

Da "Gianfranco Sechi - Comune di Bonorva" <finanziario@pec.comune.bonorva.ss.it>
"comune.Alghero" <protocollo@pec.comune.alghero.ss.it>, "comune.villanovamonte Leone@halleycert.it">, "protocollo.cheremule@legalmail.it" <protocollo.cheremule@legalmail.it>, "protocollo.putifigari@legalmail.it">, "protocollo.uri@pec.comunas.it" <protocollo.uri@pec.comunas.it>, "protocollo@pec.comune.banari.ss.it" <protocollo@pec.comune.banari.ss.it>, "protocollo@pec.comune.bessude.ss.it" <protocollo@pec.comune.bessude.ss.it>, "protocollo@pec.comune.bonnanaro.ss.it" <protocollo@pec.comune.bonnanaro.ss.it>, "protocollo@pec.comune.borrutta.ss.it" <protocollo@pec.comune.borrutta.ss.it>, "protocollo@pec.comune.cossoine.ss.it" <protocollo@pec.comune.cossoine.ss.it>, "protocollo@pec.comune.giave.ss.it" <protocollo@pec.comune.giave.ss.it>, "protocollo@pec.comune.ittiri.ss.it" <protocollo@pec.comune.ittiri.ss.it>, "protocollo@pec.comune.mara.ss.it" <protocollo@pec.comune.mara.ss.it>, "protocollo@pec.comune.monte Leone Roccadoria.ss.it" <protocollo@pec.comune.monte Leone Roccadoria.ss.it>, "protocollo@pec.comune.olmedo.ss.it" <protocollo@pec.comune.olmedo.ss.it>, "protocollo@pec.comune.pozzomaggiore.ss.it" <protocollo@pec.comune.pozzomaggiore.ss.it>, "protocollo@pec.comune.padria.ss.it" <protocollo@pec.comune.padria.ss.it>, "protocollo@pec.comune.romana.ss.it" <protocollo@pec.comune.romana.ss.it>, "protocollo@pec.comune.semestene.ss.it" <protocollo@pec.comune.semestene.ss.it>, "protocollo@pec.comune.torralba.ss.it" <protocollo@pec.comune.torralba.ss.it>, "protocollo@pec.comunesiligo.it" <protocollo@pec.comunesiligo.it>, "protocollo@pec.comunethiesi.it" <protocollo@pec.comunethiesi.it>
Data lunedì 24 novembre 2014 - 11:14

Bando gestione associata PLUS Alghero - 2° invio

COMUNE DI BONORVA (SS)

Invio allegati di cui al bando in oggetto - 2° invio.

Cordiali saluti

Gianfranco Sechi

Allegato(i)

- All.2.Disciplinare SET.pdf (1116 Kb)
- All.1.Disciplinare SAD.pdf (950 Kb)

COMUNE DI ROMANA			
Anno	Tiempo	Classe	ARRIVO
2014	III	05	
Prod.n.	3522	Del	25/11/2014





DISCIPLINARE DI FUNZIONAMENTO

SERVIZIO EDUCATIVO TERRITORIALE IN FORMA ASSOCIATA



PREMESSA

Il presente Disciplinare di funzionamento del Servizio Educativo Territoriale (SET) e i suoi Allegati, che costituiscono parte integrante dello stesso, sono finalizzati a definire l'organizzazione del servizio.

Regolamenta l'azione denominata Servizio Educativo Territoriale, prevista nel Documento di programmazione PLUS 2012-2014 del Distretto socio-sanitario di Alghero che si centra sul passaggio *dall'idea di cittadino/utente locale (comunale) a quella di cittadino/utente del distretto socio-sanitario*: col significato di potenziare la centralità del cittadino rispetto all'offerta di una rete di servizi integrata distrettualmente, accessibile e standardizzata dentro politiche di salute condivise.

Nell'ambito dei principi e nel rispetto della normativa nazionale e regionale in materia di servizi socio-assistenziali (L. 328/2000 e L.R. 23/2005), i Comuni afferenti l'ambito del PLUS Distretto socio-sanitario di Alghero - Alghero, Banari, Bessude, Bonnanaro, Bonorva, Borutta, Cheremule, Cossoine, Giave, Ittiri, Mara, Monteleone Rocca Doria, Olmedo, Padria, Pozzomaggiore, Putifigari, Romana, Semestene, Siligo, Thiesi, Torralba, Uri, Villanova Monteleone - si adoperano per attuare una serie di azioni volte a potenziare l'integrazione sociale e sociosanitaria attraverso la costruzione di politiche sociali e socio-sanitarie comuni dentro un piano strategico distrettuale condiviso.

PARTE PRIMA

1. – Definizioni.

Ai fini dell'applicazione del presente Disciplinare valgono le seguenti definizioni essenziali:

- **Albo Fornitori:** il termine indica l'elenco dei Fornitori accreditati a erogare il SET.
- **Ambito:** il termine indica il territorio dei comuni ricadenti nel Distretto socio-sanitario: Alghero, Banari, Bessude, Bonnanaro, Bonorva, Borutta, Cheremule, Cossoine, Giave, Ittiri, Mara, Monteleone Rocca Doria, Olmedo, Padria, Pozzomaggiore, Putifigari, Romana, Semestene, Siligo, Thiesi, Torralba, Uri, Villanova Monteleone all'interno dei quali viene erogato il SET.
- **Buono sociale o Voucher:** il termine indica il ticket cartaceo che dà diritto all'erogazione di prestazioni orarie.
- **Capoambito:** il termine indica il soggetto avente lo status di ente delegato alla gestione del SET.
- **Cittadino:** il termine indica il cittadino potenziali destinatari del SET.
- **Comune:** il termine indica i Comuni firmatari lo Schema di Convenzione Quadro per la gestione associata del SET appartenenti al PLUS.
- **Consiglio Intercomunale SET e SASS:** il termine indica l'assemblea dei Sindaci dei Comuni firmatari lo Schema di Convenzione Quadro per la gestione associata del SET e del Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica (SASS).
- **Fornitore o Soggetto accreditato:** il termine indica l'operatore accreditato, il quale assume, con organizzazione dei mezzi necessari e con gestione a proprio rischio, l'erogazione di un servizio verso un corrispettivo in danaro. In sede di erogazione delle prestazioni esso si attiene alle modalità, ai tempi e alle condizioni indicate nel PEI e si raccorda con tutti gli altri soggetti coinvolti.
- **Patto di accreditamento:** il termine indica il contratto sottoscritto dal Comune Capoambito e dal Fornitore, contenente gli impegni assunti da entrambe le parti.
- **PEI:** il termine indica il Piano Educativo Individualizzato.
- **PLUS:** il termine indica il Piano Locale Unitario dei Servizi alla persona del Distretto di Alghero, nel cui ambito ricadono i comuni dell'ambito.
- **SET:** è il termine indicante il Servizio Educativo Territoriale costituito dal complesso di interventi socio-educativi, realizzati in generale negli ambienti di vita dell'Utente. Si configura come azione educativa personalizzata rivolta a minori, famiglie e adulti che vivono situazioni di rischio sociale, emarginazione, devianza e svantaggio sociale e relazionale. L'intervento si definisce come attivazione di un processo evolutivo condiviso, volto alla progressiva autonomizzazione e responsabilizzazione dell'Utente e della sua rete relazionale di riferimento.
- **Ufficio Locale:** il termine indica il Servizio Sociale territorialmente competente per singolo Comune.
- **Uffici Sovracomunali:** il termine indica gli uffici propri del PLUS, quali, l'Ufficio di Piano e i Centri per la Famiglia e la Comunità
- **Utente/Utenza:** il termine indica la parte destinataria delle prestazioni erogate ovvero la parte richiedente le medesime.



