

# Processo di accreditamento

Servizio Sociale dei Comuni - Distretto Basso Isontino

Doc 4

## Procedure di accesso alle domande di assistenza

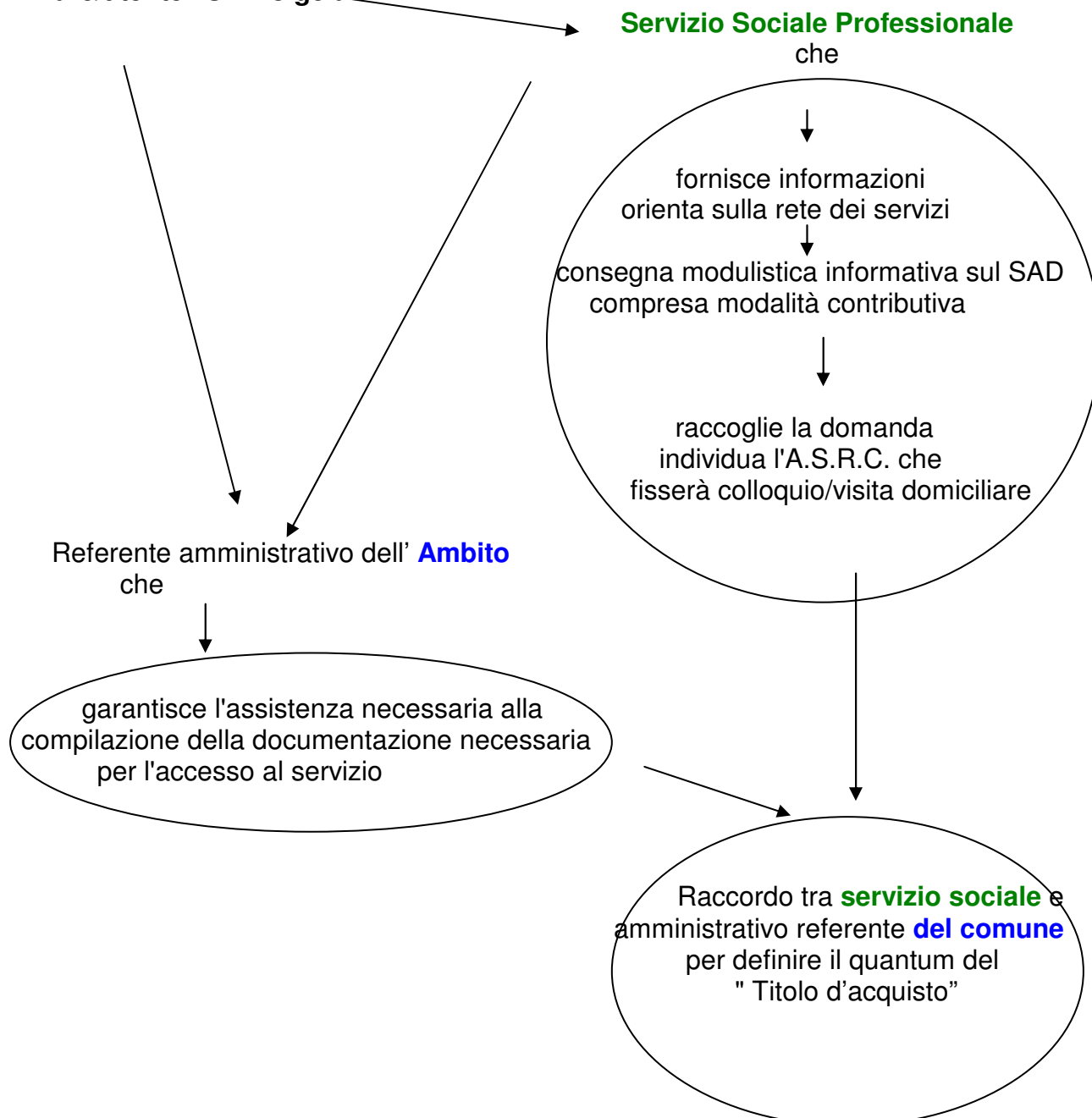
### PROCESSO DELLA DOMANDA DI AIUTO PER I CITTADINI/UTENTI

