figura professionale la cui attività è rivolta a garantire assistenza nelle necessità primarie della persona, favorendo il benessere e l'autonomia all'interno del contesto di vita quotidiana della persona.

Assiste la persona fornendo aiuto sostanziale di tipo domestico, di cura nell'igiene personale, nell'alimentazione, nonché di aiuto per la corretta assunzione dei farmaci prescritti, per il corretto utilizzo di apparecchi medicali di semplice uso e nella preparazione alle prestazioni sanitarie, nella gestione e nella sicurezza degli ambienti di vita, svolge assistenza nella sfera della comunicazione e della relazione, nell'accompagnamento della persona e nelle attività di



tempo libero. Si relaziona con la rete dei servizi territoriali, pubblici e privati, al fine di assicurare assistenza e garanzia di accesso a tali servizi.

La funzione di operatore può essere svolta da:

- a) operatori sociosanitari (OSS);
- b) assistenti domiciliari e dei servizi tutelari (ADEST);
- c) operatori socioassistenziali (OSA);
- d) operatori tecnici ausiliari (OTA);
- e) assistenti familiari (DGR 609/2007);
- f) persone in possesso del diploma quinquennale professionale nel settore dei servizi sociosanitari e titoli equipollenti.

Possono altresì svolgere le funzioni di operatore le persone non in possesso dei titoli sopra indicati, ma con documentata esperienza in tali funzioni almeno quinquennale in strutture e servizi socio assistenziali nell'area d'utenza specifica del servizio (minori, persone con disabilità, anziani, persone con disagio sociale), purché entro sei mesi dalla data di approvazione del presente regolamento si iscrivano ad un corso utile al rilascio di uno dei titoli sopra elencati.

Il mancato conseguimento del titolo entro un 1 anno dall'iscrizione fa venir meno l'idoneità allo svolgimento delle funzioni di cui trattasi.

Qualora diverse funzioni del servizio facciano capo ad una sola persona è indispensabile che, comunque, queste vengano svolte tutte con completezza e dimostrata professionalità. Il responsabile e le altre figure professionali del servizio, non devono essere stati condannati con sentenza di condanna passata in giudicato, ovvero avere procedimenti penali in corso per reati di cui al titolo IX (Dei delitti contro la moralità pubblica e il buon costume), al capo IV del titolo XI (Dei delitti contro la famiglia) e al capo I e alle sezioni I, II e III del capo III del titolo XII (Dei delitti contro la persona) del Libro secondo del codice penale. Gli operatori devono altresì possedere idoneità psicofisica per le mansioni da svolgere, attestata da idonea certificazione sanitaria.

➤ **Formazione continua**

Tutti le figure professionali sopraelencate e coinvolte attivamente nel Servizio di Assistenza Domiciliare parteciperanno periodicamente a corsi di formazione e/o aggiornamento e/o riqualificazione.

➤ **Documentazione**

Per ogni singola persona destinataria del servizio è prevista l'adozione di una cartella (contenente i dati personali, amministrativi e sociali, il piano personalizzato di assistenza e la registrazione di tutte le fasi del lavoro compiuto settimanalmente) per la verifica delle prestazioni rese e del raggiungimento degli obiettivi del piano. La cartella deve essere tenuta presso la sede del soggetto erogatore nel rispetto delle disposizioni di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali). E' altresì prevista l'adozione del registro del personale contenente l'elenco nominativo delle figure professionali, l'indicazione dei turni di lavoro e delle rispettive mansioni, la forma contrattuale e il relativo inquadramento che in ogni caso dovrà rispettare il CCNL delle Cooperative Sociali. Nello specifico il contratto di lavoro dovrà indicare l'inquadramento professionale previsto dal CCNL delle Cooperative Sociali e corrispondente alle qualifiche richieste come meglio descritto sopra, pena la perdita dell'idoneità allo svolgimento del servizio e l'adozione di misure conseguenti nei confronti del datore di lavoro presso la Direzione Provinciale del Lavoro.



In caso di variazioni di personale l'elenco va aggiornato e comunicato al Servizio sociale, unitamente ai titoli professionali non in possesso dei detti uffici pubblici. Vanno inoltre adottati strumenti operativi (quali ad esempio un foglio firma e la scheda riepilogativa delle prestazioni svolte presso il domicilio della persona destinataria del servizio) per la verifica settimanale, da parte del responsabile operativo del servizio, delle presenze e della puntualità degli operatori e per l'aggiornamento della cartella della persona destinataria del servizio.