- giovani e adulti inseriti in progetti di inclusione sociale previsti dalla normativa regionale, nazionale ed europea;
- cittadini che ne fanno richiesta per proprie difficoltà relazionali, sociali, emotive, culturali e per cui sia utile/necessario un supporto educativo personalizzato

PARTE SECONDA

4. – Scelta del Fornitore da parte dell'Utente.

Il SET garantisce all'Utente, qualora possibile, il diritto di partecipare alla formulazione del proprio PEI e gli riconosce il diritto di scegliere direttamente il Fornitore del servizio, fra coloro che sono iscritti nell'Albo e hanno stipulato il relativo Patto di accreditamento. Al fine di agevolare la scelta consapevole del proprio Fornitore sulla base dei servizi offerti, delle modalità di erogazione degli stessi, degli impegni e delle garanzie previste, l'Ufficio Locale mette a disposizione dell'Utente e/o del suo Familiare di riferimento, anche solo per la visione:

- a) l'elenco dei Fornitori accreditati
- b) la Carta dei servizi di ciascun Fornitore
- c) la Graduatoria di merito, di cui all'articolo 14 del presente Disciplinare.

Qualora l'Utente e/o il suo Familiare di riferimento rinuncino alla scelta diretta del Fornitore accreditato, l'Ufficio Locale procede d'ufficio a individuare il Fornitore iscritto all'Albo in base all'indicazione della Commissione Etica di cui all'articolo 5 del presente Disciplinare.

L'eccezione alla libera scelta del Fornitore da parte dell'Utente viene adottata dall'Ufficio Locale nell'ipotesi in cui il SET venga avviato su richiesta dell'autorità giudiziaria o nei casi in cui sia a rischio la salute e/o tutela dell'Utente beneficiario: in tal caso l'Ufficio Locale procede a individuare il Fornitore iscritto all'Albo in base all'indicazione della Commissione Etica di cui all'articolo 5 del presente Disciplinare.

5. – Commissione Etica

Qualora l'Utente e/o il suo Familiare di riferimento non vogliano o non siano nelle condizioni di poter procedere direttamente alla scelta del Fornitore accreditato, il Capoambito si assume i compiti di accompagnamento nella scelta dello stesso attraverso un'apposita Commissione Etica così composta:

- Responsabile del settore politiche sociali del Capoambito
- Responsabile del servizio sociale del Comune Capoambito
- Responsabile del servizio sociale dell'Ufficio Locale di competenza, o suo delegato.

Il Responsabile del settore politiche sociali del Capoambito provvederà alla nomina del soggetto che svolgerà le funzioni di segretario verbalizzante. La Commissione si riunisce di norma con cadenza trimestrale al fine di valutare i casi pendenti e ogni qualvolta il Responsabile del settore politiche sociali del Capoambito lo richiama.

Nella individuazione del Fornitore la Commissione tiene prioritariamente conto della posizione del Fornitore stesso nella Graduatoria di merito di cui all'articolo 14 del presente Disciplinare.

6. – Definizione rapporti tra il Fornitore e il Capoambito.

I Fornitori accreditati iscritti all'Albo dovranno stipulare con il Capoambito un Patto di Accreditamento.

La sottoscrizione del Patto non comporta quale conseguenza automatica l'erogazione degli interventi e servizi. A tal fine occorre, quale condizione necessaria e sufficiente, che l'Utente esprima il proprio diritto di scelta del proprio Fornitore, tranne nell'eccezione contemplata nell'articolo 4 del presente Disciplinare.

Il Fornitore accreditato deve effettuare l'erogazione degli interventi e servizi educativi nei confronti di tutti gli Utenti autorizzati, nel pieno rispetto dei livelli quali-quantitativi del servizio, delle procedure previste e di tutte le condizioni individuate nel Disciplinare, nell'Avviso, nel Patto di Accreditamento, e nei loro allegati.

7. – Prestazioni obbligatorie.

Il SET prevede l'erogazione, delle seguenti prestazioni socio-educative obbligatorie:

1. Attività educative rivolte ai minori e alle loro famiglie
 - a. Interventi rivolti direttamente ai minori
 - b. Interventi di sostegno e promozione dell'autonomia dei genitori o funzioni incaricate
 - c. Interventi connessi alle funzioni di tutela
2. Attività educative rivolte agli adulti e ai loro familiari
 - a. Interventi rivolti direttamente agli adulti



Il Fornitore trasmetterà le fatture con allegato il Certificato di regolarità delle prestazioni erogate, entro il giorno 15 di ogni mese successivo a quello relativo all'erogazione, direttamente al Capoambito.

La fattura deve essere intestata all'Utente e deve indicare nella denominazione la dicitura "SET PLUS IN FORMA ASSOCIATA" erogati all'Utente _____ - Buono Sociale N. _____".

In caso di contestazione sul totale delle ore fatturate, il Capoambito procede alla liquidazione parziale della fattura per le ore certificate, salvo successiva verifica ed eventuale conguaglio.

In tali casi il Fornitore deve produrre le relative note di credito/debito al fine di chiudere le situazioni pendenti.

Il pagamento dei corrispettivi per le prestazioni rese è subordinato all'applicazione delle norme vigenti (es. DURC).

13. – Obblighi del Fornitore nei confronti dell'Utente.

