

ALLEGATO A

**SERVIZI E INTERVENTI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA
NELLA REGIONE LAZIO**

INDICE

PREMESSE	3
A. SOGGETTI PUBBLICI TITOLARI DEI SERVIZI E DEGLI INTERVENTI	7
B. SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA	8
B.1 Servizio di assistenza domiciliare	8
B.1.1 <i>Caratteristiche e modalità generali di erogazione del servizio</i>	8
Definizione	
Destinatari	
Prestazioni	
Accesso	
Rilevazione del bisogno, presa in carico e integrazione sociosanitaria	
Piano personalizzato di assistenza	
Aspetti generali dell'erogazione del servizio	
Organizzazione del servizio	
Figure professionali	
Documentazione	
Rapporti con le persone destinatarie del servizio	
B.1.2 <i>Modalità specifiche di erogazione per tipologia di persone destinatarie del servizio</i>	13
<u>Minori</u>	13
Definizione	
Destinatari	
Rilevazione dei bisogni	
Obiettivi specifici	
Prestazioni specifiche	
<u>Persone con disabilità</u>	15
Definizione	
Destinatari	
Rilevazione dei bisogni	
Obiettivi specifici	
Prestazioni specifiche	
<u>Anziani</u>	17
Definizione	
Destinatari	
Rilevazione dei bisogni	
Obiettivi specifici	
Prestazioni specifiche	

B.2 Servizio di assistenza a persone in condizioni di grave disagio sociale	18
Finalità	
Definizione	
Destinatari	
Rilevazione del bisogno e presa in carico	
Piano personalizzato di assistenza	
Prestazioni	
Documentazione	
Organizzazione del servizio	
Figure professionali	
B.3 SOGGETTI EROGATORI DEI SERVIZI	22
B.3.1 Criteri di affidamento dei servizi	
B.3.2 Registro dei soggetti erogatori dei servizi alla persona	
B.3.3 Valutazione dei servizi	
B.3.4 Sanzioni	
C. INTERVENTI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA	26
C.1 Interventi di assistenza a persone in condizioni di disabilità grave e/o non autosufficienza	27
Finalità	
Destinatari	
Scelta diretta dell'assistente personale e regolarizzazione del rapporto di lavoro	
Piano personalizzato di assistenza e atto di impegno	
Sostegno economico	
Valutazione dell'intervento	
C.2 Interventi di assistenza a persone in condizioni di disabilità gravissime	29
Finalità	
Destinatari	
Modalità	
Figure professionali	
C.3 Interventi di assistenza per la vita indipendente a persone in condizioni di disabilità	30
Finalità	
Destinatari	
Scelta diretta dell'assistente personale e regolarizzazione del rapporto di lavoro	
Piano personalizzato di assistenza e atto di impegno	
Sostegno economico	
Valutazione dell'intervento	
C.4 Registro degli assistenti alla persona	33
D. Tutela dei diritti delle persone destinatarie dei servizi e degli interventi	34

PREMESSE

La Regione Lazio ha già da tempo disciplinato la materia dei servizi assistenziali di tipo residenziali e semiresidenziali con la legge regionale del 12 dicembre 2003, n. 41 “Norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali” e le relative deliberazioni attuative della Giunta regionale DGR 1304/2004 e DGR 1305/2004 recentemente aggiornate dalla deliberazione del 24 marzo 2015, n.125 “Modifiche alla DGR 1304/2004: “Requisiti per il rilascio dell'autorizzazione all'apertura ed al funzionamento delle strutture che prestano i servizi di Mensa sociale e accoglienza notturna, i Servizi per la vacanza, i Servizi di emergenza e di pronto intervento assistenziale e dei Centri diurni, di cui all'articolo 2, lettera a), punto 2 della l.r. n. 41/03” e dalla deliberazione del 24 marzo 2015, n. 126 “Modifiche alla DGR 1305/2004: “Autorizzazione all'apertura ed al funzionamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali. Requisiti strutturali ed organizzativi integrativi rispetto ai requisiti previsti dall'articolo 11 della l.r. n. 41/2003”. Revoca delle DGR 498/2006, DGR 11/2010, DGR 39/2012. Revoca parziale della DGR 17/2011”.

Tuttavia manca ancora a livello regionale una disciplina sistematica e omogenea dei servizi e degli interventi di assistenza alla persona ulteriori rispetto a quelli di tipo residenziale e semiresidenziale e dei servizi già normati con le dette deliberazioni.

Con il presente provvedimento si definiscono i criteri e le modalità di erogazione del servizio pubblico di assistenza domiciliare socioassistenziale per minori, persone con disabilità e persone anziane e del servizio pubblico di assistenza alle persone in condizioni di grave disagio sociale nonché gli interventi di assistenza destinati a persone in condizioni di disabilità gravi e/o di non autosufficienza e a persone in condizioni gravissime e a persone con disabilità per la vita indipendente che prevedono la scelta e l'assunzione diretta dell'assistente alla persona, ai quali servizi e interventi sono destinate risorse pubbliche con specifici budget in sede di bilancio.

La disciplina dei servizi e degli interventi di assistenza alla persona servizio si propone l'obiettivo di fondo di assicurare alle persone prese in carico la più adeguata risposta ai loro bisogni assistenziali, finalizzata a consentirne la permanenza il più a lungo possibile nel proprio ambito familiare e sociale, elevando la qualità della vita delle stesse e dei membri della famiglia, evitando fenomeni di isolamento e di emarginazione sociale e prevenendo, in tal modo, il ricorso a forme di istituzionalizzazione e favorendo altresì processi di deistituzionalizzazione.

I servizi di assistenza alla persona

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

Il servizio di assistenza domiciliare socio assistenziale nel Lazio è previsto della legge regionale del 09 settembre 1996, n. 38 “Riordino, programmazione e gestione degli interventi e dei servizi socio-assistenziali nel Lazio” all'articolo 22 la quale, però, si limita alla definizione del servizio stesso senza stabilirne le caratteristiche e le modalità di erogazione.

Interventi di assistenza domiciliare sociale, integrata con la sanitaria, sono altresì previsti dalla legge regionale del 23 novembre 2006, n. 20 “Istituzione del fondo regionale per la non

autosufficienza” all’articolo 3 peraltro integrata con l’assistenza domiciliare sanitaria.

Nel corso degli anni la Regione ha dato indicazioni agli Ambiti territoriali socio assistenziali di cui all’articolo 10 lettera d) della detta l.r. 38/96 attraverso delle “Linee guida” relativamente all'utilizzo delle risorse finanziarie destinate ai Piani di Zona e ai Piani per la non autosufficienza. Il presente provvedimento mira pertanto a colmare un vuoto di coordinamento e indirizzo in materia di standard e modalità gestionali a livello regionale.

L’obiettivo finale per la Regione è che i servizi e gli interventi di assistenza alla persona siano normati dagli Ambiti territoriali socio assistenziali attraverso l’adozione di un regolamento di ambito che regoli, in maniera coerente tra le distinte gestioni associate nel rispetto dell’autonomia di ciascuna, i servizi e gli interventi stessi garantendo l’uniformità attraverso il rispetto della presente disciplina.

Quel che il presente atto si propone, dunque, è disciplinare tutti gli aspetti essenziali del servizio in questione in un quadro d’insieme unitario ed omogeneo, con la possibilità di integrarlo e completarlo adattandolo alle esigenze ed alle specificità locali.

Ulteriore obiettivo è la istituzione e la tenuta di un registro, a livello di ambito territoriale per i comuni del Lazio e per Roma capitale a livello municipale, dei soggetti riconosciuti idonei dunque accreditati a svolgere il servizio di assistenza alla persona con fondi pubblici, di provenienza comunitaria, nazionale, regionale, comunale e locale.

Per quanto riguarda le procedure di accesso al servizio da parte dei cittadini e le modalità di affidamento del servizio ai soggetti erogatori, Roma capitale e i comuni associati nell’ambito territoriale adottano autonome scelte nel rispetto di quanto disciplinato nel presente atto e più in generale dalla normativa vigente.

Viene lasciato ai responsabili dei servizi sociali territoriali il massimo spazio per quel che riguarda la definizione degli aspetti più strettamente tecnici, connessi cioè alle loro competenze, alla loro autonomia ed alla loro responsabilità professionale. Ci si riferisce, ad esempio, alle modalità di rilevazione dei bisogni e di presa in carico e all’elaborazione del piano personalizzato di assistenza. Si pensa altresì alle modalità del necessario coinvolgimento degli organismi del terzo settore nella coprogettazione del servizio e nell’individuazione di modalità innovative e sperimentali per la sua erogazione, anche nell’ottica di un potenziamento del welfare di comunità.

Oltre al servizio di assistenza domiciliare che si rivolge alle persone minori, persone con disabilità e alle persone anziane si disciplina il servizio di assistenza alle persone in condizioni di grave disagio sociale.