B.2 Modalità specifiche di erogazione per tipologia di persone destinatarie del servizio

Minori

Il servizio di assistenza domiciliare per minori consiste nell'erogazione di prestazioni volte a mantenere e sostenere il minore nel proprio ambito familiare qualora sussistano situazioni di temporanea difficoltà e disagio, sia per la prevenzione dal rischio di allontanamento sia per favorire il rientro in famiglia di minori già istituzionalizzati. Sostiene e affianca la famiglia nella sua azione educativa e previene il disagio, offrendo una risposta assistenziale per fasce di età, di tipo flessibile. Ha pertanto lo scopo di dare, anche con il coinvolgimento e la collaborazione della famiglia, oltre ad una risposta ai bisogni di sostegno al benessere psicologico, fisico e relazionale, opportunità di socializzazione, di aggregazione, di gestione del tempo libero, di partecipazione alla vita sociale, culturale, ricreativa e sportiva dei soggetti in età evolutiva in un ambito protetto e guidato. Si realizza attraverso l'azione coordinata dei servizi sociali competenti che ne curano la presa in carico ed i servizi del territorio sulla base di un piano personalizzato educativo-assistenziale.

➤ Destinatari

Il servizio di assistenza domiciliare è rivolto ai minori in condizioni di difficoltà e di disagio ed alle loro famiglie, con particolare riguardo a:

- a) nuclei familiari in condizione di emarginazione dal contesto sociale, di isolamento e deprivazione socio-culturale, instabilità economica e disagio abitativo;
- b) nuclei in cui i genitori non riescono ad esercitare in completa autonomia il ruolo genitoriale.

➤ Rilevazione dei bisogni

La rilevazione dei bisogni del minore riguarda la valutazione della condizione personale, familiare e socio ambientale, basata su criteri e indicatori oggettivi, ed è finalizzata alla redazione del piano personalizzato educativo-assistenziale.

Vengono valutati in particolare:

- a) tipologia e grado di difficoltà e disagio del minore nel proprio ambito familiare;
- b) tipologia e grado di autonomia del minore;
- c) condizioni familiari quali in particolare: composizione del nucleo familiare, condizioni di fragilità del nucleo (nuclei monoparentali o famiglie numerose), esistenza di una rete parentale e/o amicale;
- d) grado di difficoltà sociale del minore e del suo nucleo familiare, quali in particolare: condizioni socio-ambientali, condizioni economiche, condizioni e caratteristiche dell'abitazione;
- e) condizioni delle figure genitoriali adulte o del genitore minore, quali in particolare: genitori



con problematiche sanitarie, nuclei provenienti da storie di rottura di legami familiari significativi o separazioni; problematiche particolari del nucleo familiare che creino impedimenti al benessere psichico, fisico e relazionale dei componenti stessi.

➤ **Obiettivi specifici**

Obiettivi del servizio sono:

- a) favorire la permanenza dei minori nel proprio contesto familiare, in condizioni di sufficiente tutela;
- b) favorire l'instaurarsi di rapporti corretti tra tutti i componenti del nucleo, rendendo i genitori idonei ad assumere globalmente la propria funzione educativa;
- c) favorire il recupero del nucleo familiare rispetto alle funzioni di autonomia gestionale, educativa, affettiva e sociale;
- d) favorire l'integrazione sociale del minore e del suo nucleo familiare.

➤ **Prestazioni specifiche**

Le prestazioni, effettuate compatibilmente all'età e agli impegni scolastici dei minori, sono svolte in ambito domiciliare e nel contesto di vita allargato del minore e consistono nel sostegno diretto al minore e nel sostegno ai genitori, laddove risultino carenti o in grave difficoltà a svolgere i compiti genitoriali, e si articolano in relazione al piano personalizzato educativo-assistenziale prevalentemente in:

- a) attività di accompagnamento e sostegno nello svolgimento delle attività della vita quotidiana, di aiuto e sostegno nell'apprendimento e nel percorso scolastico/ formativo;
- b) attività di sviluppo e sostegno all'autonomia personale e sociale, al benessere psichico, fisico e relazionale;
- c) attività di aiuto e sostegno alla cura e all'accudimento degli spazi e delle attività di vita quotidiana;
- d) attività di supporto e sostegno alla partecipazione ad attività sportive, ricreative e culturali, ad attività laboratoriali e di integrazione sociale;
- e) attività di rinforzo e sostegno alla figura genitoriale;
- f) altri interventi personalizzati, elaborati in fase di valutazione e programmazione del piano personalizzato educativo-assistenziale.

Persone con disabilità

Il servizio di assistenza domiciliare per persone con disabilità, anche minori, è volto al mantenimento e allo sviluppo dell'autosufficienza, dell'autonomia e dell'integrazione sociale della persona con disabilità. E' altresì volto a offrire sostegno e sollievo al nucleo familiare. Si realizza attraverso l'azione coordinata dei servizi sociali competenti e dei servizi sociosanitari dell'azienda sanitaria locale che ne curano la presa in carico, sulla base di un piano personalizzato di assistenza ai fini dell'integrazione socio sanitaria delle prestazioni.

➤ **Destinatari**

Possono usufruire del servizio le persone con disabilità, anche minori, così come individuate dalla legge 104/92, e successive modifiche, che presentano una menomazione fisica, psichica, sensoriale stabilizzata o progressiva che è causa di difficoltà di apprendimento, di relazione o di integrazione lavorativa tale da determinare un processo di svantaggio o di emarginazione, ivi comprese le persone affette da malattie cronico-degenerative disabilitanti.

