



AMBITO TERRITORIALE N2 LEGGE 328/00
Comune di Giugliano in Campania e di Marano di Napoli – ASL NA2 NORD
Comune Capofila: Giugliano in Campania

DISCIPLINARE DI SERVIZIO
PER L'ACCREDITAMENTO DI SOGGETTI DEL TERZO SETTORE
PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI
DI ASSISTENZA DOMICILIARE, DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA ANZIANI, DI ASSISTENZA
DOMICILIARE INTEGRATA DISABILI E DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA
ANNO 2013



PARTE PRIMA **DISPOSIZIONI COMUNI**

1. PREMESSA E DEFINIZIONI

In data 21/05/2010 è stato sottoscritto l'Accordo di Programma che approva il Piano di Zona 2009/2011, designando il Comune di Giugliano in Campania quale ente capofila per l'Ambito territoriale e l'attuazione degli interventi ed azioni previsti al suo interno.

Tra gli obiettivi strategici del Piano di Zona è previsto il miglioramento del livello quali-quantitativo degli interventi a favore di persone fragili, attraverso l'utilizzo di tagliandi sociali, individuando come ambiti prioritari di intervento le aree Anziani e Disabili.

Il presente documento tiene conto delle disposizioni regionali, nell'ottica di garantire la libera scelta degli erogatori da parte del cittadino.

Il disciplinare è il solo documento che fa fede rispetto alla descrizione della tipologia e modalità organizzative del servizio, secondo quanto definito dai Comuni dell'Ambito N2 e costituisce, insieme agli eventuali documenti allegati, parte integrante e sostanziale del Bando di Accreditamento.

Ai fini del presente disciplinare si assumono le seguenti definizioni :

- Ufficio di Piano : responsabile comunale del singolo servizio, presso l'Ufficio di Piano,
- Assistente Sociale : assistente sociale comunale e/o operatore/trice sociale adibito/a al singolo servizio,
- UVI : Unità di Valutazione Integrata presso i distretti sanitari n. 37 e 38 dell'ASL NA2 Nord,
- PAI : Piano Assistenziale Individualizzato, per il servizio di assistenza domiciliare e di assistenza domiciliare integrata per anziani e disabili,
- PEI : Piano Educativo Individualizzato, per il servizio di assistenza scolastica specialistica,
- Interventi socio-assistenziali : interventi sociali e/o interventi socio-sanitari

2. VALUTAZIONE DEL BISOGNO E COMPETENZE DEI SOGGETTI

La valutazione del bisogno è effettuata avendo come riferimento una serie di indicatori che contribuiscono a delineare il quadro personale, familiare e sociale dell'utente e/o del nucleo da cui viene la richiesta di aiuto e che possono essere così sinteticamente riassunti :

- Stato di salute,
- Situazione lavorativa/economica,
- Situazione alloggiativa,
- Rete familiare,
- Rete sociale,
- Capacità di interazione con la rete dei servizi,
- Livello di autonomia/autosufficienza.

Il "Titolare del caso" o "case manager" è l'Assistente Sociale di riferimento per il Comune, secondo l'organizzazione interna del sistema dei servizi sociali.

L'assistente sociale legge, analizza, approfondisce la situazione ed individua le risposte più adeguate per far fronte al bisogno espresso; fornisce tutte le informazioni necessarie all'utente, effettua la presa in carico, predispone un progetto di intervento ed attiva la rete sociale.

L'assistente sociale si occupa inoltre di monitorare il buon andamento degli interventi in atto e della situazione nel suo complesso.

All'atto dell'attivazione del servizio tramite uno degli enti accreditati per il sistema dei "tagliandi di servizio" (di seguito "tagliandi"), le competenze sono così definite :

Al servizio sociale professionale compete :

- effettuare una valutazione del bisogno,
- certificare la situazione di fragilità e la presa in carico della persona in difficoltà,



- stilare il PAI e/o il PEI, in accordo con il beneficiario e/o con familiare di riferimento, con il referente dell'ente accreditato scelto ed, eventualmente, con i servizi sanitari;
- informare il cittadino, aiutandolo nella scelta della risposta più adatta alla soluzione del suo problema ed alla sua condizione di fragilità;
- inoltrare la richiesta di validazione del PAI/PEI all'Ufficio di Piano, indicando il soggetto fornitore scelto dall'utente, la durata del progetto e le modalità operative;
- monitorare il buon andamento dell'intervento e segnalare all'Ufficio di Piano eventuali eventi, difficoltà o impedimenti tali da compromettere il buon andamento dell'intervento.

All'Ufficio di Piano compete :

- validare il PAI/PEI tenendo in considerazione il budget a disposizione del Comune di riferimento, ed autorizzare l'erogazione del tagliando per il progetto di intervento proposto;
- verificare la disponibilità del soggetto fornitore del servizio scelto dal beneficiario o dal familiare di riferimento;
- curare gli aspetti amministrativi connessi all'emissione del tagliando e rendicontare ai Servizi Sociali dei Comuni per quanto di loro pertinenza (aggiornamento rispetto alla gestione amministrativa);
- mantenere i contatti con il soggetto fornitore e con il Servizio Sociale per il monitoraggio e la verifica del servizio attivato e del mantenimento dei requisiti.

Al soggetto fornitore accreditato compete :

- l'erogazione del servizio richiesto, nelle modalità e nei tempi indicati dall'assistente sociale di riferimento nel PAI e nel rispetto di quanto stabilito e definito dal presente disciplinare di servizio;
- fornire il personale idoneo alla corretta erogazione del servizio, secondo quanto indicato nel presente disciplinare di servizio;
- fornire al personale gli strumenti idonei allo svolgimento del servizio secondo quanto descritto nel presente disciplinare di servizio;
- informare immediatamente l'assistente sociale di riferimento e l'Ufficio di Piano qualora sorgessero eventi, difficoltà o impedimenti tali da compromettere il buon andamento dell'intervento;
- provvedere ad una tempestiva sostituzione degli operatori che eventualmente non potessero svolgere il servizio assegnatogli e provvedere ad informare immediatamente l'assistente sociale di riferimento, l'Ufficio di Piano ed il beneficiario dell'intervento;
- garantire per quanto possibile la continuità del rapporto operatore-utente;
- garantire un canale di comunicazione il più possibile immediato tra i Servizi Istituzionali e un referente dell'ente erogatore;
- attenersi a quanto definito dal presente disciplinare di servizio in ogni suo articolo e dal bando di accreditamento.

3. RUOLO DELL'ASSISTENTE SOCIALE

Figura centrale del processo di attivazione dei servizi tramite il "tagliando" è l'assistente sociale che, fin dalla fase di definizione del progetto assistenziale, elabora un programma assistenziale individualizzato, prevalentemente correlato al grado di autonomia dell'utente.

Formula, quindi, un "programma assistenziale individualizzato" (PAI) o un "programma educativo assistenziale individualizzato" (PEI), a seconda del servizio, il quale determina la presa in carico dell'utente, la competenza professionale specifica necessaria e la continuità negli operatori che interverranno sul caso.

4. SCELTA DEL FORNITORE

I servizi forniti per mezzo di tagliando vengono erogati garantendo la libera scelta dell'utente tra tutti i fornitori accreditati.



L'assistente sociale referente del caso (case manager) avvia la procedura per l'emissione del tagliando previa valutazione socio-economica e/o socio-economica-sanitaria del caso, così come descritto all'art. 6 del presente disciplinare di servizio.

L'assistente sociale può svolgere, in caso di particolare fragilità per l'assenza di una rete familiare/amicale di sostegno, senza sostituirsi alla persona, attività di affiancamento, sostegno ed accompagnamento dell'utente nella scelta di una progettualità a lui più funzionale.

5. ORARI DEL SERVIZIO

Il servizio si svolgerà, di norma, dal lunedì al sabato nell'orario compreso tra le 7.00 e le 19.00, secondo il calendario programmato con il Servizio Sociale del Comune di residenza dell'utente.

6. TAGLIANDO SOCIALE

Il "tagliando" si concretizza nell'erogazione di un contributo progettuale personalizzato e finanziario a favore dei singoli cittadini che fruiscono di interventi assistenziali.

Il tagliando è lo strumento attraverso il quale il Comune riconosce la necessità di intervento assistenziale personalizzato e si impegna con il cittadino-utente autorizzato a sostenere una parte dell'onere finanziario, in caso di effettiva fruizione dell'intervento stesso.

In termini economici il tagliando è un "contratto di servizio" valido per l'acquisizione di interventi socio-assistenziali e può essere utilizzato solo presso fornitori legittimati tramite l'Accreditamento.

Il tagliando di servizio dell'Ambito N2 è cartaceo, ha un valore lordo che varia a seconda del servizio da erogare e viene modulato in relazione all'ISEE dell'utente, secondo l'apposito regolamento d'Ambito o, in mancanza, secondo i criteri stabiliti da ciascun Comune.

Pertanto, l'importo del tagliando posto a carico dell'Ambito N2 è determinato dalla differenza tra la quota oraria della prestazione e l'eventuale quota di compartecipazione posta a carico dell'utente.

Il valore del tagliando così come indicato nel presente disciplinare è fisso e non è soggetto a revisione periodica, anche in presenza di eventuali mutamenti regolamentari e/o contrattuali.