Le prestazioni alle quali si fa riferimento intendono fornire risposte, per quanto possibile, a forme di fragilità e vulnerabilità sociale che, da sempre presenti nella nostra società, sono state ampliate, diffuse e rese più drammatiche dalla recente congiuntura economica. Si tratta, anche in questi casi, di prassi spesso già seguite dai servizi sociali nella loro azione quotidiana, ma sulle quali si è ritenuto opportuno porre l’accento per evidenziare la necessità che tali prassi divengano patrimonio comune di tutti i servizi territoriali, anche se esse comportano un livello di “investimento” (in termini di impegno personale e di sforzo ideativo e progettuale) difficile da garantire nella critica situazione in cui, purtroppo, versano oggi i servizi stessi. Ma forse proprio tale situazione può far emergere potenzialità non ancora del tutto espresse e stimolare l’ideazione e l’implementazione di

forme di collaborazione con le risorse presenti nel territorio in grado di promuovere virtuose sinergie.

Le procedure previste sono caratterizzate dalla massima attenzione alla qualità del servizio e per questo occorre fare in modo che i soggetti erogatori, ai quali i soggetti pubblici territorialmente competenti affidano l'erogazione dei servizi di assistenza alla persona, posseggano requisiti tali da garantire l'idoneità ad operare in maniera soddisfacente.

A questo proposito la disciplina prevede l'istituzione e la tenuta di un registro "Registro dei soggetti erogatori dei servizi alla persona" a livello di ambito territoriale, municipale nel caso di Roma capitale.

I soggetti sulla base del possesso dei requisiti dettati dal presente provvedimento, accertati dallo stesso soggetto pubblico titolare dei servizi alla persona sono ritenuti idonei a svolgere il servizio - dunque accreditati.

Il possesso dei requisiti di qualità per la gestione dei servizi costituirà per i soggetti erogatori la condizione essenziale per l'instaurazione di rapporti contrattuali ed economici con i soggetti pubblici competenti, tuttavia non obbligherà in alcun modo l'ente locale (in relazione all'organizzazione territoriale per la gestione dei servizi) all'instaurazione di tali rapporti, ma fungerà, in definitiva, da strumento di preselezione dei soggetti erogatori che potranno accedere alle procedure di affidamento del servizio che l'ente locale stesso voglia attivare.

Gli interventi di assistenza alla persona

Il presente atto, oltre al servizio di assistenza domiciliare e di assistenza a persone in condizioni di grave disagio sociale di cui finora si è detto, disciplina un altro settore di intervento essenziale nel sistema di welfare regionale: gli interventi di assistenza che prevedono la scelta e l'assunzione diretta dell'assistente alla persona in favore di persone in condizioni di disabilità gravi e gravissime e/o di non autosufficienza e a persone con disabilità per la vita indipendente attraverso interventi di natura economica secondo quanto previsto dall'articolo 23 (Aiuto personale) della detta legge regionale n. 38/96.

Tali forme di assistenza, proprio perché scelte e gestite direttamente dalle persone destinatarie e/o dai loro familiari, riescono ad offrire risposte puntuali e mirate ai bisogni assistenziali espressi e svolgono un ruolo complementare rispetto al servizio pubblico di assistenza alla persona.

Al fine di fornire supporto ai destinatari degli interventi nella libera scelta degli assistenti alla persona, è prevista l'istituzione da parte dei soggetti pubblici competenti di appositi registri ai quali possono iscriversi le persone fisiche che intendono operare nel campo dell'assistenza a persone in condizioni di disabilità e/o di non autosufficienza disciplinata dal presente atto.

Tali registri hanno la finalità di facilitare la libera scelta, da parte dei destinatari degli interventi, degli assistenti in possesso dei requisiti previsti dalla presente disciplina che maggiormente rispondono alle loro esigenze assistenziali.

Le persone destinatarie del sostegno economico che scelgono il proprio assistente alla persona al di fuori dei registri dovranno far iscrivere l'assistente in detti registri entro il termine di tre mesi. Tale adempimento risulta essenziale per il proseguimento dell'erogazione del sostegno economico.

Conclusioni

Si coglie, dunque, l'occasione per sistematizzare e codificare linee di azione già da tempo attivate nella nostra regione e al contempo consolidare modelli di assistenza autogestiti dalle persone con questo tipo di problematiche e/o dalle loro famiglie.

Si introducono procedure di valutazione che accertino che l'erogazione delle prestazioni sia effettivamente effettuata secondo gli standard ed i principi di qualità individuati dalla presente disciplina, attraverso apposite procedure di valutazione che mettono a sistema i tre attori principali del sistema: il responsabile del servizio erogato, le persone destinatarie del servizio e i responsabili dei servizi sociali territoriali.

Si ribadisce il principio per cui l'accesso ai servizi e agli interventi alla persona, sulla base delle procedure individuate dal soggetto pubblico titolare, dovrà essere effettuata garantendo il diritto di scelta della persona beneficiaria alle diverse soluzioni assistenziali.

Infine due importanti precisazioni relative all'ambito tematico oggetto del presente atto:

1. il complesso di norme posto in essere dal presente atto riguarda i servizi e gli interventi di assistenza alla persona erogata dai servizi sociali territoriali in forma diretta o in affidamento, si vuole sottolineare in questo contesto l'ineludibile esigenza di integrazione socio-sanitaria. Presupposto di adeguatezza è in particolare l'organizzazione e l'erogazione dei servizi in questione a livello municipale (Roma Capitale) e a livello di ambito territoriale (tutti gli altri comuni), proprio al fine di favorire quell'integrazione tra sociale e sanitario che risulta imprescindibile nell'assistenza domiciliare forse più che in qualunque altro tipo di servizio territoriale. Ciò anche nella convinzione che l'assistenza domiciliare integrata rientra tra le materie oggetto dell'accordo di programma tra ambiti territoriali e distretti sanitari per la gestione dei Piani sociali di zona e dei Piani aziendali territoriali e in quella sede troverà la sua regolamentazione, già peraltro prevista dalla l.r. 38/96 al comma 5 dell'articolo 22 *"L'assistenza domiciliare socio-assistenziale si integra con l'assistenza domiciliare sanitaria di cui alla legge regionale 2 dicembre 1988, n. 80"*;
2. nel presente atto si disciplinano gli aspetti metodologici e procedurali del servizio (quelle, cioè, che si potrebbero definire "le regole del gioco"), allo scopo - come detto - di renderne omogenei i criteri e le modalità di erogazione in tutto il territorio regionale, garantendone uniformi standard qualitativi. Non sono affrontati, viceversa, aspetti relativi alle fonti di finanziamento del servizio, del loro impiego e della loro allocazione sul territorio, nonché quelli - ad essi strettamente connessi - della rilevazione del fabbisogno, da una parte, e della regolamentazione dei criteri per l'elaborazione delle tariffe e della compartecipazione alla spesa da parte degli utenti, dall'altra: si tratta di aspetti certamente non meno rilevanti degli altri, ma che verranno definiti successivamente, come è evidente, nel più vasto ambito della programmazione complessiva dei servizi sociali, che sarà oggetto del nuovo Piano sociale regionale e dei nuovi Piani sociali di Zona in esso rigorosamente incardinati.

A. SOGGETTI PUBBLICI TITOLARI DEI SERVIZI E DEGLI INTERVENTI

Titolari dei servizi e degli interventi di assistenza alla persona sono i comuni territorialmente competenti.

Roma Capitale può organizzare ed erogare i servizi a livello di municipio, gli altri comuni li organizzano e li erogano in forma associata a livello di ambiti territoriali adeguati, determinati ai sensi dell'articolo 10, comma 1, lettera d) della l.r. 38/1996 e successive modifiche, di seguito denominati ambiti territoriali.

I servizi e gli interventi di assistenza alla persona sono disciplinati dagli Ambiti territoriali socio assistenziali attraverso l'adozione di un regolamento di ambito che regoli gli stessi in maniera coerente tra le distinte gestioni associate, in considerazione dell'autonomia di ciascuna garantendo l'uniformità nel rispetto della presente deliberazione.

Si sottolinea in proposito il necessario coinvolgimento degli organismi del terzo settore nella coprogettazione del servizio e nell'individuazione di modalità innovative e sperimentali per la sua erogazione, anche nell'ottica di un potenziamento del welfare di comunità.

L'organizzazione e l'erogazione dei servizi e degli interventi a livello municipale per Roma Capitale e a livello di ambito territoriale per tutti gli altri comuni del Lazio, costituisce anche il presupposto di adeguatezza al fine di favorire quell'integrazione tra sociale e sanitario che risulta imprescindibile nell'assistenza alla persona.

Per quanto riguarda le procedure di accesso ai servizi e agli interventi da parte dei cittadini le modalità di affidamento dei servizi ai soggetti erogatori, l'entità del sostegno economico per gli interventi e i criteri e le modalità della sua erogazione Roma capitale e i comuni associati nell'ambito territoriale adottano autonome scelte nel rispetto di quanto disciplinato nel presente atto e più in generale dalla normativa vigente.