➤ **Rilevazione dei bisogni**



La rilevazione dei bisogni della persona destinataria del servizio riguarda la valutazione della condizione personale, familiare e socio-ambientale, basata su criteri e indicatori oggettivi, ed è finalizzata alla redazione del piano personalizzato di assistenza.

Vengono valutati in particolare:

- a) il tipo e il grado dell'autosufficienza e dell'autonomia;
- b) le condizioni socio-ambientali della persona quali in particolare: condizioni economiche, condizioni e caratteristiche dell'abitazione, tipo di eventuali attività svolte in cui la persona destinataria del servizio è inserita (socio-riabilitativa, formativa, lavorativa), l'esistenza di una rete parentale e/o amicale;
- c) la condizione familiare, con particolare riguardo a problematiche del nucleo familiare che creino impedimenti all'assistenza della persona con disabilità.

➤ **Obiettivi specifici**

Obiettivi del servizio sono:

- a) favorire l'autorealizzazione della persona con disabilità di vivere nella società, con la stessa libertà di scelta delle altre persone, sostenendo la stessa nella partecipazione alla vita familiare e sociale in condizione di parità;
- b) migliorare la qualità della vita attraverso il sostegno dell'autosufficienza, assicurando il servizio di aiuto personale, di integrazione con le risorse personali, familiari e sociali della persona con disabilità;
- c) migliorare e stimolare le autonomie personali e sociali, al fine di sviluppare la capacità di autodeterminazione e la partecipazione attiva alla costruzione di un progetto personale di vita;
- d) favorire e promuovere la partecipazione sociale mediante il coinvolgimento alla vita di relazione e l'inserimento nella comunità territoriale;
- e) offrire sostegno e sollievo ai familiari favorendo la possibilità di vivere momenti di svago, sollievo e tempo libero;
- f) favorire la mobilità personale, con attività di trasporto e accompagnamento nei casi di ridotta capacità della mobilità personale, anche temporanea, al fine di migliorare l'autonomia personale e la riduzione delle attività di relazione sociale e della qualità della vita;
- g) prevenire il ricorso a forme di istituzionalizzazione e favorire i processi di deistituzionalizzazione;
- h) promuovere percorsi di *empowerment* personale e familiare, anche attraverso il ricorso della consulenza alla pari, per sviluppare le capacità e la propensione alla soluzione dei problemi.

➤ **Prestazioni**

Le prestazioni consistono in:

- a) cura della persona con disabilità con particolare riguardo a: igiene personale, abbigliamento, igiene dei vestiti e biancheria, aiuto nella deambulazione, somministrazione dei pasti, aiuto nell'assunzione delle terapie farmacologiche non complesse;
- b) cura degli ambienti di vita utilizzati dalla persona con particolare riguardo al decoro e all'igiene;
- c) attività specifiche finalizzate allo sviluppo, al recupero e al mantenimento di abilità nell'ambito della autosufficienza nel proprio ambiente di vita;
- d) attività di aiuto/gestione della spese per acquisto beni e/o servizi (esempio spesa alimentare e bollette);
- e) sostegno nell'attività genitoriale e familiare, nello svolgimento delle attività quotidiane;



- f) accompagnamento nei luoghi di impegno ed interesse personale finalizzati all'espletamento del piano personalizzato di assistenza (esempio scuola, lavoro, servizi sanitari, attività udiche, ecc.);
- g) attività per il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale con particolare riguardo a: saper chiedere informazioni, saper chiedere aiuto agli altri se si è in difficoltà, conoscere i propri dati, saper usare telefono - orologio- denaro, saper esprimere preferenze ed interessi;
- h) attività per il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie sociali con particolare riguardo a: sviluppare l'orientamento, la mobilità e la capacità di utilizzare i mezzi di trasporto, saper utilizzare esercizi commerciali ed uffici, sviluppare la capacità di gestione del tempo libero e di relazione con gli altri, anche in un contesto di gruppo;
- i) attività per stimolare la partecipazione ad iniziative culturali, sportive, ricreative e di gruppo, anche con il coinvolgimento della famiglia;
- j) attività per il potenziamento delle reti formali (lavoro, servizi, ecc.) ed informali (sistema familiare e amicale, ecc.);
- k) informazioni su diritti, pratiche e servizi per migliorare la qualità della vita della persona con disabilità, espletamento con e per la persona destinataria del servizio di pratiche burocratiche;
- l) altri interventi personalizzati, elaborati in fase di valutazione e programmazione del piano personalizzato di assistenza.