Il Fornitore accreditato è tenuto a garantire l'esecuzione delle prestazioni previste nel Buono Sociale secondo i tempi, le modalità e i costi in esso previsti e nel rispetto delle condizioni indicate nel Bando e nei suoi allegati.

In caso di violazione di tali obblighi e in caso di carente, tardiva o incompleta esecuzione del servizio, il Capoambito, anche su segnalazione dell'Ufficio Locale, ha facoltà di procedere all'applicazione delle penalità di cui all'articolo 15 del presente Disciplinare.

Il Fornitore accreditato:

- si impegna a collaborare alla elaborazione del PEI;
- si impegna a rispettare il diritto di scelta esercitato dall'Utente, accettando ed eseguendo ogni PEI;
- si impegna ad erogare il servizio nel rispetto del PEI e secondo le prestazioni, i tempi, le modalità e i costi previsti;
- qualora nella propria Carta dei servizi consegnata all'Utente e/o Familiare di riferimento abbia previsto, l'erogazione, senza oneri aggiuntivi a carico del Capoambito e/o dell'Ufficio Locale e/o dell'Utente, di prestazioni complementari, migliorative, aggiuntive di qualità rispetto alle prestazioni obbligatorie di cui dell'*Allegato A* del presente Disciplinare, si impegna all'erogazione delle stesse secondo le condizioni e i tempi indicati negli stessi documenti e si impegna altresì, se non previsto diversamente, a garantirne l'esecuzione per tutta la durata del Buono sociale;
- si impegna a comunicare tempestivamente all'Utente e/o al suo Familiare di riferimento e all'Ufficio Locale, l'eventuale scostamento (anticipazione o ritardo) rispetto alle fasce orarie di erogazione dell'intervento concordato;
- in caso di proclamazione di sciopero del personale, si impegna a garantire il contingente di operatori necessario per il mantenimento dei servizi essenziali. Inoltre si impegna a dare comunicazione agli Utenti, nelle forme adeguate, almeno cinque giorni prima dell'inizio dello sciopero, dei modi e dei tempi di erogazione dei servizi nel corso dello sciopero e delle misure per la riattivazione degli stessi. Analogamente tale comunicazione deve essere tempestivamente inoltrata all'Ufficio Locale; in quest'ultimo caso la comunicazione deve essere corredata dall'elenco nominativo degli Utenti a cui comunque vengono garantiti i servizi minimi essenziali. Per gli interventi non resi a causa dello sciopero nulla è riconosciuto al Fornitore;
- si impegna a comunicare la propria eventuale cancellazione dall'Albo agli Utenti che ha in carico, garantendo comunque la fornitura degli interventi in esso previsti per un periodo di almeno 30 giorni, al fine di permettere all'Utente la scelta di un altro Fornitore;
- si impegna ad assicurare anche agli Utenti non titolari di Buono servizio i medesimi standard di qualità e gli interventi che ha accettato di fornire con la richiesta di accreditamento, a fronte di una tariffa non superiore a quelle stabilite per il presente procedimento.

Il Fornitore inoltre deve garantire la figura di un Coordinatore deputato a svolgere le seguenti funzioni:

- cura il coordinamento degli operatori impegnati nel servizio;
- è referente per conto del Fornitore nei confronti dell'Ufficio Locale;
- aggiorna l'Ufficio Locale in merito ai PEI attivati e sulle eventuali criticità riscontrate nella gestione degli stessi;
- partecipa agli eventuali incontri organizzati dal Capoambito o dall'Ufficio Locale per la verifica sull'andamento degli interventi autorizzati;
- stabilisce rapporti di collaborazione con Enti, Istituzioni, Associazioni, altre agenzie del territorio, finalizzati alla integrazione dei servizi accreditati con gli altri servizi già attivi a favore degli Utenti assistiti e alla implementazione degli interventi in un'ottica di lavoro di rete.

Il Fornitore, inoltre, è tenuto a garantire:

- la continuità assistenziale degli operatori impiegati nei diversi interventi, al fine di favorire quel rapporto relazionale con l'Utente che è fattore determinante della qualità;

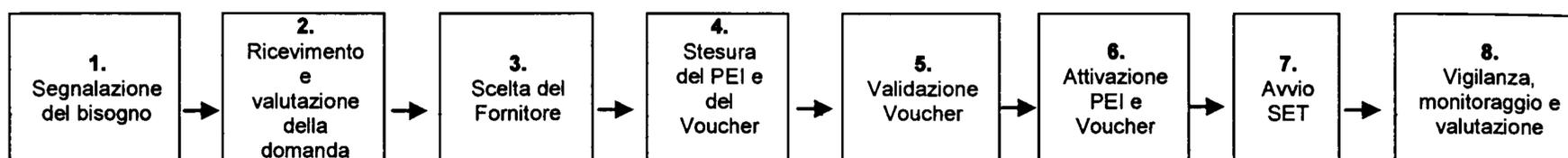


esaustive, il Capoambito, anche su indicazione dell'Ufficio Locale procederà all'applicazione delle sopra citate penali.

Al raggiungimento di trenta punti di penalità, il Fornitore sarà sospeso o cancellato dal sistema di accreditamento secondo le modalità previste dal presente Disciplinare

16. – Procedura di erogazione.

La procedura di erogazione del servizio comprende le seguenti fasi:



16.1. Segnalazione del bisogno:

Attori → Potenziale Utente - suo Familiare - altre persone - medico di base – Istituzioni territoriali – Autorità giudiziaria.

AZIONI → Segnala il bisogno all'Ufficio Locale.

16.2. Ricevimento e valutazione della domanda:

Attori → Ufficio Locale

AZIONI → Rifiuto/Accoglimento della richiesta tenendo conto del bisogno.

16.3. Scelta del Fornitore:

Attori → Ufficio Locale, Utente/Famiglia, Fornitore

AZIONI → Rilascio informazioni necessarie all'Utente/Famiglia per scegliere il Fornitore di fiducia. Coinvolgimento del Fornitore prescelto. Delega all'incasso del corrispettivo delle prestazioni al Fornitore

16.4. Stesura del PEI e del Voucher:

Attori → Ufficio Locale e se richiesto Fornitore

AZIONI →

1. Raccolta di informazioni anche in loco relativamente a:
 - i bisogni educativi
 - le risorse parentali e di rete
2. Stesura del PEI, indicante:
 - le prestazioni ammissibili, definite nell'Allegato A
 - la tipologia e il costo delle prestazioni
 - la pianificazione preventiva dell'intervento (durata, n. di ore, frequenza)

16.5. Validazione Voucher:

Attori → Capoambito

AZIONI → Autorizzazione all'emissione del Voucher

16.6. Attivazione PEI e Voucher:

Attori → Ufficio Locale, Utente/Famiglia, Fornitore

AZIONI → Rilascio e sottoscrizione del PEI e del Voucher necessario per l'attivazione del servizio.