I servizi sociali territoriali definiscono altresì gli aspetti più strettamente tecnici connessi alle loro competenze, alla loro autonomia ed alla loro responsabilità professionale quali in particolare le modalità di rilevazione dei bisogni, la presa in carico e l'elaborazione del piano personalizzato di assistenza sempre nel rispetto di quanto disciplinato ai relativi paragrafi del presente atto.

Attengono al soggetto pubblico anche le procedure di valutazione dei servizi e degli interventi essenziali ai fini dell'accertamento di un erogazione di qualità degli stessi.

I servizi sociali territorialmente competenti nell'ambito di tale procedura predispongono a tal fine modalità e procedure per l'accoglimento di eventuali reclami da parte della persona presa in carico e della propria famiglia.

Deve essere favorito il diritto di scelta della persona destinataria, sia delle diverse soluzioni assistenziali, sia fra i soggetti individuati dalle procedure di affidamento da parte del soggetto pubblico per l'erogazione dei servizi stessi.

E' altresì garantita la continuità del percorso assistenziale da parte del medesimo soggetto erogatore scelto.

Il diritto di scelta si esercita una volta l'anno. E' comunque possibile, nell'ambito della modifica del piano personalizzato di assistenza, procedere all'esercizio del diritto di scelta.

B. SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

B.1. Servizio di assistenza domiciliare

B.1.1 Caratteristiche e modalità generali di erogazione del servizio

Definizione

Secondo quanto previsto dal comma 3 dell'articolo 22 della legge regionale n. 38/96, *l'assistenza domiciliare, che è costituita da un insieme di prestazioni rese a domicilio, è finalizzata a favorire la permanenza delle persone di cui al comma 2, nel proprio ambiente, ad elevare la qualità della vita delle stesse, ad evitare il fenomeno dell'isolamento e dell'emarginazione sociale.*

Per servizio pubblico di assistenza domiciliare socioassistenziale, di seguito denominato assistenza domiciliare, si intende, pertanto, l'insieme delle prestazioni rese nel contesto di vita quotidiana della persona finalizzati a favorire la permanenza delle persone fragili il più a lungo possibile nel proprio ambito familiare e sociale, elevando la qualità della vita delle stesse e dei membri della famiglia, evitando fenomeni di isolamento e di emarginazione sociale e prevenendo, in tal modo, il ricorso a forme di istituzionalizzazione e favorendo altresì i processi di deistituzionalizzazione.

Il servizio di assistenza domiciliare comprende prestazioni di tipo socioassistenziale che si differenziano in base alle singole tipologie di persone destinatarie del servizio, attraverso l'elaborazione e l'attuazione di un piano personalizzato di assistenza, diversificato secondo i bisogni dei beneficiari e gli obiettivi da raggiungere.

Destinatari

Secondo quanto previsto dal comma 2 dell'articolo 22 della legge regionale n. 38/96, *destinatari dell'assistenza domiciliare sono persone anziane e disabili in condizioni di parziale, temporanea o totale non autosufficienza, nonché nuclei familiari con componenti a rischio di emarginazione, con particolare riguardo a soggetti in età evolutiva.*

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

Prestazioni

Secondo quanto previsto dal comma 4 dell'articolo 22 della legge regionale n. 38/96, *le prestazioni socio-assistenziali consistono prevalentemente nelle attività di aiuto alla persona, di governo della casa, di supporto nel favorire la vita e la rete di relazioni, nonché in interventi di tipo sociale ed educativo.*

Le prestazioni di assistenza domiciliare consistono, pertanto, in attività di aiuto alla persona nello svolgimento delle normali attività quotidiane, di cura della persona e dell'ambiente domestico; attività di supporto, in stretto rapporto con la rete familiare e amicale, per favorire lo sviluppo e il sostegno all'autonomia personale e sociale; accompagnamento al di fuori dell'ambiente domestico per mantenere e sviluppare anche con il coinvolgimento della rete dei servizi del territorio, capacità relazionali in contesti di tipo ricreativo-culturale; supporto alla tutela dei diritti connessi alla

condizione personale di bisogno; supporto nell'espletamento delle incombenze relative alle ordinarie esigenze pratico-gestionali.

Minori

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

Persone con disabilità

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

Anziani

Il servizio è volto al miglioramento della qualità della vita e a favorire il mantenimento della persona anziana in condizioni di fragilità sociale nel proprio ambiente di vita, attraverso lo sviluppo e la conservazione dell'autosufficienza e dell'autonomia, all'accudimento delle persone anziane non autosufficienti e all'interazione con la rete familiare e sociale.

Qualora il piano personalizzato preveda la prestazione di accompagnamento in ambiente extra domestico mediante il trasporto con conduzione di automezzo tale prestazione dovrà consistere in una parte specifica all'interno del pacchetto di servizi offerto, regolato attraverso apposite convenzioni.

Accesso

L'accesso al servizio di assistenza domiciliare avviene su domanda dell'interessato, dei suoi familiari o da soggetti giuridicamente incaricati o da soggetti giuridicamente preposti alla tutela della persona destinataria del servizio.

La domanda è presentata nelle modalità stabilite dai soggetti pubblici competenti, ai quali spetta anche la regolamentazione dei criteri di accesso e dell'eventuale partecipazione alla spesa.

Rilevazione del bisogno, presa in carico e integrazione sociosanitaria

La presa in carico della persona viene effettuata ad opera dei servizi sociali territoriali, sulla base dei bisogni, preliminarmente rilevati, in riferimento agli specifici aspetti oggetto di valutazione multidimensionale per le singole tipologie di persone destinatarie del servizio (con particolare riguardo alla situazione personale, familiare e socio-ambientale), in collaborazione con la famiglia, con l'Azienda sanitaria locale in presenza di problematiche sanitarie, con i servizi educativi e scolastici in caso di minori.

Piano personalizzato di assistenza

Ai sensi della L. 328/2000 e secondo quanto previsto dall'articolo 6 della legge regionale n. 20/2006, *"Il servizio sociale del comune di residenza, in relazione alle particolari esigenze dei soggetti di cui all'articolo 2, comma 1, predisponde, in collaborazione con il medico di base e con le strutture che effettuano le valutazioni di cui al comma 2 dello stesso articolo nonché con il*

coinvolgimento dell'assistito e dei suoi familiari, un piano di intervento personalizzato nel quale sono individuati:

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

per ogni persona è predisposto un piano personalizzato di assistenza (nel caso di minori un piano personalizzato educativo-assistenziale) sulla base dei bisogni rilevati. Il piano elaborato dai servizi sociali territoriali, eventualmente coordinato con il piano assistenziale sanitario predisposto dall'Azienda sanitaria locale, è condiviso e accettato dalla persona destinataria del servizio e dai suoi familiari e la sua attuazione ed efficacia è verificata dai servizi sociali territoriali stessi. Il piano personalizzato di assistenza è sottoscritto altresì dal soggetto erogatore del servizio, che si impegna in tal modo alla sua piena e corretta attuazione.

Il piano personalizzato di assistenza contiene gli obiettivi da raggiungere, la durata del piano e la tempistica per le verifiche sulla sua realizzazione, le prestazioni, le modalità e i tempi di attuazione delle prestazioni stesse, la tipologia e l'intensità assistenziale, il responsabile del piano, le figure professionali coinvolte nell'attuazione del piano, i compiti specifici del personale coinvolto, il sistema di verifica, i criteri di informazione, compresa l'indicazione dei riferimenti dell'Ufficio di tutela della persona destinataria del servizio, e di coinvolgimento della persona presa in carico e del nucleo familiare. Per i minori il piano educativo-assistenziale contiene altresì i criteri di informazione e coinvolgimento del minore e del suo nucleo familiare e delle figure e delle istituzioni interessate alla realizzazione dell'intervento.

Ogni informazione contenuta nel piano personalizzato è regolarmente aggiornata e verificata, in modo tale da seguire l'evoluzione delle condizioni della persona nel tempo, in particolare per quanto riguarda i dati relativi al suo stato di benessere psicofisico.

Nell'attuazione del piano deve essere favorita la continuità degli operatori che seguono la singola persona.

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

Aspetti generali dell'erogazione del servizio

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

Organizzazione del servizio

L'organizzazione del servizio, svolto dalle figure professionali coinvolte nella realizzazione del piano personalizzato, deve prevedere il lavoro in équipe. Il responsabile operativo del servizio programma riunioni periodiche di confronto almeno con frequenza mensile con tutta l'équipe degli

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

Figure professionali

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

Il responsabile del servizio

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

Egli ha la responsabilità operativa del servizio e svolge, in particolare, le seguenti funzioni:

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

Il ruolo del responsabile è ricoperto da:

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

L'esperienza deve essere stata maturata o presso strutture residenziali, semiresidenziali e centri diurni socio-assistenziali autorizzati (pubblici o privati) o nel servizio di assistenza domiciliare pubblica per le tipologie di utenza per le quali il servizio è previsto.