Anziani

Il servizio di assistenza domiciliare per persone anziane è volto al miglioramento della qualità della vita e a favorire il mantenimento della persona anziana nel proprio ambiente di vita, attraverso lo sviluppo e la conservazione dell'autosufficienza e dell'autonomia, all'accudimento delle persone anziane non autosufficienti e all'interazione con la rete familiare e sociale. Si realizza attraverso l'azione dei servizi sociali competenti che ne curano la presa in carico, sulla base della rilevazione del bisogno e di un piano personalizzato di assistenza.

➤ Destinatari

Il servizio di assistenza domiciliare è rivolto a persone anziane in condizioni di fragilità sociale con età uguale o superiore a sessantacinque anni, in condizioni di temporanea o permanente limitazione dell'autosufficienza e/o dell'autonomia, ivi comprese le persone anziane non autosufficienti affette da patologie correlate all'età.

➤ Rilevazione dei bisogni

La rilevazione dei bisogni della persona destinataria del servizio riguarda la valutazione della condizione personale, familiare e socio ambientale, basata su criteri e indicatori oggettivi, ed è finalizzata alla redazione del piano personalizzato di assistenza. Vengono valutati in particolare:

- a) la situazione personale ed in particolare: età, stato di salute, grado di autosufficienza e di autonomia, capacità relazionali, stato di deterioramento cognitivo;
- b) le condizioni socio-ambientali della persona quali in particolare: condizioni economiche, condizioni e caratteristiche dell'abitazione, l'esistenza di una rete parentale e/o amicale;
- c) la condizione familiare, con particolare riguardo ad eventuali problematiche del nucleo familiare che creino impedimenti all'assistenza dell'anziano.

➤ Obiettivi specifici



Gli obiettivi da perseguire nell'assistenza domiciliare per le persone anziane, finalizzati al contenimento del disagio derivante dalla condizione di parziale o completa non autosufficienza, al mantenimento e al ripristino delle capacità funzionali e della vita di relazione, sono:

- a) migliorare la qualità della vita attraverso il sostegno all'autosufficienza;
- b) prevenire il ricorso a forme di istituzionalizzazione e favorire i processi di deistituzionalizzazione;
- c) mantenere e sollecitare le autonomie personali al fine di esercitare o recuperare capacità di autodeterminazione e di partecipazione attiva della persona anziana alla gestione ed organizzazione del proprio ambiente domestico e di vita;
- d) mantenere e sollecitare le capacità relazionali e di socializzazione;
- e) offrire sostegno alla mobilità personale;
- f) offrire il lavoro di cura delle persone anziane non autosufficienti;
- g) offrire sostegno e sollievo al nucleo familiare e a chi si prende cura dell'anziano.

➤ **Prestazioni specifiche**

Le prestazioni consistono in:

- a) cura e igiene della persona anziana, con particolare riguardo a: lavarsi, vestirsi e svestirsi, doccia o bagno, cambio del pannolone, deambulazione, mobilitazione dell'anziano non deambulante, somministrazione dei pasti, igiene dei vestiti e della biancheria, aiuto nell'assunzione delle terapie farmacologiche;
- b) cura degli ambienti di vita utilizzati dalla persona anziana con particolare riguardo al decoro e all'igiene;
- c) aiuto nella gestione della vita quotidiana, con particolare riguardo all'acquisto di beni o servizi (spesa alimentare, pagamento bollette, ecc.);
- d) attività per lo sviluppo, recupero e mantenimento di abilità nell'ambito della autosufficienza con particolare riguardo all'alimentazione e alla preparazione dei pasti e alla cura della persona;
- e) attività per il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale con particolare riguardo a: saper chiedere informazioni, saper chiedere aiuto agli altri se si è in difficoltà, conoscere i propri dati, saper usare telefono - orologio- denaro, saper esprimere preferenze ed interessi;
- f) attività per il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie sociali con particolare riguardo a: sviluppare l'orientamento, la mobilità e la capacità di utilizzare i mezzi di trasporto, saper utilizzare esercizi commerciali ed uffici;
- g) attività per stimolare la capacità di gestione del tempo libero e di relazione con gli altri, anche in un contesto di gruppo con particolare riguardo a: partecipazione ad iniziative ricreative, culturali, sportive, laboratori, corsi, anche con il coinvolgimento della famiglia;
- h) attività per il potenziamento delle reti formali (servizi, ecc.) ed informali (sistema familiare e amicale, ecc.);
- i) accompagnamento nei luoghi di impegno ed interesse personale finalizzati all'espletamento del piano personalizzato di assistenza (servizi sanitari, attività sociali, ecc.) attività di segretariato sociale: informazioni su diritti, pratiche e servizi per migliorare la qualità della vita della persona anziana, espletamento con e per la persona destinataria del servizio di pratiche burocratiche;
- j) altri interventi personalizzati, elaborati in fase di valutazione e programmazione del piano personalizzato di assistenza.