16.7. Avvio del SET:

Attori → Fornitore e Ufficio Locale

AZIONI → Fornitore:
Prende contatto con l'Ufficio Locale, con l'Utente (o Familiari), con la Scuola e la rete dei servizi coinvolti, e stabilisce le modalità d'intervento tenendo conto di quanto indicato nel PEI.

AZIONI → Ufficio Locale:
Stabilisce con il Fornitore la data di avvio del servizio.
Incontra l'Utente (o Familiari) per illustrare le modalità di erogazione delle prestazioni. Nel caso vi sia



In caso di ricovero ospedaliero dell'Utente il PEI potrà proseguire con modalità che verranno comunicate dall'Ufficio Locale o nel Buono.

20. – Sospensione o cancellazione dall'Albo del Fornitore accreditato.

L'iscrizione all'Albo comporta la conoscenza e l'accettazione di tutte le regole, patti e condizioni indicate nel presente Disciplinare, nell'Avviso di accreditamento, nel Patto di Accreditamento e in tutti i loro allegati.

Il Fornitore può essere sospeso dall'Albo nei seguenti casi:

- mancanza anche temporanea anche di uno solo dei requisiti minimi di ordine generale e di capacità professionale e dei requisiti di capacità organizzativa/gestionale, strutturali e di qualità;
- ritardo nell'attivazione del Buono sociale per più di 3 volte in un anno

Nel suddetto periodo il Fornitore non può prendere in carico nuovi casi e ha il dovere di garantire la prosecuzione dell'assistenza come prevista dal Patto di Accreditamento alle persone già in carico al momento della sospensione fino alla conclusione del Buono sociale in corso.

Il Fornitore può essere cancellato dall'Albo nei seguenti casi:

- gravi violazioni degli obblighi previsti dal Patto di accreditamento tali da compromettere la regolarità del servizio;
- discontinuità nell'erogazione delle prestazioni a domicilio riferite ai Buoni sociali, riscontrata con le attività di monitoraggio;
- interruzione dell'attività superiore a 5 giorni;
- esiti negativi delle verifiche, in attuazione delle funzioni di monitoraggio e vigilanza da parte del Capoambito e dell'Ufficio Locale;
- impiego di personale professionalmente non adeguato o con situazioni di incompatibilità;
- gravi inosservanze delle norme legislative, regolamentari e deontologiche;
- per tutte le cause previste dalle leggi vigenti.

Il Capoambito accertata una o più inadempienze di cui sopra, anche su segnalazione dell'Ufficio Locale provvede ad una contestazione formale al soggetto interessato, mediante Raccomandata A/R. Eventuali opposizioni o giustificazioni da parte dei soggetti che hanno ricevuto la contestazione devono pervenire al Capoambito entro e non oltre 10 giorni dalla data di spedizione della raccomandata A/R in cui viene loro comunicata la contestazione. Tutta la documentazione relativa agli accertamenti effettuati dal Capoambito e alle controdeduzioni del Fornitore viene trasmesso al Consiglio Intercomunale SET e SASS perché assuma le decisioni definitive.

Il Consiglio Intercomunale SET e SASS, esaminata la contestazione, il ricorso o la giustificazione, esprime un parere definitivo in un verbale che viene approvato con atto formale.

Il Fornitore si impegna a comunicare la propria eventuale cancellazione dall'Albo agli Utenti che hanno sottoscritto con lo stesso un PEI, garantendo comunque la fornitura degli interventi in esso previsti per un periodo di 15 giorni, al fine di permettere all'Utente la scelta di un altro Fornitore.

21. – Utenti non beneficiari di Buono sociale.

Possono avvalersi dei Fornitori accreditati anche coloro che ritengano di acquistare autonomamente e interamente a proprie spese gli interventi di assistenza educativa necessari a soddisfare la loro domanda.

Essi si rivolgono direttamente ai Fornitori accreditati, che sono tenuti ad assicurare, a fronte dei medesimi livelli standard di qualità e quantità degli interventi che hanno accettato di fornire con la richiesta di accreditamento, con i prezzi non superiori a quelli stabiliti nell'Avviso e dalle proposte di tariffe accessorie formulate dai Fornitori in fase di accreditamento.

L'Utente non beneficiario di un Buono sociale stipula con il Fornitore accreditato un contratto nel quale sono indicati: operatori coinvolti e loro funzioni, durata complessiva del programma, attività previste, frequenza degli interventi, preventivo di spesa mensile e obbligo per il Fornitore di dare immediata comunicazione di un'eventuale successiva cancellazione dall'Albo.

22. – Sistema informativo

L'Ambito si propone di sperimentare un proprio sistema informatico che gestirà le attività e i processi legati all'erogazione degli interventi, i Fornitori accreditati dovranno adeguare i propri strumenti informatici al fine di renderli compatibili con il sistema gestionale proprio dell'Ambito, secondo le modalità e i tempi che verranno comunicati e condivisi con gli stessi.

Al Fornitore pertanto viene richiesto di assolvere al proprio debito informativo inviando, nei tempi che verranno stabiliti, qualsiasi documento e la rendicontazione contenente i dati della propria attività mediante il supporto informativo programmato.



ALLEGATI

Gli allegati costituiscono parte integrante del Disciplinare di funzionamento del Servizio Educativo Territoriale

INDICE ALLEGATI

- 1. Allegato A – Elenco delle prestazioni obbligatorie**

**1. ATTIVITÀ EDUCATIVE RIVOLTE AI MINORI E ALLE LORO FAMIGLIE****Tipologia di intervento: a. Interventi rivolti direttamente ai minori:**