Oltre al responsabile del servizio deve essere garantita la presenza di figure professionali qualificate, in relazione alla tipologia del servizio prestato, alle caratteristiche ed ai bisogni dell'utenza seguita.

L'Assistente sociale

E' la figura professionale formata ai sensi della vigente normativa, che assiste le persone destinatarie delle prestazioni con interventi di natura socio-assistenziale, volti anche alla soluzione di problemi che si evidenziano o nascono in concomitanza con l'inizio della attività assistenziale.

Favorisce il migliore utilizzo delle risorse offerte dal soggetto erogatore e quelle presenti sul territorio; cura in particolare i rapporti con la famiglia d'origine e con l'ambiente di provenienza al fine di prevenire forme di isolamento, collabora e promuove l'attività sociale in relazione ai singoli piani personalizzati di assistenza.

L'educatore professionale

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

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

La funzione di educatore professionale è ricoperta dagli educatori professionali formati nell'ambito delle classi di laurea per le professionali sociali e delle classi di laurea delle professioni sanitarie della riabilitazione e titoli equipollenti.

L'operatore

E' la figura professionale la cui attività è rivolta a garantire assistenza nelle necessità primarie della persona, favorendo il benessere e l'autonomia all'interno del contesto di vita quotidiana della persona. Assiste la persona fornendo aiuto sostanziale di tipo domestico, di cura nell'igiene personale, nell'alimentazione, nonché di aiuto per la corretta assunzione dei farmaci prescritti, per il corretto utilizzo di apparecchi medicali di semplice uso e nella preparazione alle prestazioni sanitarie, nella gestione e nella sicurezza degli ambienti di vita, svolge assistenza nella sfera della comunicazione e della relazione, nell'accompagnamento della persona e nelle attività di tempo libero. Si relaziona con la rete dei servizi territoriali, pubblici e privati, al fine di assicurare assistenza e garanzia di accesso a tali servizi.

La funzione di operatore può essere svolta da:

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

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

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

Qualora diverse funzioni del servizio facciano capo ad una sola persona è indispensabile che, comunque, queste vengano svolte tutte con completezza e dimostrata professionalità.

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

Documentazione

Per ogni singola persona destinataria del servizio è prevista l'adozione di una cartella (contenente i dati personali, amministrativi e sociali, il piano personalizzato di assistenza e la registrazione di tutte le fasi del lavoro compiuto settimanalmente) per la verifica delle prestazioni rese e del raggiungimento degli obiettivi del piano. La cartella deve essere tenuta presso la sede del soggetto erogatore nel rispetto delle disposizioni di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

E' altresì prevista l'adozione del registro del personale contenente l'elenco nominativo delle figure professionali, l'indicazione dei turni di lavoro e delle rispettive mansioni, la forma contrattuale e il relativo inquadramento.

In caso di variazioni di personale l'elenco va aggiornato e comunicato al competente soggetto pubblico territoriale, unitamente ai titoli professionali non in possesso dei detti uffici pubblici.

Vanno inoltre adottati strumenti operativi (quali ad esempio un foglio firma e la scheda riepilogativa delle prestazioni svolte presso il domicilio della persona destinataria del servizio) per la verifica settimanale, da parte del responsabile operativo del servizio, delle presenze e della puntualità degli operatori e per l'aggiornamento della cartella della persona destinataria del servizio.

B.1.2 Modalità specifiche di erogazione per tipologia di persone destinatarie del servizio

Minori

Definizione

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

realizza attraverso l'azione coordinata dei servizi sociali competenti che ne curano la presa in carico ed i servizi del territorio sulla base di un piano personalizzato educativo-assistenziale.

Destinatari

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

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

Rilevazione dei bisogni

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

Vengono valutati in particolare:

- a) tipologia e grado di difficoltà e disagio del minore nel proprio ambito familiare;
- b) tipologia e grado di autonomia del minore;
- c) condizioni familiari quali in particolare: composizione del nucleo familiare, condizioni di fragilità del nucleo (nuclei monoparentali o famiglie numerose), esistenza di una rete parentale e/o amicale;
- d) grado di difficoltà sociale del minore e del suo nucleo familiare, quali in particolare: condizioni socio-ambientali, condizioni economiche, condizioni e caratteristiche dell'abitazione;
- e) condizioni delle figure genitoriali adulte o del genitore minore, quali in particolare: genitori con problematiche sanitarie, nuclei provenienti da storie di rottura di legami familiari significativi o separazioni; problematiche particolari del nucleo familiare che creino impedimenti al benessere psichico, fisico e relazionale dei componenti stessi.

Obiettivi specifici

Obiettivi del servizio sono:

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

Prestazioni specifiche

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

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

Persone con disabilità

Definizione

Il servizio di assistenza domiciliare per persone con disabilità, anche minori, è volto al mantenimento e allo sviluppo dell'autosufficienza, dell'autonomia e dell'integrazione sociale della persona con disabilità. E' altresì volto a offrire sostegno e sollievo al nucleo familiare.

Si realizza attraverso l'azione coordinata dei servizi sociali competenti e dei servizi sociosanitari dell'azienda sanitaria locale che ne curano la presa in carico, sulla base di un piano personalizzato di assistenza ai fini dell'integrazione socio sanitaria delle prestazioni.

Destinatari

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

Rilevazione dei bisogni

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

Vengono valutati in particolare:

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

Obiettivi specifici

Obiettivi del servizio sono:

- favorire l'autorealizzazione della persona con disabilità di vivere nella società, con la stessa libertà di scelta delle altre persone, sostenendo la stessa nella partecipazione alla vita familiare e sociale in condizione di parità;

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

Prestazioni

Le prestazioni consistono in:

- cura della persona con disabilità con particolare riguardo a: igiene personale, abbigliamento, igiene dei vestiti e biancheria, aiuto nella deambulazione, somministrazione dei pasti, aiuto nell'assunzione delle terapie farmacologiche non complesse;
- cura degli ambienti di vita utilizzati dalla persona con particolare riguardo al decoro e all'igiene;
- attività specifiche finalizzate allo sviluppo, al recupero e al mantenimento di abilità nell'ambito della autosufficienza nel proprio ambiente di vita;
- attività di aiuto/gestione della spesa per acquisto beni e/o servizi; (esempio spesa alimentare e bollette);
- sostegno nell'attività genitoriale e familiare, nello svolgimento delle attività quotidiane; accompagnamento nei luoghi di impegno ed interesse personale finalizzati all'espletamento del piano personalizzato di assistenza (esempio scuola, lavoro, servizi sanitari, attività ludiche, ecc.);
- attività per il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale con particolare riguardo a: saper chiedere informazioni, saper chiedere aiuto agli altri se si è in difficoltà, conoscere i propri dati, saper usare telefono - orologio- denaro, saper esprimere preferenze ed interessi;
- attività per il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie sociali con particolare riguardo a: sviluppare l'orientamento, la mobilità e la capacità di utilizzare i mezzi di trasporto, saper utilizzare esercizi commerciali ed uffici, sviluppare la capacità di gestione del tempo libero e di relazione con gli altri, anche in un contesto di gruppo;
- attività per stimolare la partecipazione ad iniziative culturali, sportive, ricreative e di gruppo, anche con il coinvolgimento della famiglia;
- attività per il potenziamento delle reti formali (lavoro, servizi, ecc.) ed informali (sistema familiare e amicale, ecc.);
- informazioni su diritti, pratiche e servizi per migliorare la qualità della vita della persona con disabilità, espletamento con e per la persona destinataria del servizio di pratiche burocratiche;

- altri interventi personalizzati, elaborati in fase di valutazione e programmazione del piano personalizzato di assistenza.

Anziani

Definizione

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

Destinatari

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

Rilevazione dei bisogni

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

Vengono valutati in particolare:

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

Obiettivi specifici

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

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

Prestazioni specifiche

Le prestazioni consistono in:

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

B.2. SERVIZIO DI ASSISTENZA A PERSONE IN CONDIZIONI DI GRAVE DISAGIO SOCIALE

Finalità

Il fenomeno dell'esclusione sociale riguarda numerose tipologie di persone con bisogni differenziati, che necessitano di interventi mirati, personalizzati ed in rete con gli altri servizi. Il bisogno di questa fascia di popolazione si caratterizza per lo più come complesso, perché alla carenza o alla totale mancanza di reddito si sommano spesso altri gravi fattori di disagio sociale: deprivazioni relazionali, malattia, disagio psichico, dipendenza da sostanze, isolamento sociale, mancanza di istruzione, situazioni di irregolarità /illegalità. Questi fattori generano condizioni di sofferenza che, se non affrontate, possono aggravarsi e segnare perfino il passaggio da uno stato di marginalità ed esclusione sociale a quello di devianza.