Servizio di assistenza a persone in condizioni di disagio sociale

Il servizio di assistenza a persone in condizioni di disagio sociale è l'insieme delle prestazioni finalizzate a elevare la qualità della vita delle persone stesse, evitando fenomeni di isolamento e di emarginazione sociale e prevenendo, in tal modo, il ricorso a forme di istituzionalizzazione. Il servizio di assistenza si esplica attraverso prestazioni di tipo socio assistenziale che si differenziano in base alle singole necessità delle persone in condizioni di disagio sociale, attraverso l'elaborazione e l'attuazione di un piano personalizzato di assistenza, diversificato secondo i bisogni dei beneficiari e gli obiettivi da raggiungere.

➤ Destinatari

Destinatari dell'assistenza sono persone adulte in condizioni di grave disagio sociale con bisogni differenziati che necessitano di interventi mirati, personalizzati ed in rete con gli altri servizi. Il bisogno di questa fascia di popolazione si caratterizza per lo più come complesso, perché alla carenza o alla totale mancanza di reddito si sommano spesso altri gravi fattori di disagio sociale: deprivazioni relazionali, malattia, disagio psichico, dipendenze problematiche e/o patologiche, isolamento sociale, mancanza di istruzione, situazioni di irregolarità/illegalità che per la loro situazione personale, familiare e socio-ambientale necessitano di sostegno e affiancamento nell'espletamento delle attività della vita quotidiana e per la loro integrazione sociale

➤ Rilevazione del bisogno e presa in carico della persona

La presa in carico della persona viene effettuata ad opera dei servizi sociali sulla base dei bisogni rilevati. L'accesso al servizio di assistenza avviene su domanda dell'interessato, dei suoi familiari o direttamente dai servizi sociali. La domanda è presentata nelle modalità stabilite dai Servizi Sociali, a cui spetta anche la regolamentazione dei criteri di accesso. In considerazione della particolare tipologia delle persone in condizione di disagio sociale sono attivate metodologie volte a rilevare bisogni e disagio, laddove esso rimane inespresso, perché il più delle volte chi ne è portatore non ha nemmeno coscienza di appartenere ad una comunità che nei suoi confronti ha l'obbligo di fornire appoggio e protezione.

La rilevazione dei bisogni della persona in condizione di disagio sociale riguarda la valutazione della condizione personale, familiare e socio-ambientale, basata su criteri e indicatori oggettivi, ed è finalizzata alla redazione del piano personalizzato di assistenza, anche in collaborazione con l'Azienda sanitaria locale in presenza di problematiche sanitarie.

Vengono valutati in particolare:

- a) il tipo e il grado dell'autosufficienza e dell'autonomia;
- b) le condizioni socio-ambientali della persona quali in particolare: condizioni economiche, condizioni e caratteristiche dell'abitazione, tipo di eventuali attività svolte in cui l'utente è inserito (socio-riabilitativa, formativa, lavorativa), l'esistenza di una rete parentale e/o amicale;
- c) la condizione familiare, con particolare riguardo a problematiche del nucleo familiare che creino impedimenti all'assistenza della persona.

➤ Piano personalizzato di assistenza

Per ogni persona è predisposto un piano personalizzato di assistenza sulla base dei bisogni rilevati. Il piano elaborato dai servizi sociali, eventualmente coordinato con il piano assistenziale sanitario predisposto dall'Azienda sanitaria locale, è condiviso e accettato dalla



persona destinataria del servizio e nel caso dai suoi familiari ed è verificato nella sua attuazione dai servizi sociali territoriali stessi. Il piano personalizzato di assistenza è sottoscritto altresì dal soggetto erogatore del servizio, che si impegna in tal modo alla sua piena e corretta attuazione. Il piano personalizzato di assistenza contiene gli obiettivi da raggiungere, la durata del piano, le prestazioni, le modalità e i tempi di attuazione delle prestazioni stesse, la tipologia e l'intensità assistenziale, il responsabile del piano, le figure professionali coinvolte nell'attuazione del piano, i compiti specifici del personale coinvolto, il sistema di verifica, i criteri di informazione, compresa l'indicazione dei riferimenti dell'Ufficio di tutela della persona destinataria dell'intervento, e di coinvolgimento della persona presa in carico e del nucleo familiare ove presente. Ogni informazione contenuta nel piano personalizzato è regolarmente aggiornata e verificata, in modo tale da seguire l'evoluzione delle condizioni della persona nel tempo, in particolare per quanto riguarda i dati relativi al suo stato di benessere psicofisico.

Il soggetto erogatore del servizio, con periodicità stabilita dal servizio sociale territoriale di riferimento, comunica ai referenti dei servizi sociali l'andamento del servizio in relazione al piano personalizzato di assistenza, che viene verificato periodicamente con gli stessi e con i beneficiari ed eventualmente modificato.

➤ **Prestazioni**

Le forme di socializzazione previste dal servizio (frequentazioni di centri diurni, laboratori sociali, tirocini formativi e di reinserimento, ricreativi, associazioni, circoli, ecc.) sono attuate compatibilmente alle condizioni fisiche e ai bisogni delle persone prese in carico. Ulteriori attività integrative del servizio previste dal piano personalizzato di assistenza possono essere assicurate dai soggetti anche avvalendosi di organizzazioni di volontariato e associazioni di promozione sociale, sulla base di apposite convenzioni.