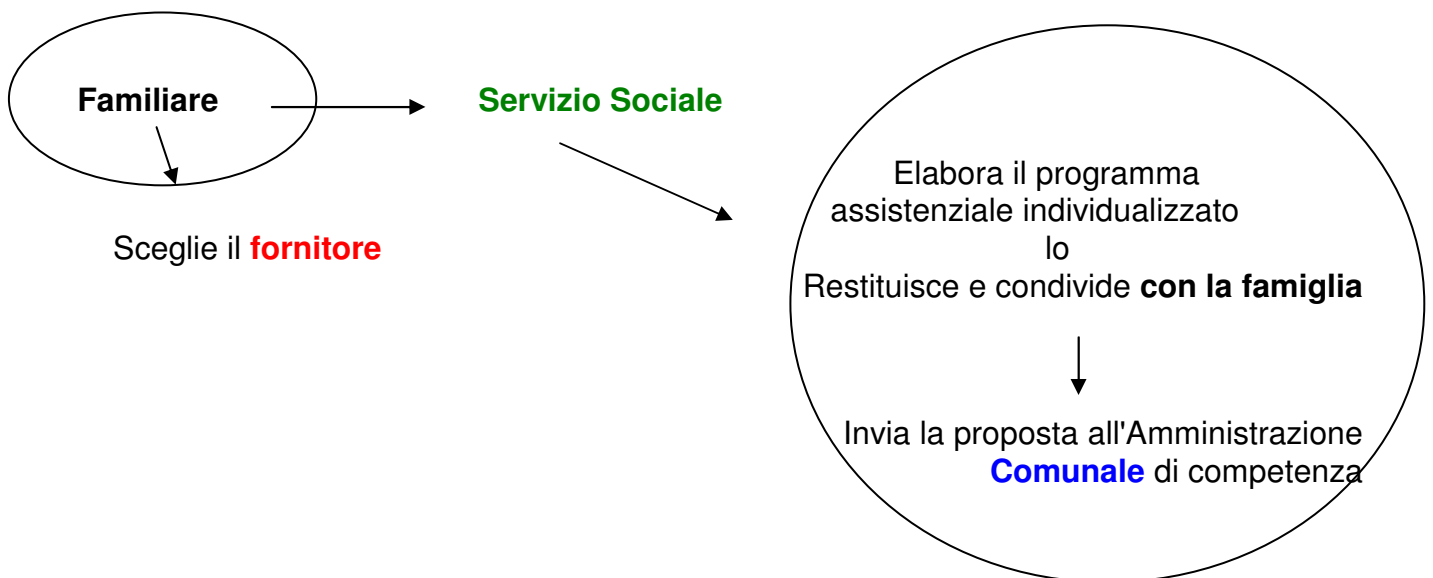
CHE INTENDONO AVVALERSI DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE IN FORMA ACCREDITATA

Il rispetto del percorso delineato è vincolante per il Fornitore, il cittadino-utente e il Servizio Sociale dei Comuni

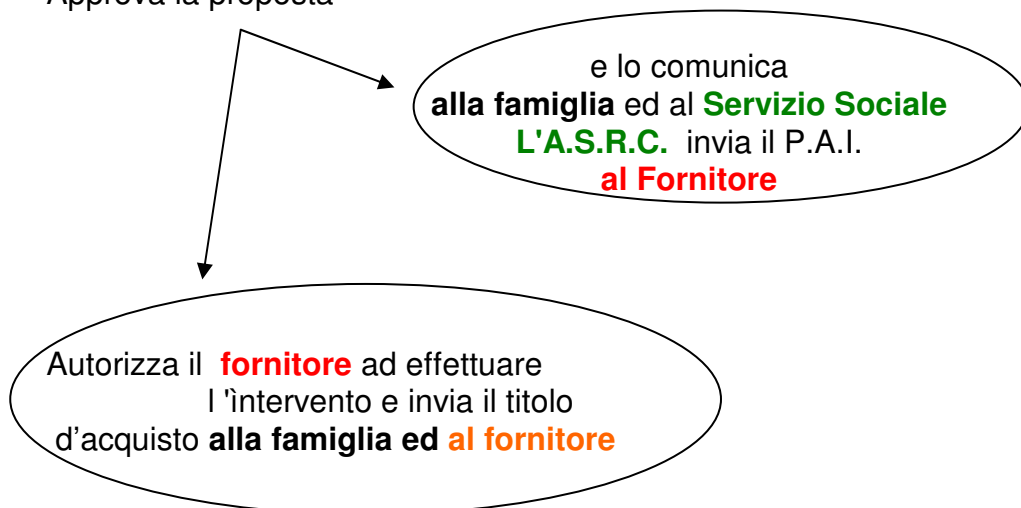
Si schematizza di seguito il processo della domanda di aiuto per i cittadini utenti