Il tagliando, attribuito sulla base di un PAI/PEI, ha una durata variabile in base al tipo di intervento ed è rinnovabile qualora il progetto assistenziale programmato sia formalmente confermato dal Servizio Sociale comunale o, in caso di ADI, dall'Unità di Valutazione Integrata.

Il tagliando, in particolare, deve indicare:

- 1) i dati anagrafici dell'utente e le generalità del familiare di riferimento;
- 2) gli interventi indispensabili per l'utente;
- 3) il costo a carico del cittadino in relazione all'ISEE, calcolato come sopra indicato;
- 4) la quota a carico del Comune;
- 5) la durata temporale degli interventi, con una clausola espressa che riconosce a favore dell'utente la più ampia ed autonoma facoltà di risoluzione del contratto prima della scadenza di tale durata.

Il tagliando di servizio viene redatto in duplice copia di cui una è firmata dall'Assistente Sociale del comune di residenza del beneficiario e dal cittadino utente e viene conservata agli atti di ufficio; l'altra copia, sottoscritta dall'Assistente sociale, viene inviata all'Ufficio di Piano, unitamente al Piano di Assistenza formulato, per la validazione e la trasmissione all'ente accreditato scelto ed al Comune di residenza. In caso di ADI, la copia per l'Ufficio di Piano è sottoscritta anche dal responsabile dell'integrazione socio-sanitaria dell'ASL NA2Nord.

Ogni cambiamento del piano personalizzato e quindi degli interventi autorizzati produce variazione del contenuto del contratto anche per quanto attiene la parte economica.

Il fornitore può introdurre nel contratto, sempre in riferimento agli interventi autorizzati e senza alcun costo aggiuntivo, ulteriori elementi migliorativi della qualità del progetto assistenziale dell'utente. Di tali interventi deve comunque darne comunicazione ai servizi sociali professionali ed all'ufficio di piano.

Poiché ogni tagliando costituisce titolo necessario ed appropriato per l'acquisto e la fruizione dei servizi oggetto delle due macro-aree di intervento, ossia l'area Anziani e l'area Disabili, avremmo quattro tipologie di tagliandi.

Afferiscono all'Area Anziani i seguenti servizi :

- servizio di assistenza domiciliare (SAD),



- servizio di assistenza domiciliare integrata (ADI anziani).

Il valore orario del tagliando SAD è quantificato in € 18,55, comprensivo di IVA, se dovuta, e costi di gestione.

Il valore orario del tagliando ADI anziani con operatori OSA è quantificato in € 18,55 comprensivo di IVA, se dovuta, e costi di gestione; con operatori OSS è quantificato in € 21,00, comprensivo di IVA, se dovuta e costi di gestione.

Entrambi i suddetti tagliandi sono acquistabili nella seguente modalità :

- a fronte di un progetto individualizzato definito dall'Assistente Sociale referente insieme all'utente beneficiario del servizio e/o suo familiare, ogni tagliando copre 1 ora di intervento prestato al domicilio dell'utente. Il costo totale dell'intervento sarà, pertanto, pari alle ore di intervento previste nel progetto (che deve indicare ore giornaliere/settimanali) moltiplicate per il valore del tagliando.

Afferiscono all'Area Disabili i seguenti servizi :

- servizio di assistenza domiciliare integrata (ADI disabili).

- servizio di assistenza scolastica specialistica (ASS).

Il valore orario del tagliando ADI disabili con operatori OSA è quantificato in € 18,55 comprensivo di IVA, se dovuta, e costi di gestione; con operatori OSS è quantificato in € 21,00, comprensivo di IVA, se dovuta, e costi di gestione.

Il valore orario del tagliando ASS è quantificato in € 22,00, comprensivo di IVA, se dovuta, e costi di gestione.

Entrambi i suddetti tagliandi sono acquistabili nella seguente modalità :

- a fronte di un progetto individualizzato definito dall'Assistente Sociale referente insieme all'utente beneficiario del servizio e/o suo familiare, ogni tagliando copre 1 ora di intervento prestato al domicilio dell'utente. Il costo totale dell'intervento sarà, pertanto, pari alle ore di intervento previste nel progetto (che deve indicare ore giornaliere/settimanali) moltiplicate per il valore del tagliando.

7. BENEFICIARI DEI TAGLIANDI

Sono beneficiari dei tagliandi le persone residenti sul territorio dell'Ambito N2, in possesso dei requisiti previsti dalla parte II del presente disciplinare ed autorizzate dai rispettivi Servizi Sociali Professionali all'acquisto di interventi presso fornitori accreditati.

I criteri e le modalità per l'accesso al sistema integrato dei servizi sociali e socio-sanitari sono definiti dal Regolamento d'Ambito o, in mancanza, dai Regolamenti Comunali ovvero da disposizioni comunali adottate ad hoc.

L'utente può richiedere al soggetto accreditato ulteriori interventi aggiuntivi rispetto a quelli autorizzati dai Servizi Sociali, i cui costi non rientrano nel tagliando e restano, pertanto, totalmente a suo carico. E' fatto comunque obbligo al soggetto accreditato di comunicare ai Servizi Sociali comunali di riferimento eventuali prestazioni aggiuntive rispetto al PAI/PEI concordato con l'utente.

Di converso, l'integrità del progetto personalizzato deve essere rispettata, sia dal fornitore, che dall'utente; pertanto non è prevista la possibilità di rinunciare a parte delle prestazioni minime previste dal progetto, senza una revisione dello stesso da parte dell'Assistente Sociale dei comuni di residenza dei beneficiari.

Qualora l'utente rilevi che la qualità/quantità del servizio acquistato non sia conforme al progetto personalizzato di assistenza e/o agli standard previsti, deve inoltrare tempestiva segnalazione all'Assistente Sociale dei comuni di residenza del beneficiario, che porterà nella sede opportuna la valutazione di eventuali contestazioni al fornitore.

L'utente beneficiario, nel caso di cancellazione del fornitore dalla lista dei soggetti accreditati, deve riceverne tempestiva comunicazione da parte dell'Ufficio Servizi Sociali, in modo da poter effettuare una ulteriore scelta tra gli altri fornitori accreditati e aver garantita la realizzazione del suo intervento.

In ogni caso l'utente, in relazione al grado di soddisfazione rispetto alle prestazioni ricevute, ha facoltà di scegliere un altro soggetto accreditato qualora subentrino motivi di insoddisfazione durante l'erogazione delle prestazioni medesime.

Tale cambiamento è praticabile solo a partire dal mese immediatamente successivo a quello in cui l'utente abbia comunicato per iscritto al fornitore ed all'Ufficio di Piano la sua volontà di cambiare fornitore.

8. UTENTI NON BENEFICIARI DEL TAGLIANDO



Possono avvalersi dei fornitori accreditati anche i cittadini domiciliati nel territorio dell'Ambito N2, che ritengano di acquistare autonomamente e interamente a proprie spese gli interventi socio-assistenziali. Essi si rivolgono direttamente ai fornitori accreditati, previo nulla osta del Servizio Sociale Professionale del Comune di domicilio.

I fornitori accreditati sono tenuti ad assicurare i medesimi prezzi a fronte dei medesimi livelli standard di qualità e quantità degli interventi che hanno accettato di fornire con la richiesta di Accreditamento; sono inoltre tenuti ad offrire ai cittadini non beneficiari del tagliando la definizione di un progetto di intervento personalizzato e la stesura di un contratto nel quale siano indicati obiettivi, durata, attività, frequenza e relativi costi.

Ai fini di un complessivo monitoraggio, i fornitori accreditati inviano trimestralmente all'Ufficio di Piano un report relativo ai servizi erogati ai sensi del presente articolo.

9. RESPONSABILITÀ ED OBBLIGHI DEL SOGGETTO ACCREDITATO

L'ente accreditato, sottoscrivendo il Patto di Accreditamento, assume una serie di responsabilità ed obblighi nei confronti :

- degli utenti, a favore dei quali eroga il servizio per il quale l'ente si è accreditato;
- dei servizi sociali dei Comuni di residenza degli utenti, a favore dei quali eroga il servizio;
- dell'Ufficio di Piano,
- dei propri dipendenti e collaboratori.

In particolare, l'ente accreditato ha la responsabilità e l'obbligo di erogare il servizio richiesto nelle modalità indicate dal PAI o dal PEI, così come riportate nel tagliando, seguendo le indicazioni dell'Assistente sociale referente relativamente a tempi e modalità operative. Un rifiuto immotivato ad attivare il Servizio è condizione sufficiente per procedere alla contestazione dell'addebito e, quindi, alla cancellazione dall'Elenco Territoriale d'Ambito ed alla conseguente decadenza dell'accreditamento.

Non sono, inoltre, assolutamente ammesse discriminazioni dell'utenza nella presa in carico e nell'offerta del servizio. Poiché all'ente accreditato è richiesto, tramite il lavoro dei propri operatori, di collaborare con le/gli assistenti sociali referenti al fine di concorrere al buon andamento del progetto, l'ente stesso ed i suoi operatori hanno l'obbligo di aggiornare e relazionare all'assistente sociale referente circa l'andamento dell'intervento secondo quanto richiesto dall'assistente sociale stesso. Hanno altresì l'obbligo di informare e riferire all'assistente sociale referente l'emergere di eventuali elementi di rischio, criticità e pregiudizio nei confronti dell'utente o dei propri operatori.

L'ente accreditato ha l'obbligo di fornire personale idoneo all'espletamento del servizio per il quale è accreditato. L'ente accreditato è tenuto, inoltre, a garantire una formazione periodica dei propri operatori.