➤ **Documentazione**

Per ogni singola persona destinataria del servizio è prevista l'adozione di una cartella (contenente i dati personali, amministrativi e sociali, il piano personalizzato di assistenza e la registrazione di tutte le fasi del lavoro compiuto settimanalmente) per la verifica delle prestazioni rese e del raggiungimento degli obiettivi del piano personalizzato. La cartella deve essere tenuta presso la sede del soggetto erogatore. E' altresì prevista l'adozione del registro del personale, con l'indicazione dei turni di lavoro e delle rispettive mansioni la forma contrattuale e il relativo inquadramento. Vanno inoltre adottati strumenti operativi (quali ad esempio un foglio firma e la scheda riepilogativa delle prestazioni svolte in favore della persona destinataria del servizio) per la verifica settimanale, da parte del responsabile operativo del servizio, delle presenze e della puntualità degli operatori e per l'aggiornamento della cartella della persona destinataria dell'intervento.

➤ **Organizzazione del servizio**

L'organizzazione del servizio, svolto dalle figure professionali coinvolte nella realizzazione del piano personalizzato, deve prevedere il lavoro in équipe con riunioni periodiche di confronto e verifica. Il responsabile operativo del servizio programma riunioni almeno con frequenza trimestrale con tutta l'équipe per la verifica dell'applicazione dei piani personalizzati di assistenza, per il monitoraggio del clima lavorativo e del rapporto tra gli operatori, favorendo il confronto e lo scambio di idee sulla base delle reciproche esperienze finalizzati alla creazione di una rete di conoscenze condivise che sia di arricchimento per il gruppo degli operatori stessi. Per ogni piano personalizzato è indicato il responsabile e le altre figure professionali specifiche impegnate nell'attuazione del piano, con l'indicazione dell'orario



settimanale, mattutino e pomeridiano, e ove necessario, anche dei giorni festivi. Nell'attuazione del piano deve essere favorita la continuità degli operatori che seguono la singola persona.

➤ **Figure professionali**

Il personale operante nel soggetto erogatore del servizio svolge le attività e possiede i titoli formativi e professionali indicati al paragrafo B.1 Figure professionali.

C) SOGGETTI EROGATORI DEI SERVIZI
--

I servizi pubblici di assistenza alla persona sono erogati dai soggetti pubblici (comprese le aziende speciali e le società in house di cui all'art 113 comma 5 lett.C) del Decreto 267/00 come modificato dall'art.15 comma 1 lettera d del Dlg 269/03 convertito in legge n 326/03) e da soggetti del terzo settore ai sensi dell'articolo 39 comma 2 della L.R. 11/2016 così come ridefiniti dall'art 4 del d.lgs. n. 117/2017 recante "*Codice del Terzo settore, a norma dell'articolo 1, comma 2, lettera b), della legge 6 giugno 2016, n. 106*" quali le organizzazioni di volontariato, le associazioni di promozione sociale, gli enti filantropici, le imprese sociali, incluse le cooperative sociali, le reti associative, le società di mutuo soccorso, le associazioni, riconosciute o non riconosciute, le fondazioni e gli altri enti di carattere privato diversi dalle società costituiti per il perseguimento, senza scopo di lucro, di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale mediante lo svolgimento di una o più attività di interesse generale in forma di azione volontaria o di erogazione gratuita di denaro, beni o servizi, o di mutualità o di produzione o scambio di beni o servizi.

➤ **Modalità di erogazione del servizio**

Ai fini dell'erogazione dei servizi sociali, la L. 328/2000 prevede che gli enti pubblici promuovano azioni per favorire la trasparenza e la semplificazione amministrativa, nonché il ricorso a forme di aggiudicazione o negoziali che consentono ai soggetti operanti nel terzo settore la piena espressione della propria progettualità (art. 5, comma 2). Più precisamente, l'erogazione dei servizi alla persona può avvenire mediante diversi strumenti, rimessi alla scelta discrezionale, dell'amministrazione (convenzione, affidamento ai soggetti del terzo settore - art. 6, d.p.c.m. 30 marzo 2001-, accreditamento- art. 11, l. 328/2000). Il Distretto LT1 adotta lo strumento dell'accreditamento (punto 6. lettera a -Deliberazione ANAC n. 32/2016). A tal fine risulta necessario istituire un registro dei soggetti erogatori dei servizi di assistenza alla persona, dove vengono iscritti i soggetti pubblici e del terzo settore ritenuti idonei ad erogare prestazioni nell'ambito del servizio pubblico di assistenza alla persona, sulla base del possesso dei requisiti come dettati nei successivi paragrafi.