La forte crescita di tali problematiche, verificatasi ormai da tempo ed accelerata dalla recente congiuntura economica, può essere ricondotta, in ultima analisi, al progressivo indebolimento dei tre principali pilastri sui quali si è retto in passato il nostro modello di società: lavoro, famiglia e

welfare tradizionale. Sono pertanto sempre più diffuse situazioni di vita caratterizzate dall'inserimento precario nei canali d'accesso alle risorse materiali fondamentali e/o dalla fragilità del tessuto relazionale di riferimento ed esposte quindi a processi di disarticolazione sociale che possono raggiungere livelli critici, fino a mettere a repentaglio la stessa stabilità dei modelli di organizzazione della vita quotidiana. Situazioni di vita, cioè, in cui l'autonomia e la capacità di autodeterminazione sono costantemente minacciate, se non del tutto assenti.

In tale contesto sorgono due essenziali sfide per i servizi sociali: quella delle modalità di intercettazione e di lettura del bisogno e quella delle risposte adeguate da fornire.

L'emergere e il diffondersi di nuove e drammatiche situazioni di fragilità ed esclusione sociale impone infatti ai servizi un rilevante cambiamento culturale, che porti ad un sistema di welfare di tipo "esplorativo", vale a dire ad un sistema che, a differenza del passato, vada a cercare il disagio e il bisogno laddove esso rimane inespresso, perché il più delle volte chi ne è portatore non ha nemmeno coscienza di appartenere ad una comunità che nei suoi confronti ha l'obbligo di fornire appoggio e protezione. A ciò è da aggiungere che il tradizionale approccio "categoriale" alla decodifica della domanda (minori, persone con disabilità, anziani, famiglia, ecc.), nel presupporre una definitezza ed una "segmentazione" delle problematiche sociali, mal si adatta alla comprensione delle cause e alla definizione di interventi efficaci nei confronti delle nuove marginalità e del disagio degli adulti, che non solo assumono caratteri di complessità e multidimensionalità, ma attraversano spesso trasversalmente le "categorie" usuali.

Nei confronti di questi casi trovano efficacia strumenti e metodologie di assistenza che è possibile definire "di affiancamento", che cioè - oltre a fornire nell'immediato risposte di emergenza a bisogni essenziali della vita - si prefiggono nel medio-lungo periodo l'affrancamento della persona dalle sue condizioni di difficoltà, attraverso il sostegno personale degli operatori e la progettazione personalizzata e condivisa di percorsi di autonomia e di progetti di inserimento sociale e lavorativo, in stretta sinergia con la rete degli altri servizi pubblici presenti nel territorio e con gli organismi del terzo settore. Si tratta di un lavoro sociale che assume una forte valenza educativa, perché volto principalmente all'empowerment della persona, cioè al suo "rafforzamento": presa di coscienza delle proprie potenzialità, sviluppo dell'autostima, accrescimento delle capacità a far fronte con autonomia e responsabilità alla propria vita.

Si tratta, evidentemente, di un vasto campo d'azione per i servizi sociali territoriali, che richiede tutta la professionalità, la capacità progettuale, l'intraprendenza e perfino l'inventiva dei loro operatori per l'eterogeneità, la specificità, la variabilità, la non codificabilità delle situazioni in esso riconducibili. Un campo quindi che costituisce anche terreno d'elezione per la sperimentazione di forme innovative d'intervento e per l'attivazione di proficue forme di coprogettazione con gli organismi del terzo settore.

Definizione

Il servizio di assistenza a persone in condizioni di grave disagio sociale è l'insieme delle prestazioni finalizzate a elevare la qualità della vita delle persone stesse, evitando fenomeni di isolamento e di emarginazione sociale e prevenendo, in tal modo, il ricorso a forme di istituzionalizzazione.

Il servizio di assistenza si esplica attraverso prestazioni di tipo socioassistenziale che si differenziano in base alle singole necessità delle persone in condizioni di grave disagio sociale,

attraverso l'elaborazione e l'attuazione di un piano personalizzato di assistenza, diversificato secondo i bisogni dei beneficiari e gli obiettivi da raggiungere.

Destinatari

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

Rilevazione del bisogno e presa in carico della persona

La presa in carico della persona viene effettuata ad opera dei servizi sociali territoriali sulla base dei bisogni rilevati.

L'accesso al servizio di assistenza avviene su domanda dell'interessato, dei suoi familiari o direttamente dai servizi sociali. La domanda è presentata nelle modalità stabilite dai soggetti pubblici competenti, ai quali spetta anche la regolamentazione dei criteri di accesso.

In considerazione della particolare tipologia delle persone in condizione di grave disagio sociale sono attivate metodologie volte a rilevare bisogni e disagio, laddove esso rimane inespresso, perché il più delle volte chi ne è portatore non ha nemmeno coscienza di appartenere ad una comunità che nei suoi confronti ha l'obbligo di fornire appoggio e protezione. Saranno quindi attivati strumenti e metodologie di incontro diretto sul territorio, attraverso unità di strada e operatività di educativa territoriale.

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

Vengono valutati in particolare:

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

Piano personalizzato di assistenza

Per ogni persona è predisposto un piano personalizzato di assistenza sulla base dei bisogni rilevati. Il piano elaborato dai servizi sociali territoriali, eventualmente coordinato con il piano assistenziale sanitario predisposto dall'Azienda sanitaria locale, è condiviso e accettato dalla persona destinataria del servizio e nel caso dai suoi familiari ed è verificato nella sua attuazione dai servizi sociali territoriali stessi. Il piano personalizzato di assistenza è sottoscritto altresì dal soggetto erogatore del servizio, che si impegna in tal modo alla sua piena e corretta attuazione.

Il piano personalizzato di assistenza contiene gli obiettivi da raggiungere, la durata del piano, le prestazioni, le modalità e i tempi di attuazione delle prestazioni stesse, la tipologia e l'intensità assistenziale, il responsabile del piano, le figure professionali coinvolte nell'attuazione del piano, i compiti specifici del personale coinvolto, il sistema di verifica, i criteri di informazione, compresa l'indicazione dei riferimenti dell'Ufficio di tutela della persona destinataria dell'intervento, e di coinvolgimento della persona presa in carico e del nucleo familiare ove presente.

Ogni informazione contenuta nel piano personalizzato è regolarmente aggiornata e verificata, in modo tale da seguire l'evoluzione delle condizioni della persona nel tempo, in particolare per quanto riguarda i dati relativi al suo stato di benessere psicofisico.

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

Prestazioni

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

Documentazione

Per ogni singola persona destinataria del servizio è prevista l'adozione di una cartella (contenente i dati personali, amministrativi e sociali, il piano personalizzato di assistenza e la registrazione di tutte le fasi del lavoro compiuto settimanalmente) per la verifica delle prestazioni rese e del raggiungimento degli obiettivi del piano personalizzato. La cartella deve essere tenuta presso la sede del soggetto erogatore.

E' altresì prevista l'adozione del registro del personale, con l'indicazione dei turni di lavoro e delle rispettive mansioni la forma contrattuale e il relativo inquadramento. Vanno inoltre adottati strumenti operativi (quali ad esempio un foglio firma e la scheda riepilogativa delle prestazioni svolte in favore della persona destinataria del servizio) per la verifica settimanale, da parte del responsabile operativo del servizio, delle presenze e della puntualità degli operatori e per l'aggiornamento della cartella della persona destinataria dell'intervento.

Organizzazione del servizio

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

Figure professionali

Il personale operante nel soggetto erogatore del servizio svolge le attività e possiede i titoli formativi e professionali indicati al paragrafo B.1.1. Figure professionali.

B.3 SOGGETTI EROGATORI DEI SERVIZI

I servizi pubblici di assistenza alla persona sono erogati dai soggetti pubblici e da soggetti del terzo settore così come definiti ai sensi dell'articolo 2 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 marzo 2001 recante "Atto di indirizzo e coordinamento sui sistemi di affidamento dei servizi alla persona previsti dall'art. 5 della legge 8 novembre 2000, n. 328" quali organizzazioni di volontariato, associazioni e enti di promozione sociale, organismi della cooperazione, cooperative sociali, fondazioni, enti di patronato, altri soggetti privati non a scopo di lucro.

B.3.1 Criteri di affidamento del servizio

I servizi pubblici di assistenza alla persona, quando non vengono erogati direttamente dai servizi sociali territoriali, possono essere affidati dai soggetti titolari del servizio a soggetti del terzo settore attraverso l'espletamento delle procedure di evidenza pubblica nel rispetto delle disposizioni in materia di contratti pubblici, delle indicazioni contenute nel citato DPCM 30 marzo 2001 e nelle più recenti "Linee guida per l'affidamento di servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali approvate dall'Anac con propria Delibera n. 32 del 20 gennaio 2016 (pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana serie generale n. 30 del 6 febbraio 2016).