L'ente accreditato ha l'obbligo di provvedere all'immediata sostituzione del proprio personale qualora si rivelasse inadeguato o inadeguato al corretto svolgimento del servizio.

L'ente accreditato ha l'obbligo di rispettare, nei confronti dei propri operatori impiegati nel servizio, ed in generale, tutte le norme e gli obblighi retributivi ed assicurativi previsti dal CCNL di settore e dalle leggi vigenti; l'Ente è tenuto altresì a garantire la copertura assicurativa del proprio personale durante lo svolgimento del servizio per quanto concerne gli infortuni e la responsabilità civile verso terzi.

Il fornitore accreditato non può sub-appaltare le prestazioni oggetto di Accreditamento.

L'ente accreditato ha l'obbligo di fornire all'Ufficio di Piano, su richiesta dello stesso, copia di tutti i documenti atti a verificare :

- la presenza ed il permanere dei requisiti indispensabili per l'accreditamento, così come richiesto nel bando;
- la corretta corresponsione delle retribuzioni, nonché dei versamenti contributivi del personale impiegato per l'esecuzione dei servizi;
- il rispetto degli impegni assunti con la sottoscrizione del Patto di Accreditamento in materia di quantità/qualità dei servizi erogati, così come previsto dal presente disciplinare di servizio;
- copie delle polizze assicurative.

L'ente accreditato risponde direttamente ed indirettamente di ogni danno che potrà derivare agli utenti, a terzi, a cose, durante l'espletamento del servizio erogato; si assume, altresì, la responsabilità per ogni danno che, in relazione all'espletamento del servizio, derivassero alle Amministrazioni Comunali o all'Ufficio di Piano.

A tal fine, l'ente accreditato è tenuto a stipulare entro la data di sottoscrizione del Patto di Accreditamento una adeguata polizza assicurativa a copertura di qualsiasi danno derivante dall'espletamento del servizio come già indicato



in precedenza e nel bando di accreditamento. L'esistenza di tale polizza non libera il soggetto accreditato dalle proprie responsabilità avendo essa solo lo scopo di ulteriore garanzia.

L'ente è, inoltre, tenuto a fornire polizza fideiussoria per tutto il periodo dell'accREDITAMENTO, del valore di € 10.000,00, per ciascun servizio accreditato.

L'ente accreditato è tenuto a garantire la riservatezza di tutte le informazioni inerenti il Servizio e gli utenti ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. 30/06/2003 n. 196 e smi.

Per tutto quanto non contemplato nel presente articolo e nel presente disciplinare di servizio si fa rinvio alle leggi e alle disposizioni vigenti.

10. INTERVENTI/SERVIZI NON RESI

In caso di particolari esigenze personali o di impossibilità a ricevere il servizio per cause indipendenti dalla propria volontà, il cittadino-utente deve tempestivamente comunicare al fornitore ed al Servizio Sociale Professionale l'interruzione temporanea della regolare fruizione del servizio.

In caso di definitiva interruzione del servizio, per qualunque causa, il cittadino utente è tenuto a restituire ai Servizi Sociali il tagliando.

11. PAGAMENTO DELLE FATTURE

L'ente fornitore dovrà far compilare e sottoscrivere da ciascun operatore il "foglio di servizio individuale", con l'indicazione del cognome e nome, del domicilio dell'utente, durata e natura degli interventi effettuati, eventuali rilievi ed annotazioni. I fogli di servizio individuale debitamente compilati dovranno essere sottoscritti dall'utente o un familiare o un tutore, vistati dal responsabile dell'ente stesso ed inviati mensilmente all'Ufficio di Piano, all'atto della presentazione della fattura. Sarà inoltre cura dell'ente fornitore compilare un prospetto riepilogativo cartaceo e in formato digitale per ogni utente delle ore effettivamente erogate e presentare la fattura entro 20 giorni dal mese successivo a quello in cui si è svolto il servizio.

Si precisa che le ore di servizio indicate in fattura devono riferirsi esclusivamente alle ore di assistenza effettivamente prestata al domicilio dell'utente, con esclusione, pertanto, del tempo impiegato per raggiungere tale domicilio, che è a totale carico dell'ente erogatore.

Ai pagamenti si provvederà mensilmente, entro 60 gg dal ricevimento della fattura, con apposito provvedimento del Dirigente del settore welfare del Comune di Giugliano, e previa istruttoria ed attestazione di avvenuta regolare esecuzione del servizio per tutte le prestazioni effettuate nel mese considerato.

12. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEGLI INTERVENTI

Ciascun Comune e l'Ufficio di Piano dell'Ambito N2 hanno facoltà di controllo in ordine all'adempimento del servizio ed al rispetto di quanto contenuto nel presente disciplinare di servizio, nel Bando e nel Patto di AccREDITAMENTO per quanto riguarda :

- le norme contrattuali, contributive, assicurative ed assistenziali nei confronti del personale socio-dipendente della ditta accreditata;
- il buon andamento del servizio, anche attraverso verifiche ed accertamenti periodici, sia in merito al livello delle prestazioni rese dal soggetto accreditato che in termini di customer satisfaction;
- il possesso ed il mantenimento dei requisiti indispensabili indicati nel bando di accREDITAMENTO;
- il mantenimento degli impegni e degli oneri assunti, con l'accettazione di tutte le prescrizioni contenute nel presente disciplinare di servizio e sottoscritte nel Patto di AccREDITAMENTO.

Tali verifiche valuteranno pertanto il permanere dei requisiti dichiarati, il livello quali-quantitativo degli interventi e la loro corrispondenza ai contenuti del tagliando di servizio attivato, nonché l'esito dell'intervento in termini di soddisfazione dell'utente.

I controlli periodici del servizio saranno basati sui seguenti strumenti di rilevazione, che l'ente accreditato si impegna a trasmettere mensilmente all'Ufficio di Piano :

- valutazione delle relazioni di servizio;
- rilevazione numero dei servizi resi;
- rilevazione numero degli utenti in carico;



- indice di permanenza in carico degli utenti.

A cadenza trimestrale saranno inoltre effettuati dalla Commissione Zonale (composta da operatori sociali dei Comuni, dai dirigenti dei settori competenti dei Comuni e dal responsabile dell'Ufficio di Piano e dal vice responsabile) incontri programmati per una valutazione di sintesi dell'andamento del servizio.

13. INTERRUZIONE, SOSPENSIONE E RISOLUZIONE DEL RAPPORTO

Sono motivo di contestazione del buon funzionamento e della buona erogazione del servizio le seguenti eventualità:

- la decisione di introdurre variazioni di orario o modalità operative effettuate senza darne comunicazione immediata al Servizio Sociale referente ed all'Ufficio di Piano e senza che queste variazioni siano state avallate dagli stessi;
- la sospensione del servizio per giustificato motivo, effettuata senza darne comunicazione immediata al Servizio Sociale referente ed all'Ufficio di Piano esplicitando quali siano le causa che fanno ritenere giustificata la sospensione;
- variazione dei requisiti avvenute senza darne tempestiva comunicazione all'Ufficio di Piano;
- sostituzione non immediata del personale indisposto;
- l'adozione di comportamenti volti ad influenzare e/o condizionare la libera scelta dell'utente in merito all'individuazione del soggetto erogatore tra tutti quelli accreditati; rientra in tale ipotesi anche l'offerta all'utente di prestazioni accessorie che non rientrano nel campo di intervento del servizio in corso di attivazione;
- in generale, il non rispetto degli obblighi indicati nel presente disciplinare di servizio salvo quelli per cui è prevista, in caso di mancato rispetto, la risoluzione del rapporto come da capoverso seguente.

Comportano la risoluzione del rapporto, con relativa cancellazione dall'Elenco territoriale d'Ambito e conseguente decadenza dell'accredito le seguenti circostanze, che dovessero eventualmente insorgere :

- perdita dei requisiti indispensabili necessari all'accredito;
- gravi e reiterate violazioni degli obblighi contrattuali;
- impiego di personale non idoneo;
- la sospensione del servizio senza giustificato motivo e senza attivazione di misure atte a evitare la sospensione stessa;
- l'interruzione definitiva del servizio senza giusta causa;
- inosservanza delle norme di legge e deontologiche attinenti al servizio;
- sub-appalto;
- elevata percentuale (oltre il 33%) di esito negativo delle valutazioni di qualità da parte dei fruitori del servizio o il perdurare di situazioni di criticità segnalate a seguito di reclamo formale dell'utente;
- un numero di contestazioni superiori a tre.

Il fornitore cancellato dall'Elenco dei soggetti accreditati ai sensi del presente articolo dovrà immediatamente consegnare all'Ufficio di Piano tutta la documentazione connessa ai progetti assistenziali relativi ai cittadini-utenti autorizzati verso i quali eroga il servizio.

In caso di emanazione di norme legislative o regolamentari regionali, nonché di adozione di provvedimenti amministrativi regionali, l'Ufficio di Piano si riserva di introdurre procedure di accredito conformi alle intervenute disposizioni di legge.

Eventuali controdeduzioni o giustificazioni da parte dei soggetti che hanno ricevuto una contestazione o la notizia di risoluzione del rapporto devono pervenire all'Ufficio di Piano entro e non oltre 10 giorni dalla data di ricevimento della stessa.