➤ **Iscrizione al Registro dei soggetti erogatori dei servizi alla persona**

Attraverso l'istituzione del detto Registro si intende perseguire un sistema di offerta che eroghi servizi di qualità, che vadano cioè incontro nel modo migliore possibile ai reali bisogni delle persone da assistere al meglio nel pieno rispetto della loro dignità umana. Tramite l'iscrizione al Registro, con il riconoscimento del possesso dei requisiti di qualità per la gestione dei servizi di assistenza alla persona e per l'erogazione delle prestazioni, il soggetto erogatore di servizi di assistenza risulta accreditato e ciò costituisce per lo stesso la condizione essenziale per poter instaurare rapporti contrattuali ed economici con il soggetto



pubblico competente in qualità di stazione appaltante. Il responsabile del soggetto del terzo settore con l'iscrizione al Registro si impegna al pieno rispetto e al mantenimento dei requisiti necessari all'iscrizione e si impegna altresì a mettere in atto un progetto di autovalutazione e miglioramento continuo della qualità nell'erogazione del servizio sulla base del presente Regolamento. La valutazione positiva del servizio erogato di cui al successivo punto "Valutazione dei servizi" è condizione indispensabile per la partecipazione a nuovi affidamenti. Il Registro distrettuale dei soggetti erogatori dei servizi alla persona è articolato in sezioni corrispondenti alle varie tipologie di destinatari del servizio: minori, persone con disabilità, anziani, persone in condizioni di disagio sociale come meglio indicato al precedente paragrafo. Le caratteristiche del registro, la definizione delle procedure e delle modalità per l'iscrizione ai registri dei soggetti erogatori dei servizi alla persona, la regolamentazione delle modalità di affidamento del servizio ai soggetti iscritti, la disciplina delle verifiche circa il mantenimento dei requisiti e della valutazione del servizio saranno indicate nell'Avviso Pubblico. Nei casi in cui siano necessari interventi di natura sia sociale sia sanitaria il servizio è organizzato ed erogato in modo strettamente coordinato con i competenti servizi territoriali della ASL., in modo particolare con i Centri di Assistenza Domiciliare (CAD) ai sensi della vigente normativa in materia a livello regionale. Nel caso specifico in cui l'affidamento del servizio preveda anche il trasporto per gli spostamenti della persona destinataria del servizio necessari all'applicazione del piano personalizzato di assistenza, verrà presa in considerazione la dotazione di mezzi di trasporto in relazione alle caratteristiche dell'utenza e del territorio.

➤ **Modalità di iscrizione del Registro dei soggetti erogatori dei servizi alla persona e disciplina delle modalità di erogazione**

I soggetti pubblici e del terzo settore interessati a svolgere i servizi alla persona di assistenza domiciliare e di assistenza a persone in condizioni di disagio sociale dovranno partecipare ad un Avviso Pubblico emanato dal Comune di Aprilia, in qualità di Comune Capofila di Distretto formalizzando una apposita domanda di iscrizione nel Registro dei soggetti erogatori dei servizi alla persona secondo le modalità definite nell'Avviso Pubblico prodotto ai sensi del presente Regolamento.

Possono iscriversi al registro i soggetti pubblici, comprese le aziende speciali e le società in house nonché il terzo settore come individuato dall'articolo 4 del d.lgs. n. 117/2017 (Codice del Terzo Settore)

Requisiti

Il soggetti di cui sopra, per poter essere iscritti nel Registro dei soggetti erogatori dei servizi alla persona ovvero accreditati, oltre ad essere iscritto nei registri o albi previsti dalla normativa statale e regionale, devono possedere i requisiti di seguito indicati:

- a) adozione di un modello organizzativo ai sensi dell'articolo 6 del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 (Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della l. 29 settembre 2000, n. 300);
- b) possesso dei requisiti di ordine generale, tecnico, economico di cui il D.Lgs. 50/2016 previsti dal bando di accreditamento;
- c) possesso da parte del responsabile del soggetto erogatore di tutte le figure professionali operanti nel servizio stesso, dei requisiti previsti al punto "Figure professionali" del paragrafo B.1 del paragrafo B.2 "Caratteristiche e modalità generali di erogazione del servizio" e per



almeno il 50% degli operatori di ulteriore esperienza adeguatamente documentata di almeno 2 anni nell'area di utenza specifica del servizio;

d) applicazione dei contratti collettivi nazionali di lavoro, con particolare riguardo al corretto inquadramento degli operatori nelle qualifiche corrispondenti alle tipologie delle mansioni svolte e regolarità nei versamenti dovuti a INPS e INAIL per gli operatori stessi;

e) dotazione di personale idoneo quantitativamente e qualitativamente a garantire, la presa in carico delle persone destinatarie del servizio;

f) possesso di idonea sede operativa nel territorio distrettuale;

g) operatività del servizio nell'arco delle dodici ore giornaliere, dal lunedì al sabato, in relazione ai bisogni delle persone e del nucleo familiare e di quanto previsto nei piani personalizzati di assistenza;

h) adozione di adeguate coperture assicurative volte a garantire le persone destinatarie del servizio, gli operatori e i soggetti terzi per danni imputabili a soggetto erogatore o ad altri soggetti di cui debba rispondere;

i) possesso di un sistema di gestione dei dati informatizzato idoneo ad adempiere agli obblighi informativi nei confronti del sistema informativo locale e regionale dei servizi sociali;

l) adozione della carta dei servizi, contenente la descrizione complessiva del servizio offerto dei servizi offerti anche in riferimento alla tipologia di persone a cui il soggetto erogatore stesso si rivolge.

