

**Ambito Territoriale**  
Capofila Santa Maria Capua Vetere



**REGOLAMENTO PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE  
SOCIO-ASSISTENZIALE E PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA  
DOMICILIARE INTEGRATA CON I SERVIZI SANITARI ATTRAVERSO  
L'EROGAZIONE DI BUONI SERVIZI O VOUCHER SOCIALI**

*Approvato dal Coordinamento Istituzionale nella seduta del 29.09.2017*

## **Art. 1 - Oggetto**

Il presente Regolamento disciplina il servizio di Assistenza domiciliare socio-assistenziale in ADI e non in ADI, attraverso l'erogazione e l'assegnazione di titoli sociali nelle forme di **“buono servizio”** o **“voucher sociale”**, quali titoli erogati come corrispettivo per le prestazioni domiciliari sociali, in ADI e non in ADI, sia per quanto riguarda l'attivazione della relativa programmazione di cui al Piano sociale di Zona, sia con riferimento al Programma Nazionale Servizi di Cura (PNSC).

Si precisa che questo Ambito in relazione a quanto programmato nel Piano Sociale di Zona e nel PNSC, ha previsto di attivare, seguendo le modalità di cui sopra, i servizi di seguito elencati:

- 1) **assistenza domiciliare socio-sanitaria integrata –ADI;**
- 2) **assistenza domiciliare socio-assistenziale – ADS.**

## **Art. 2 – L'Assistenza domiciliare sociale e l'assistenza domiciliare socio-sanitaria.**

Per la regolamentazione regionale in materia di servizi di tipo domiciliare erogati dai servizi sociali si fa riferimento al nuovo Regolamento di attuazione della legge regionale 23 ottobre 2007, n.11 (Regolamento 7 aprile 2014 n. 4) ed al Nomenclatore dei servizi sociali allegato al Decreto Dirigenziale n. 308/2013.

Il servizio di **Assistenza domiciliare socio-assistenziale** consiste in interventi da fornire ai cittadini al fine di favorire la permanenza nel loro ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e consentendo loro una soddisfacente vita di relazione. Il servizio comprende prestazioni di tipo socio-assistenziale articolate per aree di bisogno: assistenza domiciliare per diversamente abili (ADS disabili), assistenza domiciliare per anziani ultrasessantacinquenni (ADS anziani).

**L'Assistenza domiciliare integrata** con i servizi sanitari (d'ora in poi ADI) consiste nell'erogazione di interventi al fine di favorire la permanenza degli utenti nel loro ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e l'ospedalizzazione e consentendo loro una soddisfacente vita di relazione attraverso un complesso di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie. Essa è rivolta prevalentemente a persone affette da malattie croniche invalidanti e/o progressivo terminali. Il servizio può comprendere prestazioni quali: aiuto alla persona nello svolgimento delle normali attività quotidiane; infermieristiche; riabilitative e riattivanti, da erogarsi sotto il controllo del personale medico; sostegno alla mobilità personale. Caratteristica del servizio è l'unitarietà dell'intervento, che assicura prestazioni socio-assistenziali e sanitarie (cure mediche o specialistiche, infermieristiche e riabilitative) in forma integrata e secondo progetti personalizzati di intervento.

## **Art. 3 – Finalità**

I Voucher sociali o Buoni servizio costituiscono una modalità di risposta sperimentale integrativa al sistema dei servizi sociali e socio-sanitari territoriali.

Accanto agli obiettivi di potenziamento delle cure domiciliari e di miglioramento della qualità della vita dell'utenza non-autosufficiente, si perseguono, inoltre, le seguenti finalità:

- garantire la centralità del cittadino – utente e del nucleo familiare attraverso la scelta del fornitore;
- realizzare nuove modalità di offerta dei servizi e delle prestazioni al cittadino-utente;
- garantire al cittadino-utente una migliore qualità dei servizi offerti, attraverso una qualificata e corretta concorrenza fra i fornitori di servizi;
- omogeneizzare le modalità di gestione dei servizi destinati agli anziani su tutto il territorio dell'Ambito C8;
- garantire la parità di accesso e l'equilibrio territoriale attraverso idonea pubblicizzazione dei servizi erogati dall'Ambito;
- aggiornare e pubblicizzare periodicamente il catalogo dell'offerta dei fornitori dei servizi.