A tal fine risulta necessario istituire un registro dei soggetti erogatori dei servizi di assistenza alla persona, a livello di ambito territoriale e per Roma Capitale a livello municipale, dove vengono iscritti i soggetti del terzo settore ritenuti idonei ad erogare prestazioni nell'ambito del servizio pubblico di assistenza alla persona, che comprende l'assistenza domiciliare a minori, persone con disabilità e anziani e il servizio di assistenza a persone in condizioni di grave disagio sociale, sulla base del possesso dei requisiti dettati dal presente provvedimento previsti al successivo paragrafo B.3.2 "Requisiti per l'iscrizione al Registro dei soggetti erogatori dei servizi alla persona".

Attraverso l'istituzione del detto Registro si intende perseguire un sistema di offerta che eroghi servizi di qualità, che vadano cioè incontro nel modo migliore possibile ai reali bisogni delle persone da assistere al meglio nel pieno rispetto della loro dignità umana.

Tramite l'iscrizione al Registro, dunque con il riconoscimento del possesso dei requisiti di qualità per la gestione dei servizi di assistenza alla persona e per l'erogazione delle prestazioni, accertati dallo stesso soggetto pubblico titolare dei servizi alla persona, il soggetto erogatore di servizi di assistenza risulta accreditato e ciò costituisce per lo stesso la condizione essenziale per poter instaurare rapporti contrattuali ed economici con il soggetto pubblico competente in qualità di stazione appaltante.

L'iscrizione del soggetto del terzo settore nel Registro funge da strumento di preselezione per l'accesso alle procedure di affidamento del servizio che il soggetto titolare del servizio pubblico voglia attivare, sebbene non obblighi in alcun modo il titolare all'instaurazione di tali rapporti contrattuali con la sola iscrizione.

Il responsabile del soggetto del terzo settore con l'iscrizione al Registro si impegna al pieno rispetto e al mantenimento dei requisiti necessari all'iscrizione e si impegna altresì a mettere in atto un progetto di autovalutazione e miglioramento continuo della qualità nell'erogazione del servizio.

La valutazione positiva del servizio erogato di cui al paragrafo B.3.3 "Valutazione dei servizi" è condizione indispensabile per la prosecuzione dell'affidamento del servizio in essere e per la partecipazione a nuovi affidamenti.

Il Registro dei soggetti erogatori dei servizi alla persona è istituito a livello di ambito territoriale presso il comune capofila dell'ambito stesso ed è articolato in sezioni corrispondenti alle varie tipologie di destinatari del servizio: minori, persone con disabilità, anziani, persone in condizioni di grave disagio sociale.

Roma Capitale può organizzare la tenuta del registro a livello municipale.

L'iscrizione è prevista per ogni ambito territoriale nel quale si intende svolgere il servizio. Per Roma Capitale è prevista l'iscrizione per un massimo di quattro municipi. A livello regionale è prevista l'iscrizione per un massimo di sei ambiti territoriali.

Le caratteristiche del registro, la definizione delle procedure e delle modalità per l'iscrizione ai registri dei soggetti erogatori dei servizi alla persona, la regolamentazione delle modalità di affidamento del servizio ai soggetti iscritti, la disciplina delle verifiche circa il mantenimento dei requisiti e della valutazione del servizio spettano ai soggetti pubblici competenti che le normano secondo quanto disciplinato dal presente provvedimento.

Nei casi in cui siano necessari interventi di natura sia sociale sia sanitaria il servizio è organizzato ed erogato in modo strettamente coordinato con competenti servizi territoriali della ASL, in modo particolare con i Centri di Assistenza Domiciliare (CAD) ai sensi della vigente normativa in materia a livello regionale.

I competenti servizi territoriali, ai sensi del DPCM 30 marzo 2001, procedono all'aggiudicazione dei servizi alla persona sulla base dell'offerta economicamente più vantaggiosa, tenendo conto in particolare degli elementi qualitativi di cui alla citata normativa ed al presente provvedimento con particolare riguardo:

- al costo del lavoro del personale operante in base alle apposite tabelle ministeriali anche in riferimento agli spostamenti del personale operante per le varie prestazioni da effettuare nella stessa giornata;
- agli strumenti di qualificazione organizzativa del lavoro;
- all'impegno al contenimento del turn over degli operatori dedicati al servizio, mantenendo per almeno il 30% degli stessi la titolarità di contratti di lavoro a tempo indeterminato;
- alla conoscenza degli specifici problemi sociali del territorio e delle risorse sociali della comunità.

Nel caso specifico in cui l'affidamento del servizio preveda anche il trasporto per gli spostamenti della persona destinataria del servizio necessari all'applicazione del piano personalizzato di assistenza, verrà presa in considerazione la dotazione di mezzi di trasporto in relazione alle caratteristiche dell'utenza e del territorio.

Nel caso in cui un nuovo soggetto del terzo settore subentri un altro nella gestione del servizio devono essere rispettate le c.d. clausole sociali previste dalla contrattazione collettiva di settore per il mantenimento dei posti di lavoro.

B.3.2 Registro dei soggetti erogatori dei servizi alla persona

Criteri

I soggetti del terzo settore interessati a svolgere i servizi alla persona di assistenza domiciliare e di assistenza a persone in condizioni di grave disagio sociale presentano apposita domanda di iscrizione nel Registro dei soggetti erogatori dei servizi alla persona secondo le modalità definite a livello di ambito territoriale, o di municipio per Roma Capitale.

Possono iscriversi al registro i soggetti del terzo settore individuati ai sensi dell'articolo 2 del citato DPCM 30 marzo 2001 quali le organizzazioni di volontariato, le associazioni e gli enti di promozione sociale, gli organismi della cooperazione, le cooperative sociali, le fondazioni, gli enti di patronato, altri soggetti privati non a scopo di lucro.

Requisiti

Il soggetto del terzo settore per poter essere iscritto nel Registro dei soggetti erogatori dei servizi alla persona ovvero accreditato, oltre ad essere iscritto nei registri o albi previsti dalla normativa statale e regionale, deve possedere i requisiti di seguito indicati:

- 1) adozione di un modello organizzativo ai sensi dell'articolo 6 del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 (Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della l. 29 settembre 2000, n. 300);
- 2) possesso da parte del rappresentante legale dei requisiti generali di cui all'articolo 38 del Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE, di cui al decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 e successive modifiche;
- 3) possesso da parte del responsabile del soggetto erogatore di tutte le figure professionali operanti nel servizio stesso, dei requisiti previsti al punto Figure professionali del paragrafo B.1.1. "*Caratteristiche e modalità generali di erogazione del servizio*", e per almeno il 50% degli operatori di ulteriore esperienza adeguatamente documentata di almeno 2 anni nell'area di utenza specifica del servizio;
- 4) applicazione dei contratti collettivi nazionali di lavoro, con particolare riguardo al corretto inquadramento degli operatori nelle qualifiche corrispondenti alle tipologie delle mansioni svolte e regolarità nei versamenti dovuti a INPS e INAIL per gli operatori stessi;
- 5) dotazione di personale idonea quantitativamente e qualitativamente a garantire, la presa in carico delle persone destinatarie del servizio;
- 6) operatività del servizio nell'arco di almeno dodici ore giornaliere, per tutti i giorni della settimana, anche nell'arco delle ventiquattro ore, in relazione ai bisogni delle persone e del

nucleo familiare e di quanto previsto nei piani personalizzati di assistenza, nonché durante i giorni festivi ove necessario e se specificato nei piani stessi;

- 7) possesso di un'ideale sede operativa del servizio nell'ambito territoriale del soggetto pubblico accreditante;
- 8) adozione di adeguate coperture assicurative volte a garantire le persone destinatarie del servizio, gli operatori e i soggetti terzi per danni imputabili a soggetto erogatore o ad altri soggetti di cui debba rispondere;
- 9) possesso di un sistema di gestione dei dati informatizzato idoneo ad adempiere agli obblighi informativi nei confronti del sistema informativo locale e regionale dei servizi sociali;
- 10) esistenza di una rete di contatti con i soggetti operanti sul territorio di riferimento nel campo socioassistenziale;
- 11) adozione della carta dei servizi, contenente la descrizione complessiva del servizio offerto o dei servizi offerti anche in riferimento alla tipologia di persone a cui il soggetto erogatore stesso si rivolge.

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

B.3.3 Valutazione dei servizi

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

- a) relazione periodica del responsabile del servizio erogato;
- b) valutazione delle persone destinatarie del servizio e/o dei familiari, consegnata in busta chiusa al servizio sociale territoriale, tramite il responsabile del servizio in occasione delle visite di cui al punto c);
- c) visite ispettive effettuate dai servizi sociali territoriali in occasione dell'attività di controllo e vigilanza prevista dalla vigente normativa.