Foro competente per qualsivoglia controversia che dovesse insorgere è quello di Napoli.



PARTE SECONDA
DISPOSIZIONI SPECIFICHE

TITOLO PRIMO
DISCIPLINARE DEL SERVIZIO SAD

14. FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il tagliando SAD dell’Ambito N2 costituisce un titolo per l’acquisto di prestazioni di assistenza domiciliare.

Gli interventi di assistenza domiciliare hanno la finalità di :

- consentire il mantenimento al proprio domicilio di persone anziane, in condizione di fragilità, consentendole di conservare l’autonomia di vita;
- consentire un miglioramento della qualità della vita e promuovere lo sviluppo delle capacità residue degli utenti;
- evitare l’istituzionalizzazione o l’ospedalizzazione delle persone anziane, garantendo loro la permanenza nel proprio ambito di vita, sostenendo le potenzialità di cura della famiglia;
- evitare istituzionalizzazioni improprie o gravi situazioni di emarginazione sociale, di isolamento e di solitudine;
- favorire le dimissioni protette dopo periodi di ospedalizzazione e accompagnamento nel percorso di recupero delle normali attività psico-fisiche;
- favorire l’integrazione sociale e familiare ed il collegamento con i servizi sanitari e socio-sanitari in grado di concorrere all’autonomia della persona;
- tutelare e valorizzare le capacità di autonomia e di relazione della persona;
- prevenire e rimuovere le situazioni di disagio, solitudine ed emarginazione;
- promuovere la responsabilità del singolo e/o della famiglia, senza peraltro sostituirsi ad essi.

15. OBIETTIVI SPECIFICI

Il servizio di assistenza domiciliare deve integrare l’attività della persona assistita e/o dei familiari e/o di altri care giver e non deve mai porsi in un’ottica di “sostituzione”.

Gli interventi sono gestiti in modo da attivare intorno al bisogno, sia la partecipazione dei familiari, con la quale l’assistenza domiciliare acquisisce maggiore significato, che l’integrazione con altri settori operativi pubblici o privati in ambito socio-sanitario.

Gli obiettivi specifici del servizio sono definiti nei progetti individuali redatti dall’assistente sociale del comune di residenza, di concerto con il referente dell’ente accreditato scelto e la persona e/o familiare del destinatario.

16. DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) si rivolge a tutti i cittadini anziani che abbiano compiuto i 65 anni di età, se uomini, o 60 anni di età, se donne, residenti nei Comuni dell’Ambito.



In particolare, il servizio si rivolge in forma prioritaria :

- anziani che vivono soli;
- coppie di anziani senza rete parentale;
- anziani con familiari non in grado di provvedervi per comprovati motivi;
- anziani soli e/o in coppia che vivono in aree periferiche (rurali, extraurbane,...).

17. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Il servizio di assistenza a domicilio è costituito dal complesso di prestazioni e di interventi di natura socio-assistenziale prestate prevalentemente al domicilio della persona fragile e/o del relativo nucleo familiare per prevenire, sostenere o recuperare una situazione anche temporanea di difficoltà o di disagio, secondo il progetto concordato con l'assistente sociale comunale.

Il servizio di assistenza domiciliare (SAD) viene attivato, non esclusivamente, presso il domicilio anche temporaneo della persona ed è inteso quale intervento sociale unitario, globale ed integrato con altri servizi socio-assistenziali.

Sono prestazioni di assistenza domiciliare :

- aiuto alla persona nello svolgimento delle normali attività quotidiane;
- sostegno alla mobilità personale;
- prestazioni di aiuto.

Nel servizio rientrano anche tutte le prestazioni informative, formative ed amministrative di carattere complementare e collaterale a quelle assistenziali, necessarie per il buon andamento dell'intervento e per garantire un servizio maggiormente rispondente alle esigenze della famiglia.

Inoltre, l'ente accreditato deve realizzare un servizio di "teleassistenza" tra la residenza dell'utente e la propria sede operativa; il servizio di teleassistenza deve essere attivo dal Lunedì al Sabato nell'orario compreso tra le 07.00 e le 19.00.

La gestione e l'organizzazione del servizio deve essere ispirata al principio della flessibilità ed erogato secondo quanto indicato nel PAI definito dall'Assistente sociale referente per il caso.

Le attività di assistenza consistono in :

- aiuto per l'igiene e la cura della persona,
- aiuto per la pulizia della casa,
- lavaggio e cambio della biancheria,
- preparazione dei pasti,
- aiuto nello svolgimento di pratiche amministrative e di accompagnamento presso uffici,
- sostegno per la fornitura o l'acquisto, su richiesta, di alimentari, indumenti, biancheria e di generi diversi nonché di strumenti o tecnologie per favorire l'autonomia,
- attività di accompagnamento presso familiari e vicini e presso luoghi di interesse culturale o sportivo, finalizzata a mantenere o ristabilire relazioni affettive e sociali,
- attività di sostegno psicologico,
- prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione (segnalazione al medico curante di qualsiasi anomalia inerente la salute dell'utente, collaborazione con il personale infermieristico alla gestione della persona ammalata e collaborazione con il personale del servizio ADI);
- attività di segretariato sociale : informazione sui diritti, pratiche e servizi, con svolgimento di piccole commissioni e/o di pratiche amministrative.

Il numero potenziale di ore di assistenza prestate al mese è pari a 1.000.

18. DIVIETO DI PRESTAZIONI ECONOMICHE

Le prestazioni di aiuto economico esulano in modo assoluto dalle finalità del servizio. Gli addetti ai servizi invieranno, in caso di bisogno, le segnalazioni opportune al servizio competente.

19. PROCEDURA PER L'AMMISSIONE AL SERVIZIO



L'ammissione al servizio avverrà secondo le seguenti modalità :

- 1) richiesta dell'interessato, segnalazione da parte di familiari o di privati, dei servizi socio-sanitari, di Enti del privato sociale, di Associazioni di Volontariato e del Servizio Sociale Professionale;
- 2) domanda di ammissione al servizio, presentata alla Porta Unica di Accesso dell'Ambito N2 (PUA), formulata su apposito modulo a disposizione presso gli uffici del Comune di residenza, corredata dalla documentazione necessaria per comprovare il bisogno e da certificazione ISEE relativa ai redditi percepiti nell'anno antecedente a quello in cui si effettua la richiesta;
- 3) accertamento da parte dell'assistente sociale per una verifica dei bisogni e delle modalità di intervento e conseguente stesura del progetto individuale e del piano di lavoro ivi inclusa la definizione periodica delle soglie obiettivo da realizzare, con il coinvolgimento dell'utente e della sua famiglia e del referente dell'ente accreditato scelto nella pianificazione e nella erogazione dell'assistenza.

In caso di impellente necessità, il SAD può essere attivato in via di urgenza con procedura abbreviata.

La durata del servizio di assistenza domiciliare è legata al permanere dello stato di bisogno che ha dato origine al servizio stesso.

20. CRITERI DI AMMISSIONE

Il servizio sarà erogato con assoluta priorità alle persone le cui risorse di autonomia siano compromesse, con preferenza per coloro che siano privi di familiari in grado di assicurare loro idoneo sostegno e, a parità delle precedenti condizioni, a partire dalle fasce di reddito più basse, e comunque fino a concorrenza delle risorse disponibili.

Le istanze non soddisfatte costituiranno graduatoria aperta alle ulteriori domande, motivate da necessità e gravità, presentate nel corso del servizio stesso; nel caso in cui nel corso del servizio vi fossero delle rinunce o si rendessero liberi dei posti, si procederà a scorrimento di tale graduatoria.

21. RICORSI

Qualora la richiesta di assistenza domiciliare non venisse accolta, ovvero sorgessero controversie sulla quota di contribuzione stabilita sia per l'interessato che, eventualmente, per i parenti, è ammesso ricorso ai Servizi Sociali del Comune di residenza, entro il termine di dieci giorni dalla comunicazione relativa all'esito della domanda di ammissione al servizio e dell'eventuale quota di compartecipazione da versare.

Il Servizio Sociale Professionale investito del caso provvederà a comunicare all'interessato l'esito del ricorso, entro il termine di 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso.

22. MODALITÀ DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO

Riveste assoluta importanza la qualità della relazione di aiuto che si instaura tra l'operatore e le persone/famiglie destinatarie del servizio, relazione che deve essere caratterizzata da modalità di rispetto e riservatezza oltre a quanto già previsto dalla normativa per il trattamento dei dati sensibili.

Il servizio dovrà essere erogato secondo il rispetto dei principi generali della deontologia professionale.

Per il servizio di assistenza domiciliare, oltre al mezzo di trasporto per raggiungere il domicilio dell'utente, a carico dell'ente accreditato, il soggetto erogatore fornirà a propria cura e spese tutto il materiale necessario allo svolgimento delle attività, nel rispetto delle norme in materia di sicurezza, e comunque le seguenti attrezzature :

- 1) camicie e calzari monouso, in particolare per le situazioni a rischio per gli operatori o per gli altri utenti (es. micosi, patologie infettive, scarsa igiene ambientale, etc.);
- 2) guanti monouso in lattice (per l'igiene personale) e guanti in gomma (per le pulizie) per il proprio personale;
- 3) mascherine di protezione monouso da utilizzare in caso di necessità;
- 4) cartellino di riconoscimento per gli operatori;
- 5) contenitori per guanti, sapone, disinfettante e salviette monouso, rispettando, in tal modo, i criteri di professionalità adeguati al bisogno.