#### **Art. 4 – Destinatari e modalità di richiesta del Buono Servizio o Voucher Sociale per prestazioni in ADI.**

Per richiedere l'assegnazione dei Voucher sociali o buoni servizio per l'ADI, i cittadini residenti nell'Ambito Territoriale C8 in condizioni di non autosufficienza devono presentare domanda/richiesta presso la Porta Unica di Accesso secondo le modalità ed i criteri stabiliti nel Regolamento Unico per l'accesso e l'erogazione dei Servizi Socio-sanitari.

Per tutto quanto non previsto dal citato regolamento, si applicano le disposizioni degli articoli successivi.

Non possono, invece, richiedere i voucher sociali per l'ADI i soggetti ricoverati presso strutture residenziali o coloro che frequentano strutture semiresidenziali.

I beneficiari dell'assistenza socio-sanitaria partecipano al costo del servizio ai sensi del Regolamento d'Ambito sui criteri per la compartecipazione degli utenti al costo delle prestazioni socio-sanitarie.

#### **Art. 5 - Destinatari e modalità di richiesta del Buono Servizio o Voucher Sociale per prestazioni ADS.**

Possono richiedere l'erogazione dei voucher sociali finalizzati all'ADS i cittadini, gli stranieri e/o apolidi, residenti in uno dei Comuni dell'Ambito, che abbiano almeno uno dei requisiti di seguito specificati:

- ultra sessantacinquenni fragili con limitata autonomia e/o non autosufficienti non in ADI;
- diversamente abili in possesso della certificazione ai sensi della legge 104/92 o di invalidità civile superiore al 66% ovvero di indennità di frequenza in caso di minori.

Tali requisiti devono essere dimostrati dal richiedente all'atto della presentazione dell'istanza. Coloro che sono in possesso dei requisiti sopra indicati ed intendono richiedere l'assegnazione dei Voucher sociali o buoni servizio di cui al presente regolamento, dovranno presentare apposita istanza all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza o alla PUA presso il DS 21. Alla suddetta domanda dovranno, inoltre, allegare:

1. certificazione ex L. 104/92 e/o invalidità civile;
2. dichiarazione attestante di non usufruire di servizi socio sanitari residenziali, semi residenziali, ADI sanitaria;
3. attestazione I.S.E.E. in corso di validità;
4. fotocopia documento di riconoscimento in corso di validità del beneficiario e del richiedente se diverso;
5. ogni altra documentazione ritenuta utile.

I termini e le modalità per la presentazione delle istanze saranno stabiliti mediante apposito avviso pubblico.

#### **Art. 6 - Istruttoria e Valutazione delle istanze**

Il Servizio Sociale Professionale valuterà la richiesta, effettuando i necessari accertamenti per la verifica del bisogno e la sussistenza dei requisiti. Ai fini dell'accertamento si utilizzerà la S.Va.M.Di. o S.Va.M. A. Sociale della Regione Campania per una corretta valutazione del bisogno. Avranno priorità di accesso al servizio i soggetti che si trovino, oltre che per condizioni economiche più svantaggiate:

- in situazioni di fragilità e a rischio di emarginazione grave nel contesto familiare e sociale di riferimento;
  - con reti familiari limitate o gravate da importanti compiti di cura;
  - che necessitano di un sostegno continuativo per la realizzazione di attività quotidiane.

L'analisi del fabbisogno viene effettuata valutando accuratamente il bisogno, nonché il livello di autonomia e la situazione socio/ambientale del potenziale beneficiario o, se presente, del nucleo familiare con conseguente assegnazione di un punteggio massimo di 19 ripartito nella sezione "Sintesi indicatori" delle schede suddette nei seguenti punti:

- condizione economica (2.6);
- condizione abitativa (3.9);
- stress del caregiver (4.5);
- autonomia della persona (6.7);
- supporto rete (6.8);
- punteggio (PSOC).