Specifiche intervento	Area di intervento
Interventi di sviluppo, promozione e rinforzo delle competenze relazionali	Autonomia
Interventi di sviluppo, promozione e rinforzo delle competenze emotive	Autonomia
Interventi di sviluppo, promozione e rinforzo delle competenze cognitive	Autonomia
Interventi di sviluppo, promozione e rinforzo delle competenze comunicative	Autonomia
Affiancamento nelle azioni di cura di sé da un punto di vista igienico e sanitario	Cura e salute
Azioni educative integrative rispetto ai servizi sanitari in casi di disturbi/patologie/problematiche sanitarie	Cura e salute
Sostegno e rinforzo rispetto all'esecuzione dei compiti scolastici	Autonomia
Interventi specifici rispetto a disturbi cognitivi e/o di apprendimento	Autonomia
Sostegno e supporto nella cura dell'igiene personale e del vestiario	Cura e salute
Sostegno e supporto nella cura dell'alimentazione	Cura e salute
Sostegno e supporto nella cura dell'ambiente	Cura e salute
Sostegno e supporto nella cura della salute	Cura e salute
Supporto nella conoscenza e fruizione dei servizi presenti nel territorio	Integrazione e inclusione sociale
Supporto didattico rispetto alla motivazione	Autonomia
Supporto nel contrasto alla dispersione scolastica (assenteismo /o abbandono)	Autonomia
Supporto all'integrazione nell'ambiente scolastico e/o formativo	Integrazione e inclusione sociale
Supporto nella integrazione e nella gestione delle relazioni coi gruppi di pari	Integrazione e inclusione sociale
Attivazione, invio e/o accompagnamento a servizi specifici sociali e sanitari	Cura e salute
Sostegno e facilitazione della partecipazione alla vita sociale della comunità di riferimento	Integrazione e inclusione sociale

Tipologia di intervento: b. Interventi di sostegno e promozione dell'autonomia dei genitori o funzioni incaricate:

Specifiche intervento	Area di intervento
Sostegno nello svolgimento delle funzioni/competenze di cura	Cura e salute
Sostegno delle funzioni/competenze educative	Autonomia
Sostegno delle funzioni/competenze emotive e relazionali	Autonomia
Interventi di sostegno delle funzioni/competenze comunicative	Autonomia
Attività educative funzionali all'autonomia nell'organizzazione della vita quotidiana	Autonomia
Interventi di contenimento dell'ansia e/o preoccupazione eccessiva	Cura e salute
Accompagnamento e sostegno nelle fasi critiche del ciclo vitale	Cura e salute
Sostegno e facilitazione della partecipazione alla vita sociale della comunità di riferimento	Integrazione e inclusione sociale
Azioni di sostegno integrative rispetto ai servizi sanitari in casi di disturbi/patologie/problematiche sanitarie	Cura e salute
Supporto nella conoscenza e fruizione dei servizi presenti nel territorio	Integrazione e inclusione sociale
Consulenza e sostegno al nucleo familiare, in particolare nell'esercizio delle funzioni genitoriali	Autonomia
Attività di mediazione tra le agenzie educative/scuola e la famiglia in casi di particolare conflittualità/incomprensione	Integrazione e inclusione sociale
Supporto nell'ampliamento, rafforzamento e valorizzazione delle relazioni col contesto (vicinato, servizi, amici, organizzazioni)	Integrazione e inclusione sociale



Accompagnamento ai diritti sociali e di cittadinanza	Integrazione e inclusione sociale
Supporto in rete con i servizi territoriali di ricerca di soluzioni abitative adeguate	Autonomia
Attivazione, invio e/o accompagnamento a servizi specifici sociali e sanitari	Cura e salute
Sostegno e facilitazione della partecipazione alla vita sociale della comunità di riferimento	Integrazione e inclusione sociale
Accompagnamento e rinforzo delle competenze relative al disbrigo di pratiche	Autonomia

Tipologia di intervento: b. Interventi di sostegno dei familiari:

Specifiche Intervento	Area di intervento
Sostegno nello svolgimento delle funzioni/competenze di cura	Cura e salute
Mediazione con il contesto familiare rispetto a conflittualità	Autonomia
Sostegno delle relazioni e competenze funzionali al processo di emancipazione e autonomia	Autonomia
Attività educative funzionali all'autonomia nell'organizzazione della vita quotidiana	Autonomia
Interventi di contenimento dell'ansia e/o preoccupazione eccessiva	Cura e salute
Accompagnamento e sostegno nelle fasi critiche del ciclo vitale	Cura e salute
Supporto nella conoscenza e fruizione dei servizi presenti nel territorio	Integrazione e inclusione sociale
Consulenza e sostegno al nucleo familiare	Autonomia
Supporto nell'ampliamento, rafforzamento e valorizzazione delle relazioni col contesto (vicinato, servizi, amici, organizzazioni)	Integrazione e inclusione sociale
Facilitazione dell'accesso e utilizzo dei servizi socio-sanitari	Cura e salute

Tipologia di intervento: c. Interventi connessi alle funzioni di tutela:

Specifiche Intervento	Area di intervento
Sostegno e accompagnamento nel percorso di tutela della propria salute	Tutela
Valutazione del contesto familiare, relazionale e ambientale in caso di presenza di figli minori	Tutela
Attività di mediazione con il contesto lavorativo, familiare e sociale in caso di conflittualità	Tutela
Monitoraggio e sostegno educativo funzionali alla buona riuscita del Progetto di "Messa alla Prova" in accordo con il Servizio Sociali Ministeriali	Tutela
Vigilanza sull'assunzione di farmaci nel caso di condivisione del piano terapeutico con i servizi sanitari (DSM, SerT, altro servizio)	Tutela

3. Attività di BACK OFFICE

Specifiche Intervento	Area di intervento
Riunioni con operatori sociali e servizi coinvolti	Organizzazione e rete
Attività di coordinamento, equipe e supervisione	Organizzazione e rete
Stesura relazioni e report di progetto	Organizzazione e rete

DISCIPLINARE DI FUNZIONAMENTO

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE IN FORMA ASSOCIATA



PREMESSA

Il presente Disciplinare di funzionamento del Servizio Assistenza Domiciliare (SAD) e i suoi Allegati, che costituiscono la parte integrante dello stesso, sono finalizzati a definire l'organizzazione del servizio.

Regolamenta l'azione denominata Assistenza Domiciliare, prevista nel Documento di programmazione PLUS 2012-2014 del Distretto socio-sanitario di Alghero che si centra sul passaggio dall'*idea di cittadino/utente locale (comunale) a quella di cittadino/utente del distretto socio-sanitario*: col significato di potenziare la centralità del cittadino rispetto all'offerta di una rete di servizi integrata distrettualmente, accessibile e standardizzata dentro politiche di salute condivise.