Agli operatori sono richieste prestazioni coerenti con la propria professionalità, quali :

- 1) lavare le mani prima di mettere i guanti monouso ed a intervento ultimato;



- 2) verificare la presenza di strumenti, materiale, ausili, indumenti necessari per l'intervento nella camera e/o nel bagno, accertandone l'idoneità e posizionandoli nei punti dove se ne preveda l'utilizzo.

Agli operatori è inoltre richiesto di :

- fornire informazioni, supporto alla persona e alla famiglia rispetto alla possibilità di utilizzare ausili funzionali all'assistenza, qualora se ne ravvisi la necessità;
- accedere all'abitazione con tesserino di riconoscimento;
- informarsi sulle condizioni della persona direttamente e/o con il familiare (non solo con il familiare);
- informare e coinvolgere la persona sull'intervento che si andrà a fare e stimolare la sua collaborazione nel rispetto delle autonomie residue;
- porre attenzione all'ambiente (controllo del micro clima e dell'illuminazione);
- porre attenzione al rispetto della privacy;
- verificare il livello di gradimento dell'intervento con la persona e con la famiglia al momento del commiato dalla persona e dalla famiglia;
-
-
- dare suggerimenti sul compito di cura, trasmettendo ai familiari le informazioni necessarie sul metodo utilizzato nell'intervento (es. per la mobilizzazione, l'igiene personale) utili a dare continuità all'intervento stesso;
- adottare protocolli operativi di emergenza qualora risulti impossibile accedere al domicilio della persona per lo svolgimento delle prestazioni assistenziali.

Inoltre, per il corretto svolgimento del servizio è necessario che ogni operatore adotti la seguente documentazione :

- progetto di assistenza individualizzato (PAI) per ciascun utente, così come definito dall'assistente sociale;
- foglio di servizio individuale degli operatori, di cui al precedente articolo 11;
- calendario delle attività;
- relazioni mensili.

Nel caso, durante gli interventi, venissero rilevate dall'operatore alterazioni delle condizioni fisiche o psichiche della persona, l'informazione va trasmessa ai familiari e, se possibile, alla persona stessa e, in ogni caso, all'assistente sociale referente per il caso.

L'attivazione dell'intervento domiciliare deve essere assicurata entro tre giorni dalla comunicazione via fax o e-mail effettuata dall'assistente sociale comunale. In caso di urgenza, l'attivazione deve essere effettuata entro 48 ore.

23. FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE

Il SAD verrà realizzato dall'ente accreditato mediante propri operatori d'ambo i sessi, in numero adeguato alle richieste pervenute, adeguatamente preparati per il tipo di utenza ed in possesso dei seguenti requisiti:

- età compresa tra 18 e 65 anni,
- idoneità fisica alla mansione,
- possesso dell'attestato OSA rilasciato da scuola, istituto o ente riconosciuto dalla regione Campania, o, in alternativa, diploma di scuola media superiore con esperienza lavorativa di durata almeno annuale in attività identica o assimilabile a quella oggetto del presente disciplinare di servizio.

Al servizio possono essere destinate altre figure eventualmente necessarie in funzione del PAI.

Il fornitore deve garantire la presenza di un coordinatore tecnico-gestionale del servizio che assicuri il raccordo e il collegamento con il Comune.

Il coordinatore deve essere in possesso di uno dei seguenti titoli di laurea : psicologia, sociologia, scienze dell'educazione, scienze del servizio sociale.

Al coordinatore è richiesto di :

- fare da referente per gli operatori del servizio sociale al fine di garantire gli obiettivi e gli interventi previsti nei PAI;
- essere referente per la comunicazione e la valutazione delle attività;
- effettuare il coordinamento dei propri operatori.



AMBITO TERRITORIALE N2 LEGGE 328/00

Comune di Giugliano in Campania e di Marano di Napoli – ASL NA2 NORD

Comune Capofila: Giugliano in Campania

13

Il coordinatore sarà reperibile dall'Ufficio di Piano e/o dal Servizio Sociale Professionale del Comune interessato, mediante telefono cellulare, e disporrà dei poteri e dei mezzi per garantire la rispondenza del servizio al presente disciplinare, ed in particolare la rispondenza degli interventi programmati rispetto ai programmi adottati.

È da considerarsi indispensabile la capacità degli operatori di lavorare in equipe, sia per l'erogazione delle prestazioni agli utenti che per i momenti di coordinamento/progettazione.

L'ente accreditato è tenuto a trasmettere al servizio sociale professionale del comune di residenza il curriculum vitae degli operatori impiegati.

L'Ente accreditato può prevedere la figura di un supervisore assistenziale dei PAI.

TITOLO SECONDO **DISCIPLINARE DEL SERVIZIO ADI**

24. FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il tagliando ADI (anziani o disabili) dell'Ambito N2 costituisce un titolo per l'acquisto di prestazioni di assistenza domiciliare integrata.

Gli interventi di assistenza domiciliare integrata hanno la finalità di :

- consentire il mantenimento al proprio domicilio di persone anziane e disabili, in condizione di fragilità, consentendole di conservare l'autonomia di vita nel proprio nucleo familiare o comunque presso la propria comunità di appartenenza;
- individuare un programma personalizzato di interventi socio-sanitari continuativi, attraverso un approccio multidisciplinare che prevede la partecipazione integrata di professioni sociali e professioni sanitarie;
- consentire un miglioramento della qualità della vita e promuovere lo sviluppo delle capacità residue degli utenti;
- evitare l'istituzionalizzazione o l'ospedalizzazione delle persone anziani o disabili, garantendo loro la permanenza nel proprio ambito di vita, sostenendo le potenzialità di cura della famiglia;
- evitare istituzionalizzazioni improprie o gravi situazioni di emarginazione sociale, di isolamento e di solitudine;
- favorire le dimissioni protette dopo periodi di ospedalizzazione e accompagnamento nel percorso di recupero delle normali attività psico-fisiche;
- favorire l'integrazione ed il collegamento con i servizi sanitari e socio-sanitari in grado di concorrere all'autonomia della persona;
- tutelare e valorizzare le capacità di autonomia e di relazione della persona;
- prevenire e rimuovere le situazioni di disagio, solitudine ed emarginazione;
- promuovere la responsabilità del singolo e/o della famiglia, senza peraltro sostituirsi ad essi;
- svolgere attività di prevenzione per consentire un'esistenza autonoma evitando, ritardando o riducendo i processi involutivi fisici-psichici e sociali;
- sostenere il nucleo familiare di persone non autosufficienti.

25. OBIETTIVI SPECIFICI

Il servizio di assistenza domiciliare integrata deve integrare l'attività della persona assistita e/o dei familiari e/o di altri care giver e non deve mai porsi in un'ottica di "sostituzione".

Gli interventi sono gestiti in modo da attivare intorno al bisogno, sia la partecipazione dei familiari, con la quale l'assistenza domiciliare acquisisce maggiore significato, che l'integrazione con altri settori operativi pubblici o privati in ambito socio-sanitario.



Caratteristica del servizio ADI 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.

26. DESTINATARI DEL SERVIZIO

Sono destinatari del Servizio le persone residenti nei comuni dell'Ambito che si trovano nelle seguenti condizioni :

- Anziani ultrasessantacinquenni non autosufficienti;
- Disabili con documentata certificazione di invalidità;
- Persone con gravi patologie oncoematologiche in fase pre-terminale o terminale e comunque soggetti in carico a servizi socio-sanitari per i quali gli assistenti sociali valutino la necessità di interventi assistenziali a domicilio.

Sono, pertanto, individuate, nel dettaglio, le tipologie di destinatari del servizio sotto descritte, fatto salvo che la famiglia rappresenta sempre il momento centrale del progetto di cura ed è l'interlocutore competente sia per il Servizio Sociale Comunale sia per il fornitore degli interventi/servizi.

Tali situazioni familiari comportano differenti approcci da parte dei servizi ed un diverso coinvolgimento dell'utente e del servizio sociale :

1. persone in stato di disagio a causa di condizioni sociali, sanitarie, economiche e/o con limitazioni all'autonomia personale, privi di rete familiare, ma che il servizio sociale ritiene capaci di autodeterminazione; sono pertanto persone non autosufficienti che possono operare una scelta autonoma rispetto all'individuazione del fornitore, vivendo soli e non avendo parenti diretti che si occupano di loro;
2. persone in stato di disagio a causa di condizioni sociali, sanitarie, economiche e/o con limitazioni all'autonomia personale, con una rete familiare/amicale adeguata, che possa assumere una diretta responsabilità di supporto, nei confronti del familiare in stato di disagio, ed hanno la possibilità di scegliere direttamente il fornitore da cui ricevere gli interventi, aiutati dal Servizio Sociale Comunale, il quale fornisce alle famiglie informazioni utili nel merito delle opportunità offerte dal territorio, di orientamento tra le varie opportunità;
3. persone in stato di disagio a causa di condizioni sociali, sanitarie, economiche e/o sole, con forti limitazioni all'autonomia personale, soli o con un nucleo familiare di riferimento scarsamente autonomo nella scelta del fornitore dei servizi. Possono far parte di questa categoria persone anziane con patologie psichiatriche più o meno conclamate, con stile di vita anomalo; persone cd "casi sociali" perché indigenti e "marginali"; alcolisti o dipendenti di sostanze psicotrope; anziani con patologie fisiche invalidanti e scarse risorse cognitive. Per questa categoria di individui il Servizio Sociale deve esercitare, di fatto, un ruolo di vigilanza e/o di tutela e si trova necessariamente a svolgere un ruolo di responsabilità " incisivo".