Familiare/utente si rivolge al

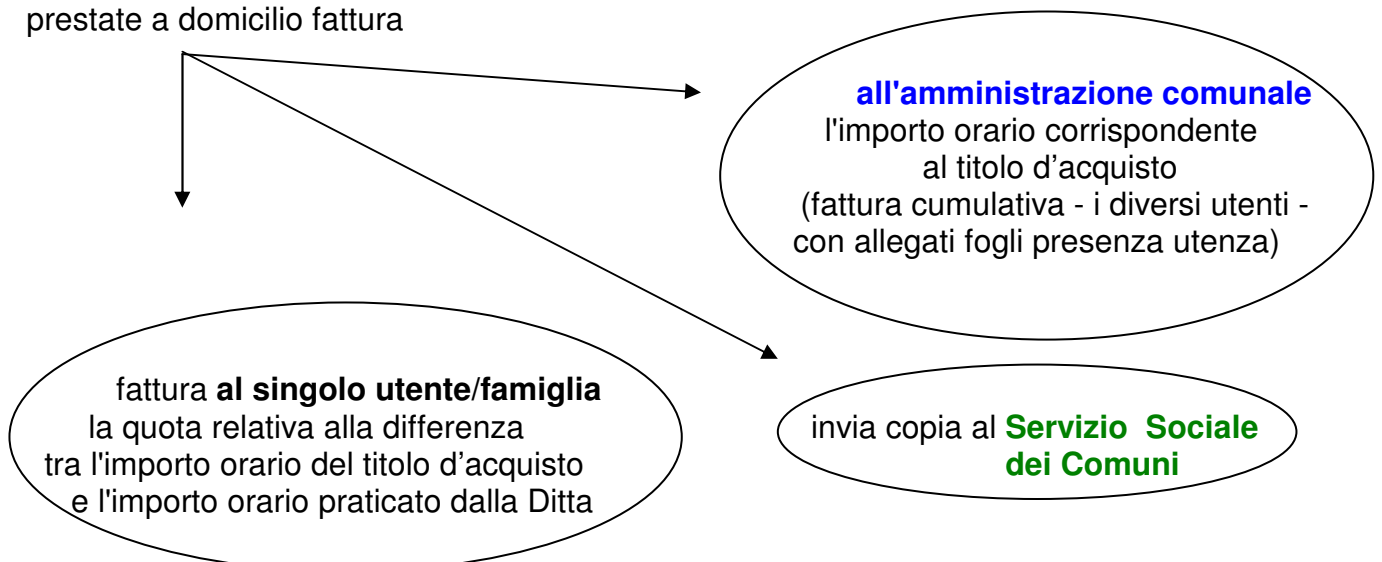




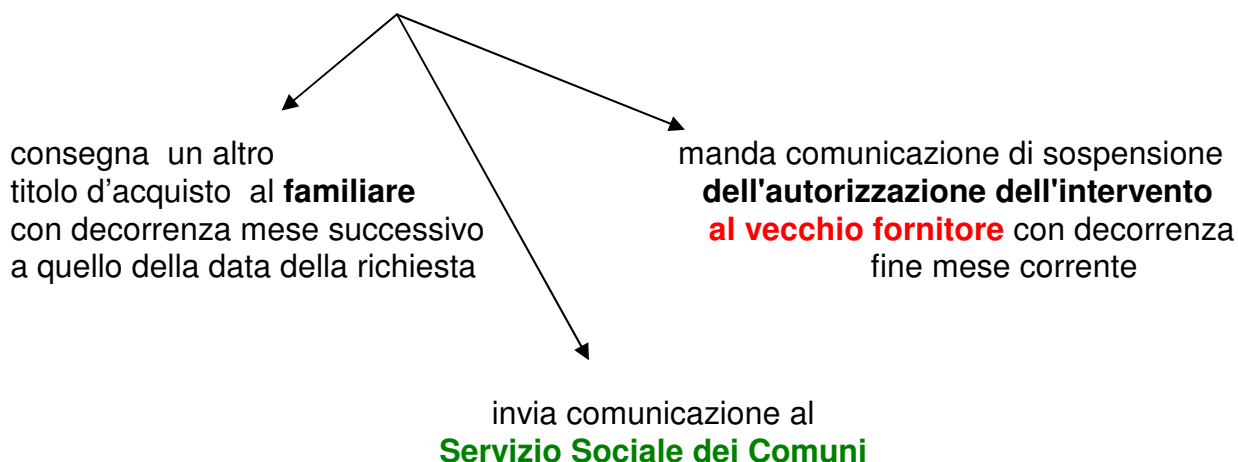
**L'Amministrazione Comunale** di competenza  
Approva la proposta



**Il Fornitore** scelto dal cittadino autorizzato dal comune, mensilmente, in base alle ore effettivamente prestate a domicilio fattura



Nel caso in cui il **Familiare/utente** decida di cambiare **fornitore** si rivolge all' **amministrazione comunale che**



LE FASI:

## 1. Richiesta di aiuto rivolta al Servizio Sociale da parte della persona e/o della sua famiglia

- La domanda di aiuto è accolta da un operatore che fornisce informazioni e orienta sulla rete dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari, verbalmente o telefonicamente.
- Viene consegnata la modulistica informativa che comprende:
  - Guida all'uso dei servizi offerti dal Comune a favore della popolazione anziana;
  - Criteri economici di compartecipazione alla spesa assistenziale ;
  - Elenco Fornitori "accreditati" e loro "Schede di presentazione"
- Viene compilata una scheda di segnalazione (dati anagrafici dell'utente e del segnalante, bisogno espresso, eventuali fasce orarie per fissare il colloquio, numero di telefono del segnalante etc.).