Nell'ambito dei principi e nel rispetto della normativa nazionale e regionale in materia di servizi socio-assistenziali (L. 328/2000 e L.R. 23/2005), i Comuni afferenti l'ambito del PLUS Distretto socio-sanitario di Alghero -- Alghero, Banari, Bessude, Bonnanaro, Bonorva, Borutta, Cheremule, Cossine, Giave, Ittiri, Mara, Monteleone Rocca Doria, Olmedo, Padria, Pozzomaggiore, Putifigari, Romana, Semestene, Silligo, Thiesi, Torralba, Uri, Villanova Monteleone -- si adoperano per attuare una serie di azioni volte a potenziare l'integrazione sociale e socio-sanitaria attraverso la costruzione di politiche sociali e socio-sanitarie comuni dentro un piano strategico-distrettuale condiviso.

PARTE PRIMA

1. - Definizioni.

Ai fini dell'applicazione del presente Disciplinare valgono le seguenti definizioni essenziali:

- **Albo Fornitori**: il termine indica l'elenco dei Fornitori accreditati a erogare il SAD.
- **Ambito**: il termine indica il territorio dei comuni ricadenti nel Distretto socio-sanitario: Alghero, Banari, Bessude, Bonnanaro, Bonorva, Borutta, Cheremule, Cossine, Giave, Ittiri, Mara, Monteleone Rocca Doria, Olmedo, Padria, Pozzomaggiore, Putifigari, Romana, Semestene, Silligo, Thiesi, Torralba, Uri, Villanova Monteleone, all'interno dei quali viene erogato il SAD.
- **Buono sociale o Voucher**: il termine indica il ticket cartaceo che dà diritto all'erogazione di prestazioni orarie domiciliari.
- **Capoambito**: il termine indica il soggetto avente lo status di ente delegato alla gestione del SAD.
- **Cittadino**: il termine indica i cittadini potenzialmente destinatari del SAD.
- **Comune**: il termine indica i Comuni firmatari lo Schema di Convenzione Quadro per la gestione associata del SAD appartenenti al PLUS.
- **Consiglio Intercomunale SAD**: il termine indica l'assemblea dei Sindaci dei Comuni firmatari lo Schema di Convenzione Quadro per la gestione associata del SAD.
- **Fornitore o Soggetto accreditato**: il termine indica l'operatore accreditato, il quale assume, con organizzazione dei mezzi necessari e con gestione a proprio rischio, l'erogazione di un servizio verso un corrispettivo in danaro. In sede di erogazione delle prestazioni esso si attiene alle modalità, ai tempi e alle condizioni indicate nel PII e si raccorda con tutti gli altri soggetti coinvolti.
- **Patto di accreditamento**: il termine indica il contratto sottoscritto dal Comune Capoambito e dal Fornitore, contenente gli impegni assunti da entrambe le parti.
- **PII**: il termine indica il Piano Individuale di intervento.
- **PLUS**: il termine indica il Piano Locale Unitario dei Servizi alla persona del Distretto di Alghero, nel cui ambito ricadono i comuni dell'ambito.
- **SAD**: è il termine indicante il Servizio di Assistenza Domiciliare costituito dal complesso di interventi e di prestazioni di carattere socio-assistenziale, fatta eccezione per quelle a carattere sanitario che rimangono di competenza della ASL, erogati al domicilio di chiunque si trovi in condizioni di temporanea o permanente necessità di aiuto per la gestione della propria persona, per il governo della casa e per la conservazione dell'autonomia di vita in casa, in famiglia e nel proprio contesto sociale.
- **Ufficio Locale**: il termine indica il Servizio Sociale territorialmente competente per singolo Comune.
- **Uffici Sovracomunali**: il termine indica gli uffici propri del PLUS, quali, l'Ufficio di Piano e i Centri per la Famiglia e la Comunità
- **Utenza/Utente**: il termine indica la parte destinataria delle prestazioni erogate ovvero la parte richiedente le medesime.

6. – Definizione rapporti tra il Fornitore e il Capoambito.

I Fornitori accreditati iscritti all'Albo dovranno stipulare con il Capoambito un Patto di Accreditamento.

La sottoscrizione del Patto non comporta quale conseguenza automatica l'erogazione degli interventi e servizi. A tal fine occorre, quale condizione necessaria e sufficiente, che l'Utente esprima il proprio diritto di scelta del proprio Fornitore.

Il Fornitore accreditato deve effettuare l'erogazione degli interventi e servizi domiciliari nei confronti di tutti gli Utenti autorizzati, nel pieno rispetto dei livelli quali-quantitativi del servizio, delle procedure previste e di tutte le condizioni individuate nel Disciplinare, nell'Avviso, nel Patto di Accreditamento e nei loro allegati.

7. – Prestazioni obbligatorie.

Il SAD prevede l'erogazione al domicilio dell'Utente, delle seguenti prestazioni socio-assistenziali obbligatorie:

1. Alzata
2. Messa a letto
3. Cura della persona
4. Mobilitazione
5. Cura della casa
6. Controlli e verifiche
7. Preparazione del pasto nel domicilio della persona
8. Lavaggio e/o stiratura di biancheria a domicilio
9. Accompagnamento
10. Commissioni
11. Compagnia

Dettagli e modalità di erogazione delle prestazioni vengono meglio definite nell'**Allegato A** del presente Disciplinare

8. – Prestazioni accessorie.

Il Fornitore che intende accreditarsi potrà presentare, al momento della sua candidatura, un elenco di prestazioni accessorie e/o complementari che intende proporre in aggiunta alle prestazioni obbligatorie di cui all'**Allegato A** del presente Disciplinare. In relazione alla tipologia di Utenza SAD, le prestazioni accessorie e/o complementari che possono meglio rispondere alle esigenze e ai bisogni sono, a titolo esemplificativo:

- Prestazioni infermieristiche
- Pulizia straordinaria dell'ambiente domestico
- Interventi di piccola manutenzione dell'ambiente domestico
- Riparazioni di piccola sartoria
- Lavanderia centralizzata.

Il Fornitore dovrà indicare i nominativi degli eventuali professionisti e/o ditte di cui intenda avvalersi e il relativo tariffario delle prestazioni.

Il tariffario deve prevedere costi in linea con quelli di mercato. Le prestazioni accessorie e/o complementari sono effettuate su richiesta dell'Utente o Familiare di riferimento con attribuzione diretta dell'intero costo all'Utente beneficiario del servizio. Il Fornitore potrà integrare l'elenco delle prestazioni accessorie, anche durante il periodo di vigenza dell'accreditamento, previa comunicazione e validazione del Capoambito.

9. – Prestazioni migliorative.