L'Assistente sociale, dopo aver compilato la scheda di valutazione predetta, in caso di conseguimento di un punteggio inferiore o uguale a 6/19 comunica al richiedente e/o al potenziale beneficiario la non erogazione del voucher/buono servizio. In caso di conseguimento di un punteggio pari o superiore a 7/19 l'Assistente Sociale comunica l'ammissibilità della richiesta al beneficiario, la relativa quota di compartecipazione dovuta e contestualmente effettua la redazione e condivisione del progetto sociale individualizzato - PAI i cui contenuti sono esplicitati nel successivo art.8. Dopo la accettazione e la sottoscrizione del PAI e della quota di compartecipazione spettante da parte del beneficiario o familiare, l'Assistente sociale provvede a conservare per ciascun richiedente presso il Comune di residenza la cartella utente, completa di domanda, allegati, ISEE, scheda valutazione (SVAMA/SVAMDI), PAI e ulteriori aggiornamenti e ad inviarne copia all'Ufficio di Piano per la predisposizione della graduatoria d'Ambito.

#### **ART. 7 – Definizione ed aggiornamento delle graduatorie**

L'elenco dei beneficiari, distinti in ADS anziani e ADS disabili, di ogni singolo Comune viene predisposto ed approvato con determinazione dei Responsabili Servizi sociali dei Comuni, e inviato all'Ufficio di Piano per la graduatoria di ambito, che sarà predisposta inserendo gli aventi diritto in base al punteggio ottenuto dalla valutazione del fabbisogno sociale come precisato all'art. 6. A parità di punteggio è data priorità agli utenti con ISEE più basso, ed in caso di ISEE identico è data priorità all'utente che ha presentato per primo la domanda.

Le graduatorie sono aggiornate ogni sei mesi (30 novembre e 30 maggio di ogni anno) sulla base delle nuove istanze pervenute alle assistenti sociali entro i mesi rispettivamente di ottobre ed aprile.

Nelle more dell'aggiornamento, lo scorrimento delle graduatorie può essere effettuato nei seguenti casi:

- cessazione del servizio per uno o più utenti inseriti in graduatoria in posizione utile;
- decremento ore del PAI di uno o più utenti inseriti in graduatoria in posizione utile.

#### **Art. 8 - Il PAI**

Il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) deve esplicitare:

- la natura del bisogno rilevato
- gli obiettivi che si intendono raggiungere
- i risultati attesi
- le azioni specifiche
- le figure professionali da impegnare
- la quantità, modalità, frequenza e durata di ogni intervento
- la durata complessiva del progetto
- la verifica dell'andamento del progetto
- la quota di compartecipazione.

Il PAI è definito e condiviso con l'utente; tiene conto non solo delle condizioni della persona, ma anche dei diversi contesti in cui si svolge la sua vita e di tutte le risorse disponibili, non solo a livello familiare, ma anche amicale e di vicinato o di solidarietà auto-organizzata; esso mira a sostenere la persona e la famiglia che si fa carico della sua cura, assistenza e tutela, ma anche i diversi soggetti della sua rete di relazioni; prevede momenti di verifica e di valutazione per eventuali modifiche e miglioramenti.

È definito un monte ore settimanale attribuibile ad ogni progetto fino ad un massimo di nove ore settimanali.

Le ore settimanali di prestazione domiciliare vanno attribuite come di seguito specificato:

- massimo 3 ore settimanali in caso di punteggio da 7 a 10 punti;
- massimo 6 ore settimanali in caso di punteggio da 11 a 14 punti;
- massimo 9 ore settimanali in caso di punteggio da 15 a 19 punti.

La durata complessiva del progetto non può essere superiore a mesi sei (6) e prima della scadenza l'Assistente sociale è tenuta ad effettuare una verifica mediante visita domiciliare i cui esiti devono essere riportati nella cartella utente. Sulla base degli esiti della verifica il progetto può essere:

- confermato;
- rimodulato;
- revocato.

### **Art. 9 - Il Buono Servizio o Voucher Sociale**

Il Buono servizio o Voucher sociale consiste in un ticket cartaceo che dà diritto all'erogazione di prestazioni orarie domiciliari.

Il valore iniziale di un'ora di prestazione, comprensivo di costi del personale, spese generali/oneri di gestione, IVA al 5%, è determinato sulla base della programmazione annuale del Piano Sociale di Zona e/o della programmazione del piano di intervento approvato sul PNSC.