Per ogni situazione verrà in ogni caso tenuto conto della possibilità di garantire la continuità degli interventi già avviati nel periodo precedente; si terrà conto, inoltre, dei soggetti che già beneficiano del SAD e dei soggetti che risiedono in strutture residenziali.

27. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Il servizio comprende prestazioni di tipo socio-assistenziale e sanitario che si articolano per aree di bisogno.

Il servizio di assistenza domiciliare integrata viene attivato, non esclusivamente, presso il domicilio anche temporaneo della persona ed è inteso quale intervento sociale unitario, globale ed integrato con i servizi sanitari.

Per la realizzazione degli obiettivi e delle finalità istituzionali previste ai precedenti articoli, le prestazioni ADI vengono erogate sulla base di progetti individuali predisposti dalla Unità di Valutazione Integrata (UVI).

L'Unità di Valutazione Integrata si qualifica come strumento per la valutazione multidimensionale e multidisciplinare di situazioni di bisogno socio sanitario complesso, e per la predisposizione e proposta all'utente del progetto assistenziale.

L'UVI, ponendosi in una logica di presa in carico globale ed integrata, ha il compito di:



- effettuare una “diagnosi” del bisogno socio sanitario complesso, a partire dalla domanda espressa dall’utente e dalla sua famiglia (il “sintomo” portato);
- utilizzare le proprie competenze per una valutazione complessiva e tecnica dei bisogni dell’utente;
- individuare, all’interno della rete, il servizio o i servizi più idonei a soddisfare i bisogni rilevati;
- modulare sul singolo caso l’offerta di servizi a seconda dell’evoluzione del bisogno.

Ai sensi della normativa nazionale vigente e delle disposizioni regionali in materia di integrazione sociosanitaria nel territorio di competenza dell’Azienda Sanitaria Locale “Napoli 2” sono istituite le seguenti Unità di Valutazione Integrate:

1. Distretto Sanitario di Base N.37
2. Distretto Sanitario di Base N.38.

I progetti assistenziali individuali predisposti dai componenti l’UVI dovranno definire in modo chiaro e condiviso soglie-obiettivo periodiche, modalità di verifica e valutazione di efficienza-efficacia e qualità del servizio, ruoli e responsabilità di tutti gli operatori coinvolti (art. 4 DPCM 14 febbraio 2001).

Compito specifico dell’UVI è la programmazione delle attività, che si suddividono nei seguenti ambiti di intervento :

- 1) **segretariato sociale**, per promuovere tutte le iniziative necessarie a far sì che l’utente eserciti i suoi diritti ed ottenga le forme di assistenza dovute;
- 2) **assistenza domestica e aiuto infermieristico di semplice attuazione**, per promuovere iniziative a domicilio atte a consentire una vita dignitosa dell’assistito in rapporto al suo corpo ed all’ambiente in cui vive;
- 3) **assistenza medica** (geriatria, fisiatra, diagnostica e specialistica), infermieristica e riabilitativa a domicilio, in collaborazione con i medici di famiglia, nel rispetto della salvaguardia della continuità terapeutica.

Sono, pertanto, prestazioni di assistenza domiciliare integrata :

- attività di informazione sui diritti, pratiche e servizi, con svolgimento di piccole commissioni e/o di pratiche amministrative;
- attività di aiuto alla persona nello svolgimento delle normali attività quotidiane (attività previste per il servizio SAD), attività igienico sanitarie di semplice attuazione e attività di sostegno alla mobilità personale (mobilizzazione attiva e passiva dell’assistito a letto e prestazioni similari, massaggi e frizioni per prevenire le piaghe da decubito, assistenza e collaborazione con eventuali famigliari o personale infermieristico nella sorveglianza per la corretta assunzione di farmaci e delle prescrizioni mediche, misurazione della temperatura corporea, aiuto nella raccolta del materiale biologico per esami clinici, rilievi di segnali o sintomi di malattia per l’opportuna segnalazione, aiuto nell’uso di presidi o ausili sanitari);
- attività di cura, infermieristiche, riabilitative e riattivanti, da effettuarsi sotto il controllo del personale medico.

All’UVI spettano anche :

- la verifica periodica dell’adeguatezza del progetto individualizzato,
- le eventuali modifiche e/o adeguamenti al progetto socio-assistenziale,
- il controllo della persistenza dei requisiti necessari per l’erogazione dell’ADI.

Nel servizio rientrano anche tutte le prestazioni informative, formative ed amministrative di carattere complementare e collaterale a quelle assistenziali, necessarie per il buon andamento dell’intervento e per garantire un servizio maggiormente rispondente alle esigenze della famiglia.

Inoltre, l’ente accreditato deve realizzare un servizio di “teleassistenza” tra la residenza dell’utente e la propria sede operativa; il servizio di teleassistenza deve essere attivo dal Lunedì al Sabato nell’orario compreso tra le 07.00 e le 19.00.

Il numero potenziale di ore di assistenza prestate al mese è pari a 1.000 per i soggetti disabili, a 2.000 per i soggetti anziani.

28. DIVIETO DI PRESTAZIONI ECONOMICHE

Le prestazioni di aiuto economico esulano in modo assoluto dalle finalità del servizio. Gli addetti ai servizi invieranno, in caso di bisogno, le segnalazioni opportune al servizio competente.



29. PROCEDURA PER L'AMMISSIONE AL SERVIZIO

La richiesta di accesso alle prestazioni ADI può avvenire tramite:

- il diretto interessato;
- il medico di Medicina Generale;
- il pediatra di libera scelta;
- Unità Operative Distrettuali e/o ospedaliere;
- la famiglia, il vicinato, il volontariato, i servizi sociali.

La richiesta deve essere effettuata attraverso una specifica modulistica, ad hoc elaborata.

Quando la richiesta proviene dal diretto interessato e dalla rete informale del cittadino (la famiglia, il vicinato, il volontariato, i servizi sociali), la stessa, deve essere sempre orientata alla rete formale (Unità Operative Distrettuali e/o ospedaliere, Pediatra di Libera Scelta, Medico di Medicina Generale) la quale soltanto è abilitata ad effettuare la valutazione di 1° livello della domanda ed eventuale proposta di accesso.

30. CRITERI DI AMMISSIONE

Il servizio sarà erogato con assoluta priorità agli anziani ultrasessantacinquenni non autosufficienti e disabili affetti da malattie croniche invalidanti e/o progressivo terminali, ovvero che siano privi di familiari in grado di assicurare loro idoneo sostegno e, a parità delle precedenti condizioni, a partire dalle fasce di reddito più basse, e comunque fino a concorrenza delle risorse disponibili.

Le istanze non soddisfatte costituiranno graduatoria aperta alle ulteriori domande, motivate da necessità e gravità, presentate nel corso del servizio stesso; nel caso in cui nel corso del servizio vi fossero delle rinunce o si rendessero liberi dei posti, si procederà a scorrimento di tale graduatoria.

31. RICORSI

Qualora la richiesta di assistenza domiciliare non venisse accolta, ovvero sorgessero controversie sulla quota di contribuzione stabilita sia per l'interessato che, eventualmente, per i parenti, è ammesso ricorso ai Servizi Sociali del Comune di residenza, entro il termine di dieci giorni dalla comunicazione relativa all'esito della domanda di ammissione al servizio e dell'eventuale quota di compartecipazione da versare.

Il Servizio Sociale Professionale investito del caso provvederà a comunicare all'interessato l'esito del ricorso, entro il termine di 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso.

32. MODALITÀ DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO

La gestione e l'organizzazione del servizio deve essere ispirata al principio della flessibilità ed erogato secondo quanto indicato nel PAI, redatto in sede di Unità di Valutazione Integrata dall'Assistente sociale referente per il caso.

Riveste assoluta importanza la qualità della relazione di aiuto che si instaura tra l'operatore e le persone/famiglie destinatarie del servizio, relazione che deve essere caratterizzata da modalità di rispetto e riservatezza oltre a quanto già previsto dalla normativa per il trattamento dei dati sensibili.

Il servizio dovrà essere erogato secondo il rispetto dei principi generali della deontologia professionale.

Per il servizio di assistenza domiciliare, oltre al mezzo di trasporto per raggiungere il domicilio dell'utente, a carico dell'ente accreditato, il soggetto erogatore fornirà a propria cura e spese tutto il materiale necessario allo svolgimento delle attività, nel rispetto delle norme in materia di sicurezza, e comunque le seguenti attrezzature :

- 6) camicie e calzari monouso, in particolare per le situazioni a rischio per gli operatori o per gli altri utenti (es. micosi, patologie infettive, scarsa igiene ambientale, etc..);
- 7) guanti monouso in lattice (per l'igiene personale) e guanti in gomma (per le pulizie) per il proprio personale;
- 8) mascherine di protezione monouso da utilizzare in caso di necessità;
- 9) cartellino di riconoscimento per gli operatori;



10) contenitori per guanti, sapone, disinfettante e salviette monouso, rispettando, in tal modo, i criteri di professionalità adeguati al bisogno.