Il Fornitore potrà presentare, al momento della sua candidatura, un elenco di prestazioni migliorative, aggiuntive, di qualità rispetto alle prestazioni obbligatorie di cui all'**Allegato A** del presente Disciplinare e alle prestazioni accessorie di cui all'articolo precedente.

Le prestazioni migliorative dovranno essere riferite agli specifici interventi autorizzati contenuti nel Buono sociale (es. maggior durata degli interventi, maggiore frequenza, utilizzo di ausili di proprietà del Fornitore, ecc.). Tali prestazioni migliorative costituiscono un'offerta volontaria da parte del Fornitore di ulteriori prestazioni rispetto a quelle obbligatorie che non modifica le condizioni economiche fissate nel Buono sociale sottoscritto dalle parti.

Il Fornitore dovrà indicare nella propria Carta dei servizi l'erogazione delle prestazioni migliorative senza oneri aggiuntivi a carico del PII e/o dell'Utente.

10. – Registrazione delle prestazioni rese.

Il Fornitore adotta una scheda giornaliera delle prestazioni per singolo Utente nel quale dovranno essere indicate la data, le prestazioni erogate previste nel PII, l'ora di inizio e fine intervento, il numero degli accessi effettuati, la

nelle forme adeguate, almeno cinque giorni prima dell'inizio dello sciopero, dei modi e dei tempi di erogazione dei servizi nel corso dello sciopero e delle misure per la riattivazione degli stessi. Analogamente tale comunicazione deve essere tempestivamente inoltrata all'Ufficio Locale; in questo ultimo caso la comunicazione deve essere corredata dall'elenco nominativo degli utenti a cui comunque vengono garantiti i servizi minimi essenziali. Per gli interventi non resi a causa dello sciopero nulla è riconosciuto al Fornitore;

■ si impegna a comunicare la propria eventuale cancellazione dall'Albo agli Utenti che ha in carico, garantendo comunque la fornitura degli interventi in esso previsti per un periodo di almeno 30 giorni, al fine di permettere all'Utente la scelta di un altro Fornitore;

■ si impegna ad assicurare anche agli Utenti non titolari di Buono servizio i medesimi standard di qualità e gli interventi che ha accettato di fornire con la richiesta di accreditalamento, a fronte di una tariffa non superiore a quelle stabilite per il presente procedimento.

Il Fornitore inoltre deve garantire la figura di un Coordinatore deputato a svolgere le seguenti funzioni:

- cura il coordinamento degli operatori impegnati nel servizio;
- è referente per conto del Fornitore nei confronti dell'Ufficio Locale;
- aggiorna l'Ufficio Locale in merito ai PII attivati e sulle eventuali criticità riscontrate nella gestione degli stessi;
- partecipa agli eventuali incontri organizzati dal Capoambito o dall'Ufficio Locale per la verifica sull'andamento degli interventi autorizzati;
- stabilisce rapporti di collaborazione con Enti, Istituzioni, Associazioni, altre agenzie del territorio, finalizzati alla integrazione dei servizi accreditati con gli altri servizi già attivi a favore degli Utenti assistiti e alla implementazione degli interventi in un'ottica di lavoro di rete.

Il Fornitore, inoltre, è tenuto a garantire:

- la continuità assistenziale degli operatori impiegati nei diversi interventi, al fine di favorire quel rapporto relazionale con l'Utente che è fattore determinante della qualità;
- la costituzione di gruppi di lavoro stabili per territorio;
- l'osservanza delle norme vigenti relative alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/08 e ss.mm. e ii., all'igiene del lavoro, alle assicurazioni contro gli infortuni, alle previdenze varie per la disoccupazione involontaria, invalidità e vecchiaia, la tubercolosi e altre malattie professionali, ed ogni altra disposizione in vigore o che dovesse intervenire successivamente per la tutela materiale dei lavoratori;

- l'applicazione per l'intera durata dell'iscrizione all'Albo dei soggetti accreditati, nei riguardi di tutto il personale impiegato, senza distinzione alcuna tra dipendenti e soci lavoratori, tutte le leggi vigenti in materia di lavoro ed assicurazioni sociali, i regolamenti e le disposizioni dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro, nonché integrativi provinciali/aziendali vigenti e successivi rinnovi. In particolare si impegna al rispetto dei salari minimi contrattuali, al pagamento dei contributi assicurativi e previdenziali, alla previsione di idonee coperture assicurative, assumendone a proprio carico gli oneri relativi;

- il periodico aggiornamento formativo del personale impiegato;
- l'attivazione delle procedure di primo soccorso in caso di necessità;
- la predisposizione della Carta dei Servizi, mettendola a disposizione dell'Utente, anche solo per la visione, presso l'Ufficio Locale, con la finalità di facilitare l'Utente nella scelta consapevole del proprio Fornitore.

Il Fornitore deve illustrare all'Utente le procedure e gli strumenti adottati per la Gestione dei reclami e/o disservizi, per i quali, lo stesso si impegna a dare risposta al reclamo entro 10 giorni e a comunicare immediatamente all'Ufficio Locale le segnalazioni pervenute.

14. - Graduatoria di merito.

Tutti i Fornitori accreditati verranno inseriti, oltre che nell'Albo, anche in una Graduatoria di merito. A tutti i Fornitori accreditati verrà attribuito un punteggio iniziale di trenta punti. Lo stesso punteggio potrà subire variazioni in diminuzione in caso si verificano gli inadempimenti di cui all'articolo 15 del presente Disciplinare. La graduatoria verrà aggiornata da un apposita Commissione di merito nominata dal Capoambito.

Il Responsabile del settore politiche sociali del Capoambito provvederà alla nomina del soggetto che svolgerà le funzioni di segretario verbalizzante. La Commissione di merito si riunisce di norma con cadenza trimestrale al fine di valutare i casi pendenti e ogni qualvolta il Responsabile del settore politiche sociali del Capoambito lo richieda. La Commissione di merito attribuisce le penalità - sia di tipo economico che di demerito, così come previsto dall'articolo 15 del presente Disciplinare - a seguito della definizione e pubblicazione di un sistema di parametri razionali da applicare in maniera uniforme a tutte le casistiche di inadempimento che si verificano.

Il Consiglio Intercomunale SAD, esaminata la contestazione, il ricorso o la giustificazione, esprime un parere definitivo in un verbale che viene approvato con atto formale.

Il Fornitore si impegna a comunicare la propria eventuale cancellazione dall'Albo agli Utenti che hanno sottoscritto con lo stesso un PII, garantendo comunque la fornitura degli interventi in esso previsti per un periodo di 15 giorni, al fine di permettere all'Utente la scelta di un altro Fornitore.