- L'Assistente Sociale Responsabile del Caso (A.S.R.C.) contatta telefonicamente il segnalante; viene determinato il giorno del colloquio o della visita domiciliare, se necessario.

## 2. Colloquio\* e Visita domiciliare

- L'A.S.R.C. raccoglie informazioni e approfondisce i diversi aspetti della situazione, anche attraverso strumenti validati in uso al Servizio Sociale. Espone e chiarisce alla famiglia le varie fasi del percorso assistenziale.

*\*Il colloquio può essere effettuato o nella sede del Servizio o al domicilio della persona.*

### 3. Progetto assistenziale individualizzato

L'ASRC, predispone, in accordo con il cittadino interessato e/o i familiari di riferimento, il progetto assistenziale individualizzato che deve tener conto in modo globale dei fattori sociali, assistenziali, relazionali e sanitari e garantire la massima coerenza alle necessità globali di "cura".

Nell'ambito di tale progetto devono essere esplicitati:

- a. gli obiettivi da perseguire;
- b. le azioni attivabili dal processo di aiuto con l'individuazione dei soggetti potenziali da coinvolgere (familiari, vicini, amici, assistenti privati, volontari, ecc.) e definizione degli ambiti e modalità della loro partecipazione;
- c. le strategie e gli indicatori di risultato atteso;
- d. i tempi e le modalità delle verifiche.