Agli operatori sono richieste prestazioni coerenti con la propria professionalità, quali :

- 3) lavare le mani prima di mettere i guanti monouso ed a intervento ultimato;
- 4) verificare la presenza di strumenti, materiale, ausili, indumenti necessari per l'intervento nella camera e/o nel bagno, accertandone l'idoneità e posizionandoli nei punti dove se ne preveda l'utilizzo.

Agli operatori è inoltre richiesto di :

- fornire informazioni, supporto alla persona e alla famiglia rispetto alla possibilità di utilizzare ausili funzionali all'assistenza, qualora se ne ravvisi la necessità;
- accedere all'abitazione con tesserino di riconoscimento;
- informarsi sulle condizioni della persona direttamente e/o con il familiare (non solo con il familiare);
- informare e coinvolgere la persona sull'intervento che si andrà a fare e stimolare la sua collaborazione nel rispetto delle autonomie residue;
- porre attenzione all'ambiente (controllo del micro clima e dell'illuminazione);
- porre attenzione al rispetto della privacy;
-

- verificare il livello di gradimento dell'intervento con la persona e con la famiglia al momento del commiato dalla persona e dalla famiglia;
- dare suggerimenti sul compito di cura, trasmettendo ai familiari le informazioni necessarie sul metodo utilizzato nell'intervento (es. per la mobilizzazione, l'igiene personale) utili a dare continuità all'intervento stesso;
- adottare protocolli operativi di emergenza qualora risulti impossibile accedere al domicilio della persona per lo svolgimento delle prestazioni assistenziali.

Inoltre, per il corretto svolgimento del servizio è necessario che ogni operatore adotti la seguente documentazione :

- progetto di assistenza individualizzato (PAI) per ciascun utente così come definito dall'assistente sociale;
- foglio di servizio individuale degli operatori, di cui al precedente articolo 11;
- calendario delle attività;
- relazioni mensili.

Nel caso, durante gli interventi, venissero rilevate dall'operatore alterazioni delle condizioni fisiche o psichiche della persona, l'informazione va trasmessa ai familiari e, se possibile, alla persona stessa e, in ogni caso, all'assistente sociale referente per il caso.

L'attivazione dell'intervento domiciliare deve essere assicurata entro tre giorni dalla comunicazione via fax o e-mail effettuata dall'assistente sociale comunale. In caso di urgenza, l'attivazione deve essere effettuata entro 48 ore.

33. FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE

Il Servizio ADI verrà realizzato dall'ente accreditato mediante propri operatori d'ambo i sessi, in numero adeguato alle richieste pervenute, adeguatamente preparati per il tipo di utenza ed in possesso dei seguenti requisiti:

- età compresa tra 18 e 65 anni,
- idoneità fisica alla mansione,
- possesso dell'attestato OSS rilasciato da scuola, istituto o ente riconosciuto dalla regione Campania, o, in alternativa, diploma di scuola media superiore con esperienza lavorativa di durata almeno annuale in attività identica o assimilabile a quella oggetto del presente disciplinare di servizio,

ovvero

- possesso dell'attestato OSA rilasciato da scuola, istituto o ente riconosciuto dalla regione Campania, o, in alternativa, diploma di scuola media superiore con esperienza lavorativa di durata almeno annuale in attività identica o assimilabile a quella oggetto del presente disciplinare di servizio,

a seconda della figura professionale richiesta nel PAI.

Al servizio possono essere destinate altre figure eventualmente necessarie in funzione del PAI.

Il fornitore deve garantire la presenza di un coordinatore tecnico-gestionale del servizio che assicuri il raccordo e il collegamento con il comune.



AMBITO TERRITORIALE N2 LEGGE 328/00

Comune di Giugliano in Campania e di Marano di Napoli – ASL NA2 NORD

Comune Capofila: Giugliano in Campania

18

Il coordinatore deve essere in possesso di uno dei seguenti titoli di laurea : psicologia, sociologia, scienze dell'educazione, scienze del servizio sociale.

Al coordinatore è richiesto di :

- fare da referente per gli operatori del servizio sociale al fine di garantire gli obiettivi e gli interventi previsti nei PAI;
- essere referente per la comunicazione e la valutazione delle attività;
- effettuare il coordinamento dei propri operatori.

Il coordinatore sarà sempre reperibile dall'Ufficio di Piano e/o dal Servizio Sociale Professionale del Comune interessato, mediante telefono cellulare, e disporrà dei poteri e dei mezzi per garantire la rispondenza del servizio al presente disciplinare, ed in particolare la rispondenza degli interventi programmati rispetto ai programmi adottati.

È da considerarsi indispensabile la capacità degli operatori di lavorare in equipe, sia per l'erogazione delle prestazioni agli utenti che per i momenti di coordinamento/progettazione.

L'ente accreditato è tenuto a trasmettere al servizio sociale professionale del comune di residenza il curriculum vitae degli operatori impiegati.

L'Ente accreditato può prevedere la figura di un supervisore assistenziale dei PAI.

TITOLO TERZO **DISCIPLINARE DEL SERVIZIO ASS**

34. FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio mira a garantire il superamento delle difficoltà legate alla condizione di disabilità e quindi a:

- garantire il diritto allo studio;
- favorire l'integrazione scolastica, l'integrazione sociale e la socializzazione;
- favorire l'inserimento e la partecipazione a tutte le attività scolastiche;
- assicurare la necessaria assistenza nel rispetto della dignità umana e civile;
- favorire il raggiungimento dell'autonomia individuale;
- stimolare le capacità relazionali e comunicative, l'interazione con gli altri e con l'ambiente;
- sostenere la persona disabile attraverso azioni che prendano in considerazione la globalità della persona in riferimento al Progetto Educativo Individualizzato;
- favorire il collegamento con i servizi scolastici, sanitari e socio-sanitari in grado di concorrere all'autonomia della persona;
- tutelare e valorizzare le capacità di autonomia e di relazione della persona all'interno del contesto scolastico;
- svolgere attività di prevenzione per consentire un'esistenza autonoma, ritardando o riducendo i processi involutivi fisici-psichici e sociali e favorendo l'integrazione e la socializzazione del minore diversamente abile nel proprio ambiente scolastico.

35. OBIETTIVI SPECIFICI

Il servizio ASS ha l'obiettivo di garantire l'assistenza per l'autonomia e la comunicazione dell'alunno con potenzialità di sviluppo delle competenze nell'autonomia e nella integrazione nel contesto scolastico.

Gli interventi sono gestiti in modo da attivare intorno al bisogno sia la partecipazione dei familiari che l'integrazione con l'insegnante di sostegno al minore.

36. DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il servizio di Assistenza Scolastica Specialistica (ASS) si rivolge agli alunni con disabilità, residenti nei Comuni dell'Ambito, frequentanti la scuola primaria e/o secondaria di primo grado, in possesso della diagnosi funzionale redatta ai sensi della legge 5 febbraio 1992 n. 104, DPR 24 febbraio 1994 e del DPCM 23 febbraio 2006 n. 185 ed attestata da apposito certificato rilasciato dalla ASL.

37. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Via Aniello Palumbo, 1 - 80014 Giugliano in Campania

Tel./Fax 081/8956539

ufficiodipiano@ambitona2.it



Le prestazioni si concretizzano in attività di supporto all'autonomia ed alla comunicazione, all'integrazione scolastica ed agli apprendimenti.

Dovranno essere opportunamente integrate con tutti gli altri interventi che coinvolgono l'alunno, a garanzia di continuità ed efficacia.

Non è consentita la compresenza tra educatore e insegnante di sostegno per evitare forme di protezione e di isolamento dai coetanei, salvo in casi particolari che richiedono una intensa attività di tipo assistenziale (es. gravissimi pluriminorati), all'uopo documentata dal Dirigente scolastico.

La tipologia delle prestazioni riguarda sinteticamente:

- rimozione degli ostacoli di tipo fisico - relazionale che limitano la socializzazione e la comunicazione personale e di ogni altro ostacolo che sia di impedimento per la piena partecipazione alle attività scolastiche;
- assistenza durante i viaggi di istruzione, visite guidate ed ogni altra attività extracurricolare organizzata dalla scuola;
- gestione degli interventi mirati al recupero ed allo sviluppo delle potenzialità degli alunni per il raggiungimento di livelli sempre più avanzati di autonomia;
- l'attivazione di ogni risorsa utile a realizzare l'intervento di assistenza specialistica programmato;
- l'organizzazione e la verifica dell'attività professionale in modo coordinato con il personale docente della scuola, il dirigente scolastico, le famiglie dei minori seguiti e il personale del servizio sociale del Comune;

- assistenza tutelare all'alunno disabile: aiuto nell'assunzione dei pasti, aiuto nella deambulazione, nella mobilizzazione e nell'uso di eventuali ausili, nell'igiene personale.

Le suddette prestazioni devono essere svolte nel rispetto di quanto indicato nella *Diagnosi Funzionale*, nel *Profilo Dinamico Funzionale* e nel *Piano Educativo Individuale* relativo a ciascun minore seguito.

Il numero potenziale di ore di assistenza prestate al mese è pari a 850.

38. PROCEDURE PER L'AMMISSIONE

Il Dirigente scolastico fa richiesta del servizio per gli alunni della propria scuola all'Ufficio di Piano entro il 20 settembre per l'anno scolastico successivo, mediante un modulo predisposto dall'Ambito e con allegata la seguente documentazione per ogni singolo alunno :

- consenso all'eventuale attivazione del servizio da parte della famiglia;
- attestazione di handicap (L. 104/92);
- diagnosi funzionale.