La valutazione positiva del servizio erogato, espressa secondo criteri e parametri degli strumenti di valutazione definiti dai servizi sociali territoriali, è condizione indispensabile per il mantenimento dell'affidamento del servizio da parte del soggetto erogatore.

Relazione del responsabile del servizio sull'attività svolta

Il responsabile del servizio erogato predisponde e presenta annualmente ai servizi sociali competenti una relazione in cui:

- a) dichiara il permanere di tutti i requisiti previsti per l'accreditamento del soggetto erogatore di cui al punto B.3.2 "Registro dei soggetti erogatori dei servizi alla persona";

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

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

Valutazione da parte delle persone destinatarie del servizio

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

Nel caso delle persone destinatarie del servizio con ridotte capacità cognitive che non consentano l'espressione di valutazione la relazione è effettuata dal familiare o da altra persona giuridicamente responsabile. Per i minori il referente dei servizi sociali acquisisce almeno due volte l'anno dai minori stessi, con colloqui riservati, le loro considerazioni sul servizio.

Valutazione da parte dei servizi sociali territoriali

I servizi territoriali, oltre a verificare il perdurare dei requisiti di accreditamento del soggetto erogatore, effettuano con periodicità dagli stessi stabilita, una valutazione sulla qualità del servizio erogato sulla base:

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

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

B.3.4 Sanzioni

Al verificarsi di eventuali inadempienze circa l'erogazione del servizio da parte del soggetto erogatore, il soggetto pubblico titolare del servizio contesta per iscritto tali inadempienze, assegnando un termine per la loro regolarizzazione. Trascorso tale termine senza che le inadempienze stesse siano state rimosse si potrà procedere alla revoca dell'affidamento dei servizi.

C. INTERVENTI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

Secondo quanto previsto dall'articolo 23 (Aiuto personale) della legge regionale n. 38/96 e ai sensi di quanto previsto dalla L. 328/2000 il presente atto disciplina come di seguito indicato gli interventi di assistenza che prevedono la scelta e l'assunzione diretta dell'assistente alla persona in

favore di persone in condizioni di disabilità gravi e gravissime e/o di non autosufficienza e a persone con disabilità per la vita indipendente attraverso interventi di natura economica.

Tali forme di assistenza, proprio perché scelte e gestite direttamente dalle persone destinatarie e/o dai loro familiari, riescono ad offrire risposte puntuali e mirate ai bisogni assistenziali espressi e svolgono un ruolo complementare rispetto al servizio pubblico di assistenza alla persona.

C.1 Interventi di assistenza a persone in condizioni di disabilità grave e/o di non autosufficienza

Finalità

Ai sensi dell'articolo 39 della legge 5 febbraio 1992 n. 104 al fine di favorire la permanenza nel proprio ambiente di vita delle persone in condizioni di disabilità grave e/o di non autosufficienza e sostenere il rispettivo nucleo familiare, i soggetti pubblici competenti, nell'ambito degli interventi di integrazione e sostegno sociale, predispongono interventi di sostegno economico per l'assunzione di un assistente alla persona sulla base di un piano personalizzato di assistenza.

Destinatari

Sono destinatarie del presente intervento di assistenza le persone in condizioni di disabilità grave e/o di non autosufficienza, ivi comprese quelle conseguenti a limitazioni intellettive e relazionali e le persone anziane (con età superiore a quella pensionabile stabilita dalla normativa vigente) in condizioni di temporanea o permanente limitazione dell'autosufficienza e/o dell'autonomia affette da patologie correlate all'età, che necessitano di un'assistenza sociale di tipo intensivo nell'arco della giornata.

Scelta diretta dell'assistente personale e regolarizzazione del rapporto di lavoro

Le persone in condizioni di disabilità grave e /o non autosufficienza (o chi ne fa le veci ai sensi di legge) che decidono di usufruire di questa forma di assistenza scelgono autonomamente il proprio assistente e sono tenuti a regolarizzarne il rapporto con un contratto di lavoro, nel rispetto della normativa vigente e degli inquadramenti contrattuali previsti. La responsabilità della scelta dell'assistente alla persona, degli obblighi e degli adempimenti derivanti della gestione del rapporto di lavoro è esclusivamente della persona che firma il contratto.

L'assistente alla persona è un operatore che interviene accanto alla persona in condizioni di disabilità grave e /o non autosufficienza per aiutarla negli atti quotidiani compensando i suoi limiti funzionali e permettendole in tal modo di permanere nel proprio ambiente familiare.

L'assistente può prestare la sua opera in ogni ambito e in ogni circostanza della vita della persona. Agisce in base alle direttive della persona o del familiare che se ne prende cura.

Al fine di fornire supporto ai destinatari degli interventi nella libera scelta degli assistenti alla persona, i soggetti pubblici competenti istituiscono appositi registri ai quali si iscrivono le persone fisiche che intendono operare nel campo dell'assistenza a persone con disabilità grave e/o di non autosufficienza disciplinata dal presente atto al punto C.4 "Registro degli assistenti alla persona".

Le persone destinatarie del sostegno economico (o chi ne fa le veci ai sensi di legge) che scelgono il proprio assistente al di fuori del registro dovranno far iscrivere l'assistente stesso in detti registri entro il termine di tre mesi. Tale adempimento risulta essenziale per il proseguimento dell'erogazione del sostegno economico.

Il beneficiario del finanziamento (o chi ne fa le veci ai sensi di legge) deve essere consapevole che l'assunzione dell'assistente alla persona è un atto tra privati, che comporta l'impegno a carico del

datore di lavoro di assolvere gli adempimenti conseguenti al contratto instaurato, tra cui in particolare il pagamento del corrispettivo e il versamento degli oneri assicurativi e previdenziali. Nessuna somma potrà essere richiesta al soggetto pubblico competente oltre agli importi riconosciuti come direttamente e strettamente connessi all'attività di assistenza svolta in conformità al piano personalizzato di assistenza.

Piano personalizzato di assistenza e atto di impegno

A seguito dell'accoglimento della richiesta presentata dalla persona interessata (o chi ne fa le veci ai sensi di legge), viene concordato tra la stessa ed il soggetto pubblico competente un apposito piano personalizzato di assistenza, elaborato tenendo conto delle condizioni e delle necessità della persona considerata globalmente nel proprio contesto di vita e contenente gli obiettivi da perseguire con l'intervento.

La persona destinataria dell'intervento sottoscrive, unitamente al piano personalizzato di assistenza di cui sopra, un apposito atto di impegno predisposto dal soggetto pubblico competente nel quale:

- si impegna ad utilizzare il sostegno economico concessogli quale aiuto economico a esclusivo titolo di rimborso spese totale o parziale, comprensivo, degli oneri diretti e indiretti derivanti dal contratto stipulato con l'assistente personale;
- si impegna a regolarizzare il rapporto con l'assistente scelto mediante rapporto di lavoro, nel rispetto delle normative vigenti;
- si fa carico di ogni onere assicurativo, previdenziale e assistenziale scaturente dal suddetto contratto;
- si impegna a stipulare idonea polizza assicurativa RCT a favore dell'assistente personale per eventuali danni provocati a terzi;
- si impegna a concordare con il servizio sociale territoriale eventuali variazioni del piano personalizzato di assistenza;
- si impegna a presentare, con periodicità stabilita dai servizi sociali territoriali, la rendicontazione delle spese sostenute per l'acquisizione dell'intervento;
- si impegna al pagamento delle spese esclusivamente con mezzi tracciabili (assegni, bonifici, ecc.) producendo a richiesta del soggetto pubblico competente copia di idonea documentazione;
- si impegna a riconoscere al soggetto pubblico competente il pieno esercizio della vigilanza e del controllo sull'attuazione del piano personalizzato e sull'osservanza dell'atto di impegno;
- accetta che, al verificarsi di eventuali proprie inadempienze di cui ai punti sopra elencati, il soggetto pubblico titolare del servizio gli contesti per iscritto tali inadempienze, assegnando un termine per la loro regolarizzazione. Trascorso inutilmente tale termine si potrà procedere alla riduzione e/o revoca del sostegno economico ed al recupero delle somme eventualmente erogate e non giustificate.

Sostegno economico

La persona destinataria dell'intervento (o chi ne fa le veci ai sensi di legge) riceve dal soggetto pubblico competente un sostegno economico, a copertura parziale delle spese necessarie per l'espletamento dello stesso.

Le modalità di presentazione delle domande di assistenza, l'entità del sostegno economico e i criteri e le modalità della sua erogazione sono stabilite dal detto soggetto pubblico competente.

Sono riconosciuti come rimborsabili esclusivamente le spese derivanti dal contratto con l'assistente alla persona iscritto nell'apposito registro.

Non vengono finanziate le spese derivanti da rapporti di lavoro realizzati con i familiari ed affini come individuati all'articolo 433 del Codice civile.