Nel caso dal colloquio o dalla visita domiciliare emergano delle problematiche di natura sanitaria sarà promosso un raccordo con il medico di medicina generale (MMG) e, ritenuto opportuno. Nel caso emergano, nelle diverse fasi di contatto con l'utente, delle problematiche tali da definire la situazione come complessa rispetto alle tipologie socio-sanitarie di bisogni si potrà far ricorso all'attivazione dell'Unità di Valutazione Distrettuale quale modalità integrata di valutazione multidimensionale prevista dagli accordi in atto tra Ambito del Servizio Sociale dei Comuni ed Azienda Sanitaria. In questi casi la progettazione verrà fatta in UVD e comprenderà anche gli altri interventi oltre quello previsto del servizio di assistenza domiciliare.

**Il programma assistenziale ( in sede di prima attivazione) può anche prevedere un periodo iniziale di osservazione (max 1 mese) ipotizzando alla scadenza del periodo la definitiva stesura del programma.**

Il progetto assistenziale individualizzato indica anche l'operatore referente istituzionale del programma operativo (di norma la A.S.R.C.), il cui nominativo viene trasmesso, insieme al progetto, al Fornitore scelto dalla persona e dalla famiglia.

**Standard di Tempi Medi per la definizione delle fasi:  
da fase 1 a fase 3 = 15 giorni lavorativi**

*Le progettualità complesse possono prevedere la necessità di eventuali consulenze specialistiche (ad esempio, UVD o altri Servizi Sanitari) di approfondimento. In questo caso occorre considerare uno "slittamento" dei tempi di valutazione.*

### 4. Colloquio con la persona e la sua famiglia di restituzione e condivisione del progetto. \*\*

L'A.S.R.C. concorda con la famiglia e/o con la persona gli obiettivi e gli interventi previsti; consegna il modulo per l'accesso a uno dei CAF convenzionati per il calcolo dell'Isee, In base all'ISEE l'amministrazione comunale definisce la quota di copertura del costo del servizio a carico del cittadino/utente e la quota a carico del Comune – **titolo d'acquisto.**

- Il "titolo d'acquisto", viene redatto in triplice copia e, sono indicati:
  - i dati anagrafici della persona e le generalità del familiare di riferimento;

- gli interventi/servizi indispensabili per la persona e, pertanto, il monte ore mensile autorizzato ed il numero di operatori;
  - il costo a carico del cittadino-utente sulla base della sua capacità contributiva sulla base del corrispondente regolamento comunale riferito al calcolo della contribuzione dell'utenza dei servizi territoriali.
- l'impegno da parte del Comune ad assumersi l'onere della copertura della differenza tra il prezzo per ogni singolo intervento e la quota a carico del cittadino-utente per gli interventi/servizi effettivamente resi e documentati;
  - L'A.S.R.C. fornisce informazioni esaurienti per l'attivazione e la scelta dei Fornitori "accreditati", consegnando, qualora non ne siano già in possesso, anche la Carta dei Servizi di ciascun Fornitore.

*\*\*Il colloquio può essere effettuato o nella sede del Servizio o al domicilio della persona.*

## 5. Scelta del Fornitore

Il cittadino/utente si attiva per la scelta di un Fornitore "accreditato" con il quale, successivamente alla consegna del titolo d'acquisto stipula il contratto di servizio

## 6. Equipè

L' Assistente Sociale informa i restanti servizi, se necessario, dell'avvio del progetto. Qualora la ASCR, in qualità di referente istituzionale del programma operativo, non abbia già effettuato la visita domiciliare, la esegue prima dell'incontro con il Fornitore. La visita domiciliare è funzionale all'acquisizione delle informazioni relative al grado di autonomia/dipendenza della persona, al suo ambiente di vita, alla necessità di ausili, nonché a fornire informazioni/suggerimenti alla famiglia.