21. – Utenti non beneficiari di Buono sociale.

Possono avvalersi dei Fornitori accreditati anche coloro che ritengono di acquistare autonomamente e interamente a proprie spese gli interventi di assistenza domiciliare necessari a soddisfare la loro domanda.

Essi si rivolgono direttamente ai Fornitori accreditati, che sono tenuti ad assicurare, a fronte dei medesimi livelli standard di qualità e quantità degli interventi che hanno accettato di fornire con la richiesta di accreditamento, con i prezzi non superiori a quelli stabiliti nell'Avviso e dalle proposte di tariffe accessorie formulate dai Fornitori in fase di accreditamento.

L'Utente non beneficiario di un Buono sociale stipula con il Fornitore accreditato un contratto nel quale sono indicati: operatori coinvolti e loro funzioni, durata complessiva del programma, attività previste, frequenza degli interventi, preventivo di spesa mensile e obbligo per il Fornitore di dare immediata comunicazione di un'eventuale successiva cancellazione dall'Albo.

22. – Sistema informativo

L'Ambito si propone di sperimentare un proprio sistema informativo che gestirà le attività e i processi legati all'erogazione degli interventi, i Fornitori accreditati dovranno adeguare i propri strumenti informativi al fine di renderli compatibili con il sistema gestionale proprio dell'Ambito, secondo le modalità e i tempi che verranno comunicati e condivisi con gli stessi.

Al Fornitore pertanto viene richiesto di assolvere al proprio debito informativo inviando, nei tempi che verranno stabiliti, qualsiasi documento e la rendicontazione contenente i dati della propria attività mediante il supporto informativo programmato.

23. – Il Piano Individuale di intervento - PII.

Preliminarmente all'erogazione del servizio domiciliare è la redazione di un PII.

Il PII verrà sottoscritto prioritariamente dall'Utente oppure, se questi è impossibilitato a farlo, da un Familiare o da chi ne cura gli interessi, dall'Ufficio Locale e da un referente del Fornitore.

La mancata sottoscrizione del PII da parte dell'Utente o del Familiare di riferimento indica la non condivisione dello stesso e comporta la non attivazione del SAD salvo situazioni particolari valutate dall'Ufficio Locale.

Il PII sarà rimodulato, con decisione motivata dell'Ufficio Locale, ogni qual volta si presentino nuove e diverse esigenze dell'Utente.

24. – Partecipazione dell'Utente al costo.

L'Utente partecipa ai costi delle prestazioni erogate in proporzione alla propria capacità economica.

I parametri di partecipazione dell'Utente alla spesa delle prestazioni viene determinato e aggiornato su indicazione del Consiglio Intercomunale SAD.

I criteri e le modalità di partecipazione dell'Utente alla spesa delle prestazioni SAD sono applicati uniformemente in tutto l'Ambito.

25. – Definizione rapporti tra l'Ufficio Locale e il Capoaambito.

L'Ufficio Locale si impegna:

- Alla pubblicazione e diffusione sul proprio territorio del materiale informativo relativo all'erogazione del Buono sociale a favore dei propri residenti.
- All'assegnazione del Buono sociale, secondo le modalità previste nel presente Disciplinare e secondo le Linee Guida elaborate dal Capoaambito contenenti le procedure e la modulistica da adottare.
- Alla gestione amministrativa dell'Utente mediante il supporto informativo fornito dal Capoaambito

Allegato A – Elenco delle prestazioni obbligatorie

INDICE ALLEGATI

Gli allegati costituiscono parte integrante del Disciplinare di funzionamento del Servizio Assistenza Domiciliare

ALLEGATI

PRESTAZIONI OBBLIGATORIE PER TIPOLOGIA D'INTERVENTO

1. ALZATA

1.A - Alzata di ALTA complessità assistenziale

Dettaglio dell'intervento:

- Favorire la minzione

- Svestizione parte intima del corpo

- Cambio del panno

- Igiene intima a letto

- Lavaggio gambe e piedi

- Igiene dei piedi

- Vestizione parte inferiore del corpo

- Svestizione parte superiore del corpo

- Aiuto nell'igiene viso, mani, orecchie, ascelle, busto

- Barba uomo-donna, pettinare

1.B - Alzata di MEDIA complessità assistenziale

Dettaglio dell'intervento:

- Favorire la minzione

- Svestizione parte intima del corpo

- Cambio del panno

- Igiene intima a letto

- Lavaggio gambe e piedi

- Vestizione parte inferiore del corpo

- Svestizione parte superiore del corpo

- Igiene viso, mani, orecchie, ascelle, busto

- Igiene del cavo orale

- Eventuale igiene stoma

- Barba uomo-donna, pettinare

- Eventuale pulizia protesi

- Indossare eventuale busto

- Vestizione parte superiore del corpo

- Eventuale igiene dei capelli a letto

- Eventuale medicazione a piatto

- Postura e mobilitazione come parte integrante di ogni intervento

- Allineamento posturale

- Ri-posizionamento degli ausili/protesi

- Riattaccare catetere

- Rifacimento del letto

- Deterzione, disinfezione e riordino del materiale usato

- Riordino camera e bagno

1.C - Alzata di BASSA complessità assistenziale

Dettaglio dell'intervento:

- Favorire la minzione

- Aiutare la persona nella vestizione parte intima del corpo

- Cambio del panno

- Igiene intima in bagno

- Vestizione parte inferiore del corpo

- Svestizione parte superiore del corpo

- Aiuto nell'igiene viso, mani, orecchie, ascelle, busto

- Aiuto nell'igiene orale e nella pulizia delle protesi

- Barba uomo-donna, pettinare

- Indossare eventuale busto

- Vestizione parte superiore del corpo

- Eventuale medicazione a piatto

- Postura e mobilitazione come parte integrante di ogni intervento differenziale

- Preparazione del pasto a domicilio della persona
- Preparazione e aiuto all'assunzione del pasto (domiciliare)

8. LAVAGGIO E/O STIRATURA DI BIANCHERIA

8.1 – Lavaggio e/o stiratura di biancheria a domicilio

9. ACCOMPAGNAMENTO

9.1 - Accompagnamento complesso LUNGO

9.2 - Accompagnamento complesso BREVE

10. COMMISSIONI

10.1 – Ritiro spesa

10.2 – Ritiro documenti e/o oggetti

11. COMPAGNIA

11.1 – Compagnia a persona sola, senza adeguato supporto familiare, in stato di non autosufficienza