Con il venir meno del possesso di uno o più requisiti decade l'iscrizione del soggetto nel registro dei soggetti erogatori dei servizi alla persona.

➤ **Validità**

La validità del registro è triennale a decorrere dall'Istituzione del registro di cui il presente Regolamento per tramite apposito bando.

➤ **Disciplina operativa del servizio**

I servizi erogati sono disciplinati operativamente dagli allegati A-B-C-D-E di cui il presente Regolamento.

➤ **Valutazione dei servizi**

I servizi sociali comunali con periodicità annuale effettuano una valutazione sulla qualità dei servizi erogati sulla base degli elementi desunti dagli appositi strumenti di valutazione adottati dai servizi sociali stessi. La valutazione dei servizi avviene con il coinvolgimento dei tre "attori" dei servizi stessi quali le persone destinatarie, gli organismi erogatori e servizi sociali secondo i criteri di seguito disciplinati con metodiche e modalità definite dai servizi sociali:

a) relazione periodica, annuale, del responsabile del servizio erogato;

b) valutazione delle persone destinatarie del servizio e/o dei familiari, consegnata in busta chiusa al servizio sociale, tramite il responsabile del servizio in occasione delle visite di cui al punto c);

c) visite ispettive effettuate dai servizi sociali in occasione dell'attività di controllo e vigilanza prevista dalla vigente normativa.

Il responsabile del servizio erogato predispone e presenta annualmente all'Ufficio di Piano una relazione in cui:

a) dichiara il permanere di tutti i requisiti previsti per l'accreditamento del soggetto erogatore di cui al punto "Registro dei soggetti erogatori dei servizi alla persona";

b) illustra con adeguato livello di dettaglio l'attività svolta nel corso del periodo stabilito, in relazione al servizio erogato.



Il responsabile del servizio erogato è tenuto ad adottare misure idonee per tradurre i reclami in azioni correttive al fine di migliorare la qualità e l'efficacia delle prestazioni.

➤ **Valutazione da parte delle persone destinatarie del servizio**

L'Ufficio di Piano predispone adeguati strumenti per la rilevazione del grado di soddisfazione della persona presa in carico e dei familiari sul servizio ricevuto. La valutazione è formulata sulla base delle indicazioni e con la periodicità definite dai servizi sociali. Gli ambiti nei quali viene espresso il giudizio sono in particolare: l'area dell'accesso al servizio (modalità di presentazione del servizio, tempistica per l'attivazione del servizio a seguito della domanda, ecc.); area della relazione (rapporto con il responsabile del servizio, rapporto con gli operatori, rapporto con i servizi sociali territoriali, ecc.); area della professionalità e operatività (puntualità degli operatori, tempestività nelle comunicazioni di variazioni, risoluzione di problematiche, deontologia nel comportamento, corrispondenza delle prestazioni erogate con quanto previsto dal piano, ecc.).

Nel caso delle persone destinatarie del servizio con ridotte capacità cognitive che non consentano l'espressione di valutazione la relazione è effettuata dal familiare o da altra persona giuridicamente responsabile.

➤ **Valutazione da parte dell'Ufficio di Piano**

L'Ufficio di Piano, oltre a verificare il perdurare dei requisiti di accreditamento del soggetto erogatore, effettuano con periodicità dagli stessi stabilita, una valutazione sulla qualità del servizio erogato sulla base:

- a) della relazione del responsabile del servizio;
- b) della relazione delle persone destinatarie del servizio;
- c) delle visite ispettive effettuate in occasione dell'attività di controllo e vigilanza.

Lo stesso predispone modalità e procedure per l'accoglimento di eventuali reclami da parte della persona presa in carico e della propria famiglia. Sono predisposte modalità e procedure per la gestione delle comunicazioni con i familiari o i legali delle persone destinatarie del servizio, soprattutto in caso di eventi critici.

➤ **Sanzioni**

Al verificarsi di eventuali inadempienze circa l'erogazione del servizio da parte del soggetto erogatore, il coordinatore dell'Ufficio di Piano del distretto 1 ASL/LT contesta per iscritto tali inadempienze, assegnando un termine per la loro regolarizzazione. Trascorso tale termine senza che le inadempienze stesse siano state rimosse si potrà procedere alla revoca dell'autorizzazione all'accreditamento.