Il valore unitario della prestazione non è frazionabile in interventi inferiori ad un'ora.

Le spese per materiali di consumo ed uso (detergenti, emollienti, traverse) sono a carico dell'utente.

Il ticket cartaceo è nella disponibilità esclusiva dell'Ambito C8, che lo rilascia all'Organismo Sociale avente diritto, previa verifica della documentazione attestante le ore di servizio effettivamente erogate all'utenza e oggetto di regolare fattura, accompagnata dalla verifica della regolarità contributiva (DURC).

### **Art. 10 - Decadenza dal beneficio**

L'utente decade dal beneficio nei seguenti casi:

- trasferimento di residenza del beneficiario in un comune che non appartiene all'Ambito C8;
- inserimento definitivo del beneficiario in strutture residenziali sociali e socio-sanitarie;
- rinuncia del beneficiario;
- mancato versamento della quota di compartecipazione dell'utente;
- decesso del beneficiario.

### **Art. 11 - I soggetti accreditati**

I buoni servizio possono essere utilizzati solo presso i soggetti che erogano servizi di Assistenza domiciliare sociale e/o integrata, accreditati ed iscritti all'Albo Fornitori dell'Ambito Territoriale C8. La scelta del soggetto accreditato è effettuata liberamente dall'utente e/o dalla sua famiglia. Qualora le esigenze dell'utente non dovessero essere pienamente soddisfatte, l'utente stesso o un suo familiare può presentare richiesta motivata per scegliere un altro soggetto accreditato presso cui spendere il buono servizio. In tal caso, l'Assistente Sociale provvederà a verificare la sussistenza delle motivazioni addotte e a darne comunicazione all'Ufficio di Piano che entro il mese successivo autorizzerà o meno il cambio di soggetto erogatore.

La scelta del fornitore deve essere effettuata all'atto dell'accettazione del PAI.

L'elenco dei soggetti accreditati sarà reso noto dall'Ufficio di Piano che provvede all'aggiornamento dell'Albo a mezzo di specifico avviso pubblico.

### **Art. 12 - Personale addetto al servizio**

L'Ente accreditato si impegna ad operare mediante idonea organizzazione e con le seguenti figure professionali: Coordinatore del Servizio, O.S.S. e O.S.A..

Il personale impiegato dall'Ente accreditato nel rispetto dell'obbligo di fattiva collaborazione risponde del proprio operato al coordinatore referente del servizio, prestando il proprio lavoro senza vincoli di subordinazione nei confronti del committente.

L'Ambito Territoriale si riserva il diritto di segnalare la sostituzione degli operatori ritenuti non idonei al servizio per comprovati motivi.

Per effetto dell'accreditamento alcun rapporto di lavoro autonomo o subordinato, né a tempo determinato, né indeterminato, viene a costituirsi tra l'Ambito Territoriale C8 e il personale impiegato per l'erogazione del servizio.

### **Art. 13 – Compiti e attività**

L'Ufficio di Piano è tenuto a svolgere le seguenti attività:

- redigere e aggiornare le graduatorie degli aventi diritto, distinte per servizio e prestazioni ;
- istituire l'albo dei soggetti accreditati e provvedere al relativo aggiornamento;
- supervisionare i procedimenti e le attività di cui al presente regolamento.

Il Servizio Sociale Professionale ha il compito di:

- evadere le richieste di accesso;
- verificare i requisiti di accesso e la documentazione allegata;
- effettuare le visite domiciliari per la valutazione del fabbisogno sociale e compilare le schede SVAMA o SVAMDI;
- redigere il PAI completo anche della quota di compartecipazione, condividerlo con il richiedente e proporlo per l'accettazione;
- trasmettere i dati richiesti all'Ufficio di Piano;
- effettuare le verifiche e provvedere all'aggiornamento del PAI sulla base degli esiti delle verifiche;
- verificare il versamento della quota di compartecipazione da parte degli utenti;
- proporre l'approvazione degli elenchi degli aventi diritto ai responsabili dei Servizi Sociali, che provvedono alla relativa approvazione con determinazione.