In caso di trasferimento anagrafico da Comuni esterni all'Ambito N2, la scuola accogliente, seguendo la procedura di cui sopra, può far richiesta del servizio entro trenta giorni dall'iscrizione.

L'ammissione al servizio verrà valutata da un gruppo integrato costituito da :

- Responsabile del servizio e un'assistente sociale dell'Ambito individuati dal Responsabile dell'Ufficio di Piano;
- Medico e/o Psicologo dell'Unità Multidisciplinare del Distretto socio-sanitario di competenza;
- Referente ASL per l'integrazione socio-sanitaria;
- Referente dell'ente gestore, ove già individuato.

Il responsabile del servizio, entro la prima decade di settembre, convoca il suddetto gruppo per la valutazione delle istanze pervenute.

Il suddetto gruppo individuerà un monte ore minimo e massimo settimanale da attribuire al singolo alunno per l'intervento di assistenza specialistica che, successivamente, sarà definito dal servizio sociale professionale del comune di residenza nell'ambito del PEI che dovrà essere approvato entro il 30 settembre dell'anno scolastico di riferimento.

Il gruppo integrato effettuerà una valutazione complessiva del servizio a conclusione di ciascun anno scolastico, sulla base della relazione del Servizio stesso.

La durata del servizio di assistenza scolastica è legata al permanere dello stato di bisogno che ha dato origine al servizio stesso.

39. CRITERI DI AMMISSIONE



Il servizio sarà erogato tenendo conto dei seguenti criteri di priorità :

- potenzialità di sviluppo delle competenze ai fini dell'autonomia e della comunicazione;
- minore età dell'alunno;
- continuità dell'intervento;
- presenza di particolari problematiche di natura sociale e familiare,

e comunque fino a concorrenza delle risorse disponibili.

Le istanze non soddisfatte costituiranno graduatoria aperta alle ulteriori domande, motivate da necessità e gravità, presentate nel corso del servizio stesso; nel caso in cui nel corso del servizio vi fossero delle rinunce o si rendessero liberi dei posti, si procederà a scorrimento di tale graduatoria.

40. RICORSI

Qualora la richiesta di assistenza scolastica non venisse accolta, ovvero sorgessero controversie sulla quota di contribuzione stabilita sia per l'interessato che, eventualmente, per i parenti, è ammesso ricorso ai Servizi Sociali del Comune di residenza, entro il termine di dieci giorni dalla comunicazione relativa all'esito della domanda di ammissione al servizio e dell'eventuale quota di compartecipazione da versare.

Il Servizio Sociale Professionale investito del caso provvederà a comunicare all'interessato l'esito del ricorso, entro il termine di 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso.

41. MODALITÀ DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO

Il servizio si realizza nell'ambito della scuola, quale attività complementare svolta in integrazione alle funzioni e compiti della stessa.

Resta alla scuola e a cura del personale ATA, l'assistenza di base intesa come ausilio materiale agli alunni portatori d'handicap nell'accesso alle aree esterne alle strutture scolastiche e nell'uscita da esse, in cui è ricompreso lo spostamento nei locali della scuola, l'ausilio materiale nell'uso di servizi igienici e nella cura dell'igiene personale.

L'Assistenza Scolastica Specialistica è funzionalmente distinta, complementare e non sostitutiva dell'attività dell'insegnante curriculare e dell'insegnante di sostegno della scuola e delle prestazioni di natura sociale e sanitaria.

La gestione e l'organizzazione del servizio deve essere ispirata al principio della flessibilità ed erogato secondo quanto indicato nel PEI, redatto dall'Assistente sociale referente per il caso.

Il servizio dovrà essere erogato secondo il rispetto dei principi generali della deontologia professionale.

Gli orari e i contenuti delle prestazioni dovranno essere modulati sulla base delle esigenze degli alunni seguiti e concordati con la famiglia, con la scuola e con il servizio sociale del Comune.

L'ente accreditato è tenuto ad individuare modalità organizzative che garantiscano, per quanto possibile, per ogni singolo utente, l'intervento di un unico operatore.

Gli operatori non devono prestare servizio qualora i bambini seguiti risultino assenti. Se l'assenza è improvvisa e gli operatori non siano stati preventivamente avvisati sarà riconosciuta all'ente il pagamento soltanto della prima ora.

Eventuali osservazioni e reclami da parte degli utenti/familiari o degli insegnanti saranno oggetto di opportune verifiche da parte del servizio sociale del Comune.

Gli operatori del servizio sono tenuti a partecipare alle riunioni di verifica e valutazione del servizio con gli operatori del servizio sociale del Comune. Per tali riunioni nulla è dovuto agli operatori dell'ente accreditato.

Per il servizio di assistenza scolastica specialistica, oltre al mezzo di trasporto per raggiungere l'istituto scolastico, a carico dell'ente accreditato, il soggetto erogatore fornirà a propria cura e spese tutto il materiale necessario allo svolgimento delle attività, nel rispetto delle norme in materia di sicurezza.

Agli operatori è inoltre richiesto di :

- fornire informazioni, supporto alla persona e alla famiglia rispetto alla possibilità di utilizzare ausili funzionali all'assistenza, qualora se ne ravvisi la necessità;
- accedere all'istituto scolastico con tesserino di riconoscimento;
- informarsi sulle condizioni del minore disabile;
- porre attenzione al rispetto della privacy;



- verificare il livello di gradimento dell'intervento con il dirigente scolastico e con la famiglia;
- dare suggerimenti sul compito di assistenza scolastica, trasmettendo ai familiari le informazioni necessarie sul metodo utilizzato nell'intervento utili a dare continuità all'intervento stesso.

Inoltre, per il corretto svolgimento del servizio è necessario che ogni operatore adotti la seguente documentazione :

- progetto educativo individualizzato (PEI) per ciascun utente, così come definito dall'assistente sociale;
- foglio di servizio individuale degli operatori, di cui al precedente articolo 11;
- calendario delle attività;
- relazioni mensili.

Nel caso, durante gli interventi, venissero rilevate dall'operatore alterazioni delle condizioni fisiche o psichiche del minore, l'informazione va trasmessa ai familiari e, se possibile, alla persona stessa e, in ogni caso, all'assistente sociale referente per il caso.

42. FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE

L'ente accreditato dovrà avvalersi, per l'erogazione del servizio di Assistenza Scolastica Specialistica, delle seguenti figure professionali :

1. Coordinatore :

- individua e comunica al servizio sociale comunale il personale idoneo per la realizzazione del PEI e lo coordina,
- provvede regolarmente alle sostituzioni del personale,
- partecipa alle riunioni di coordinamento e di monitoraggio previste,
- cura gli aspetti organizzativi-amministrativi,
- è responsabile della produzione, aggiornamento e trasmissione periodica e puntuale a ciascun Comune ed all'Ufficio di Piano della documentazione prevista dal presente disciplinare e dai bandi di accreditamento;
- è referente e responsabile dell'accREDITAMENTO nei confronti dell'Ufficio di Piano.

2. Personale educativo :

- realizzano i PEI, integrandosi con le figure professionali scolastiche eventualmente già operanti sul caso ed erogano le prestazioni di cui al precedente articolo 37;
- concorrono al monitoraggio del servizio erogato;
- partecipano alle riunioni di coordinamento.

Agli operatori dell'ente accreditato dovranno essere garantiti all'occorrenza interventi di supervisione mensile a totale carico dell'ente accreditato ed un periodo di formazione non inferiore a 25 ore nell'anno.

All'occorrenza può essere garantita una supervisione pedagogica dei PEI.

I costi del coordinamento, dell'eventuale supervisione e della formazione ed ogni altro costo strettamente necessario per l'effettuazione dell'intervento educativo sono a carico della ditta accreditata e concorrono alla formazione dell'importo orario determinato dal valore nominale del tagliando di servizio ASS.

Le prestazioni di assistenza scolastica specialistica sono erogate dalla società accreditata tramite personale avente la qualifica specifica di educatore professionale e/o laurea in Scienze dell'Educazione o della Formazione.

La mancanza della qualificazione professionale specifica può essere sostituito dal diploma di scuola media superiore e da un'esperienza specifica in servizio identico di almeno due anni.

Il coordinatore deve essere in possesso di uno dei seguenti titoli di laurea : psicologia, sociologia, scienze dell'educazione, scienze del servizio sociale.

Il coordinatore sarà sempre reperibile dall'Ufficio di Piano e/o dal Servizio Sociale Professionale del Comune interessato, mediante telefono cellulare, e disporrà dei poteri e dei mezzi per garantire la rispondenza del servizio al presente disciplinare, ed in particolare la rispondenza degli interventi programmati rispetto ai programmi adottati.

Il personale impiegato deve rispondere a requisiti di idoneità psico-attitudinali in relazione alla tipologia del servizio da svolgere.

È da considerarsi indispensabile la capacità degli operatori di lavorare in equipe, sia per l'erogazione delle prestazioni agli utenti che per i momenti di coordinamento/progettazione.



AMBITO TERRITORIALE N2 LEGGE 328/00

Comune di Giugliano in Campania e di Marano di Napoli – ASL NA2 NORD

Comune Capofila: Giugliano in Campania

L'ente accreditato è tenuto a trasmettere al servizio sociale professionale del comune di residenza il curriculum vitae degli operatori impiegati.