**Standard di Tempi Medi per la definizione delle fasi:  
da fase 4 a fase 6 = 5 giorni lavorativi**

## **7. Il Fornitore prescelto dalla famiglia trasmette via fax o e-mail o postacelere al Servizio Sociale copia del contratto stipulato con la persona e/o la sua famiglia, immediatamente o comunque entro e non oltre il terzo giorno successivo alla data della stipula.**

Il contratto con il Fornitore deve seguire lo schema del modello a ciò predisposto, recependo dal "titolo d'acquisto" gli obiettivi del progetto assistenziale individualizzato, la sua durata, la tipologia degli interventi programmati, il numero degli operatori previsti. Deve essere esplicitata la data di stipula del contratto con il Fornitore e la data prevista per l'inizio degli interventi. Tra le due suddette date non deve intercorrere un tempo superiore a 5 giorni lavorativi (fatto salvo il rispetto dei tempi necessari per attivare gli interventi indicati nei rispettivi disciplinari).

Il contratto deve indicare l'impegno di massima del Fornitore a garantire la continuità del

personale assistenziale, al fine di favorire il raggiungimento dei risultati attesi nel progetto. Inoltre, il contratto deve fare esplicito riferimento alla normativa relativa al rispetto della privacy.

## **8. Trasmissione del programma assistenziale**

In seguito alla formalizzazione della scelta del fornitore da parte del cittadino il Servizio Sociale trasmette via fax o e-mail o posta-celere il programma assistenziale individualizzato al Fornitore prescelto.

## **9. Incontro tra il Servizio (Assistente Sociale ASCR/ personale monitorante) e personale tecnico-sociale del Fornitore.**

- ◆ Si approfondisce e si condivide il progetto
- ◆ Si concordano le modalità, i tempi e gli strumenti per la verifica di processo e di risultato
- ◆ In questa sede il Fornitore indica il proprio Referente operativo del progetto.

All'incontro possono partecipare anche altri operatori, qualora se ne ravvisi la necessità per facilitare la realizzazione del progetto.

**Standard di Tempi Medi per la definizione delle fasi:  
da fase 7 a fase 9 = 5 giorni lavorativi**

L'Assistente Sociale può riservarsi la possibilità di modificare i tempi sopra indicati, in base ad una specifica valutazione professionale ( procedura d'urgenza, o slittamento dei tempi).

## **10. Il Fornitore comunica formalmente al Servizio Sociale la data di inizio dell'intervento.**

## **11. Il Referente operativo del Fornitore imposta e sovrintende l'esecuzione del primo intervento. Dopo una settimana la ASCR e/o il personale monitorante del Servizio Sociale verifica il progetto con il Referente operativo:**

- L'impostazione data alla prestazione e l'adeguatezza rispetto ai risultati attesi
- Le eventuali difficoltà operative
- La necessità di apportare eventuali cambiamenti al programma
- La verifica e la ridefinizione del coinvolgimento delle risorse presenti anche negli interventi o in una parte di essi.

## **12. Modifica contratto tra la persona e/o famiglia e Fornitore.**

Qualora la verifica effettuata introduca modifiche nella tipologia degli interventi/servizi verrà innanzitutto modificato il “ titolo d’acquisto”, che deve essere recepito nel contratto tra cittadino/utente e Fornitore ad integrazione del precedente buono emesso. Il Fornitore provvede ad inoltrare immediatamente il nuovo contratto via fax o e-mail o posta-celere al Servizio Sociale.

## **13. Incontri di verifica**

Per monitorare l’andamento del processo assistenziale in rapporto ai risultati attesi/raggiunti, il Servizio Sociale comunale e il Fornitore si incontrano alle scadenze previste dal programma individuale e ogni qualvolta lo ritengano necessario per la corretta prosecuzione dell’intervento di aiuto. Le eventuali variazioni del progetto dovranno essere condivise/concordate con il cittadino/utente e/o la sua famiglia.

## **PROCEDURA D’URGENZA**

Possono verificarsi situazioni eccezionali, per le quali è necessario attivare immediatamente un intervento o modificare il programma assistenziale (eventi traumatici, situazioni di abbandono, ecc.). In tal caso il Fornitore deve essere in grado di rendersi operativo entro 24 ore dalla comunicazione dell’Assistente Sociale; pertanto, le fasi istruttorie del processo di aiuto verranno espletate in tempi successivi.