L'Ente Accreditato ha il compito di:

- illustrare all'operatore il PAI;
- accompagnare l'operatore nella fase di attivazione;
- coordinare l'operatore incaricato;
- verificare i registri di presenza dell'operatore;
- verificare le attività domiciliari erogate;
- monitorare la qualità del servizio;
- supportare il servizio sociale professionale nella verifica del versamento della quota di compartecipazione da parte degli utenti;
- risolvere o attivare le procedure necessarie per la risoluzione di eventuali criticità nel rapporto tra operatori ed utenti,
- svolgere ulteriori attività previste dal capitolato o richieste dall'ufficio di piano.
- predisporre e trasmettere all'ufficio di piano tutta la documentazione necessaria per la rendicontazione delle attività finanziate con le risorse del PNSC.

#### **Art. 14 - Prestazioni**

Le prestazioni offerte sono descritte nello specifico mansionario e devono essere analiticamente indicate dall'Assistente Sociale nel PAI con la relativa quantificazione della tempistica in relazione al bisogno.

L'Ambito C8 realizza verifiche e controlli, anche a campione, sul corretto espletamento del servizio, utilizzando ogni strumento all'uopo necessario.

Gli esiti delle operazioni di controllo sono oggetto di specifico e formale verbale.

Nel caso di imperfezioni e/o difformità circa l'attuazione del servizio/intervento, l'Ambito C8 dispone opportuni correttivi che il Soggetto erogatore deve mettere in atto nelle modalità e nei termini stabiliti.

Nei casi di gravi inadempienze dei soggetti accreditati, l'Ambito C8 può decidere, a proprio insindacabile giudizio, di sospendere, a tempo determinato o in via definitiva, l'accreditamento al Soggetto erogatore contestato.

Di seguito, si riportano le funzioni di ogni Soggetto coinvolto nel processo di monitoraggio e valutazione del Servizio:

1. **L'Ambito C8** assume il compito di controllare i Soggetti accreditati affinché mantengano il possesso dei requisiti di accreditamento.
2. **Le Assistenti Sociali/P.U.A. e/o il Coordinatore del servizio** monitorano, mediante relazione mensile, le attività espletate dagli Organismi sociali scelti dagli utenti. Tale relazione dovrà specificare:
  - i nominativi degli utenti con relativo monte ore assegnato nel Progetto assistenziale individualizzato (PAI)
  - il Soggetto Erogatore;
  - il nominativo del *care giver*;

3. **I Soggetti Erogatori**, mensilmente, trasmettono all'Ufficio di Piano una relazione sintetica delle attività svolte presso ogni utente in carico, unitamente alla documentazione richiesta e contenuta nel modulo di trasmissione mensile, allegando nello specifico:

- elenco delle presenze del personale impiegato per lo svolgimento del servizio a contatto diretto con l'utenza, dettagliato, per ciascuna unità di personale, all'anno, al mese, al giorno del mese, al giorno della settimana, all'ora di inizio della prestazione, all'ora di termine della prestazione, al totale dei giorni e delle ore impegnate per l'attuazione degli interventi eseguiti da specificare;
- elenco delle presenze del personale impiegato per lo svolgimento del servizio in attività che non prevedono il contatto diretto con l'utenza, ovvero coordinamento etc;
- elenco nominale degli utenti ai quali è stato erogato il servizio, con il dettaglio, per ciascuno, del numero di ore di assistenza effettuate;
- rendicontazione dei costi sostenuti per le risorse umane necessarie allo svolgimento dei servizi eseguiti e per gli oneri di gestione generali, con allegati documenti giustificativi;
- copie delle buste paga di ogni operatore impiegato per lo svolgimento del servizio a contatto diretto con l'utenza e non, con allegati assegni o altri documenti attestanti l'effettivo pagamento del compenso mensile ad essi spettante (N.B.: non è ammesso il pagamento in contanti);
- copie dei documenti attestanti il versamento dei contributi previdenziali, assistenziali e fiscali di ogni operatore impiegato per lo svolgimento del servizio a contatto diretto con l'utenza e non (Mod. F24 o altro).

Infine, allo scopo di valutare la qualità del Servizio, il Soggetto erogatore dovrà trasmettere trimestralmente all'Ufficio di Piano dell'Ambito C8 una relazione dettagliata sulla procedura di gestione dei reclami eventualmente ricevuti.

#### **Art. 15 - Sospensione del servizio**

In caso di giustificata richiesta di temporanea sospensione del Servizio da parte dell'utente, la stessa dovrà essere inoltrata agli Assistenti Sociali, che la trasmetteranno all'ufficio di piano e al Soggetto erogatore accreditato.

#### **Art. 16 - Sospensione dei soggetti accreditati dall'Albo dei fornitori/Catalogo dell'offerta dell'Ambito C8**

La sospensione dei soggetti accreditati dall'Albo dei fornitori/Catalogo dell'offerta è disposta nei seguenti casi:

- nel caso in cui il soggetto accreditato rifiuti di prestare il servizio domiciliare;
- nel caso in cui l'Ufficio di Piano rilevi gravi inadempienze rispetto all'esecuzione del servizio o alle modalità di rendicontazione dello stesso;
- nel caso non pervengano elementi idonei a giustificare le inadempienze contestate si disporrà, a titolo di penalità, la sospensione dall'Albo/Catalogo dei soggetti accreditati di mesi tre; dopo tre sospensioni comminate, l'Ambito C8 provvederà alla cancellazione dall'Albo sperimentale dei soggetti accreditati;
- nel caso di gravi e persistenti inadempienze nella erogazione del servizio e/o nel mancato rispetto delle modalità e compiti contenuti nel PAI;

A titolo esemplificativo, è pronunciata la sospensione dall'Albo dei fornitori/Catalogo dell'offerta, previa diffida a provvedere, nei seguenti casi:

- a) reiterata violazione del PAI;
- b) per gravi ed accertate contravvenzioni degli obblighi di cui al presente regolamento.
- c) per rilevanti motivi di pubblico interesse.

Il Soggetto accreditato, qualora non adempia agli obblighi assunti, è soggetto a tutte le ulteriori conseguenze, sia penali sia civili, previste dalla normativa vigente.

In tutti i casi di sospensione dall'Albo/Catalogo, essendo il presente servizio caratterizzato dall'interesse pubblico concreto ed attuale prevalente, l'Ufficio di Piano potrà in essere quanto possibile per garantire la continuità delle prestazioni.

#### **Art. 17 - Tutela degli utenti**

E' garantita la tutela del diritto degli utenti attraverso la procedura di reclamo prevista dall'articolo 23 del Regolamento regionale di attuazione della legge n. 11/07 di cui al Decreto del Presidente della Giunta Regionale della Campania n. 16 del 23 novembre 2009.

#### **Art. 18 - Informativa ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003**

Ai sensi del codice sulla privacy in ordine al presente regolamento s'informa che:

- a) i dati sono raccolti per la verifica dei requisiti dei soggetti interessati;
- b) il conferimento dei dati ha natura obbligatoria in quanto richiesti dall'Ufficio di Piano d'Ambito C8 in osservanza alla normativa vigente;
- c) la mancata comunicazione dei dati comporta l'esclusione dalla procedura di accreditamento;
- d) i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati sono:
  - il personale dell'amministrazione interessato al procedimento;
  - gli interessati partecipanti al servizio;
  - ogni altro soggetto che vi abbia interesse ai sensi della legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.;
- e) i diritti dell'interessato sono quelli di cui al codice sulla privacy;
- f) il responsabile del trattamento è il Coordinatore dell'Ufficio di Piano dell'Ambito C8 mentre gli incaricati sono i soggetti dallo stesso designati all'interno dell'Ufficio di Piano.

#### **Art. 19 - Norme transitorie e finali**

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento, si rinvia alle disposizioni vigenti in materia, nonché alle eventuali deliberazioni adottate dal Coordinamento Istituzionale dell'Ambito C8, per quanto riguarda l'estensione della disciplina del presente regolamento ad altre tipologie di servizi.

#### **Art. 20 - Foro Competente**

Il Foro competente per eventuali controversie è quello di Santa Maria Capua Vetere.

#### **Art. 21 - Entrata in Vigore**

Il presente regolamento entra in vigore dal giorno successivo all'approvazione da parte del Coordinamento Istituzionale.