Valutazione dell'intervento

Il soggetto pubblico competente, con periodicità e modalità stabilite dallo stesso, verifica il rispetto di quanto sottoscritto nell'atto di impegno e la correttezza e l'efficacia delle prestazioni erogate nell'attuazione del piano personalizzato di assistenza.

La valutazione positiva dell'intervento erogato, espressa secondo criteri e parametri degli strumenti di valutazione definiti dai servizi sociali territoriali, è condizione indispensabile per il mantenimento del sostegno economico.

C.2 Interventi di assistenza a persone in condizioni di disabilità gravissime

Finalità

I soggetti pubblici competenti attivano, sulla base e nei limiti delle proprie risorse finanziarie e di quelle provenienti dalla Regione, dallo Stato e dall'Unione Europea ed in via prioritaria rispetto ad ogni altra attività a sostegno della non autosufficienza, interventi di assistenza a favore di persone in condizioni di disabilità gravissime.

Destinatari

I destinatari degli interventi di assistenza a persone in condizioni di disabilità gravissime sono le persone in condizione di dipendenza vitale che necessitano a domicilio di assistenza continua nelle 24 ore (es.: gravi patologie cronico degenerative non reversibili, ivi inclusa la sclerosi laterale amiotrofica, gravi demenze, gravissime disabilità psichiche multi patologiche, gravi cerebro lesioni, stati vegetativi, etc.).

Modalità

La Regione Lazio ha da tempo disciplinato i criteri e le modalità di realizzazione da parte degli enti locali di tali forme di assistenza, anche se con atti distinti in relazione alla sclerosi laterale amiotrofica (DGR 233/2012 e atti successivi), all'Alzheimer (DGR 544/2010 – DGR 504/2012 e atti successivi) e alle altre disabilità gravissime (DGR 239/2013 e atti successivi). Tale distinzione non comporta tuttavia una sostanziale differenziazione della disciplina della materia contenuta nei vari atti (con riguardo alle finalità e agli obiettivi, alle caratteristiche e alle modalità di realizzazione degli interventi, al sostegno economico, alle verifiche, ecc.), stante la sostanziale assimilabilità delle varie forme di disabilità ivi contemplate, riconducibili tutte alla categoria unitaria di disabilità gravissima sopra definita.

Per la disciplina sostanziale delle prestazioni si rinvia pertanto gli atti suddetti, mentre, si rende necessario indicare i requisiti di professionalità degli operatori che possono fornire assistenza alle persone nelle dette condizioni di disabilità gravissime, come di seguito indicato.

Figure professionali

Gli operatori che forniscono assistenza a persone con disabilità gravissime devono essere in possesso di uno dei seguenti titoli professionali:

- a) operatore sociosanitario (OSS);
- b) assistente domiciliare e dei servizi tutelari (ADEST);

- c) operatore socioassistenziale (OSA);
- d) operatore tecnico ausiliario (OTA);
- e) assistente familiare (DGR 607/2009);
- f) diploma quinquennale professionale nel settore dei servizi sociosanitari.

Possono altresì svolgere le funzioni di operatore le persone non in possesso dei titoli sopra indicati, ma con documentata esperienza in tali funzioni almeno quinquennale in strutture e servizi socio assistenziali per persone con disabilità e/o per persone anziane, purché entro sei mesi dalla data di approvazione del presente atto si iscrivano ad un corso utile al rilascio di uno dei titoli sopra elencati.

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

C.3 Interventi di assistenza per la vita indipendente a persone in condizioni di disabilità'

Finalità

La legge 162/98 avente per oggetto "Modifiche alla legge 5 febbraio 1992, n. 104 , concernenti misure di sostegno in favore di persone con handicap grave" prevede all'articolo 39, comma 2 della detta legge 104/92, tra i compiti delle Regioni in collaborazione con gli enti locali, la realizzazione di programmi di aiuto alle persone con disabilità permanente e grave limitazione dell'autonomia personale nello svolgimento di una o più funzioni essenziali della vita, non superabili mediante ausili tecnici, allo scopo di garantire il diritto ad una vita indipendente.

Questo principio è in linea con la politica europea che fin dal 1992, in seguito alla prima Conferenza Europea dei Ministri responsabili per le politiche a favore delle persone con disabilità, ha perseguito la promozione dei diritti e della piena partecipazione nella società delle persone con disabilità.

A livello europeo, il diritto a vivere in modo indipendente è stato sancito con la Dichiarazione di Madrid nel marzo 2002, in occasione del Congresso Europeo sulla disabilità.

Successivamente, la seconda Conferenza Europea, tenutasi a Malaga nel 2003, ha adottato la Dichiarazione Ministeriale "Migliorare la qualità della vita delle persone con disabilità. Condurre una politica coerente per, e mediante, una piena partecipazione".

I principi suddetti trovano, altresì, fondamento nella convenzione sui diritti delle persone con disabilità adottata il 13 dicembre 2006 dall'Assemblea generale dell'ONU, ed in particolare nell'articolo 19 (vita indipendente ed inclusione nella società), è previsto, tra l'altro, che "le persone con disabilità abbiano accesso ad una serie di servizi a domicilio o residenziali e ad altri servizi sociali di sostegno, compresa l'assistenza personale necessaria per consentire loro di vivere nella società e di inserirsi e impedire che siano isolate o vittime di segregazione".

Il percorso di vita indipendente, garantendo e sostenendo un'assistenza personale autogestita, consente pertanto alla persona disabile di superare il ruolo di "mero fruitore di cure" per diventare "soggetto attivo" e protagonista della propria vita.

Gli interventi, personalizzati e finalizzati alle necessità individuali, permettono alla persona disabile di compiere le azioni che la disabilità impedirebbe e di favorire la conduzione di una vita in condizione di parità.

In tal modo viene offerta alla persona con disabilità l'opportunità di decidere l'agire quotidiano, potendo scegliere l'assistente personale che lo dovrà affiancare nello svolgimento delle funzioni essenziali della vita regolandone il rapporto di lavoro.

Destinatari

I destinatari degli interventi di assistenza per la vita indipendente sono le persone con disabilità, comprese quelle conseguenti a limitazioni intellettive e relazionali, in possesso della certificazione di gravità ai sensi dell' art. 3, comma 3 della legge n. 104/92, con una limitazione dell'autonomia personale tale da rendere necessario un intervento assistenziale permanente, continuativo e globale nella sfera individuale e/o in quella di relazione.

Le persone di cui sopra, o chi le rappresenta ai sensi di legge, che scelgono di avvalersi di tale specifica forma di assistenza presentano un' apposita richiesta ai soggetti pubblici competenti, si intendono per tali Roma Capitale (e i suoi Municipi) e i Comuni associati a livello di ambito territoriale.

Scelta diretta dell'assistente personale e regolarizzazione del rapporto di lavoro

Le persone con disabilità, o coloro che le rappresentano ai sensi di legge, che decidono di usufruire di questa forma di assistenza scelgono autonomamente il proprio assistente alla persona tra i soggetti iscritti nell'elenco di cui al successivo punto C.4 "Registro degli assistenti alla persona" del presente provvedimento, e sono tenuti a regolarizzarne il rapporto con un contratto di lavoro, nel rispetto della normativa vigente e degli inquadramenti contrattuali previsti.

Le persone destinatarie del sostegno economico, o coloro che le rappresentano ai sensi di legge, che scelgono il proprio assistente personale al di fuori del registro dovranno far iscrivere l'assistente in detti elenchi entro il termine di tre mesi. Tale adempimento risulta essenziale per il proseguimento dell'erogazione del sostegno economico.

La responsabilità della scelta dell'assistente alla persona, degli obblighi e degli adempimenti derivanti dal rapporto di lavoro è esclusivamente della persona che firma il contratto.

Le modalità di presentazione delle domande di assistenza sono stabilite dai soggetti pubblici competenti.

La persona destinataria dell'intervento di assistenza, o chi la rappresenta ai sensi di legge, deve essere consapevole che l'assunzione dell'assistente alla persona è un atto tra privati, che comporta l'impegno a carico del datore di lavoro di assolvere gli adempimenti conseguenti al contratto instaurato, tra cui in particolare il pagamento del corrispettivo e il versamento degli oneri assicurativi e previdenziali. Nessuna somma potrà essere richiesta al soggetto pubblico competente oltre agli importi riconosciuti come direttamente e strettamente connessi all'attività di assistenza svolta in conformità al piano personalizzato di assistenza.

L'assistente alla persona è un operatore che interviene accanto alla persona con disabilità per aiutarla negli atti quotidiani compensando i suoi limiti funzionali e permettendole in tal modo di integrarsi e di partecipare alla vita sociale.

L'assistente alla persona può prestare la sua opera in ogni ambito e in ogni circostanza della vita della persona con disabilità (a domicilio, presso la sede di lavoro o scolastica, durante il tempo libero) al fine di consentirle il raggiungimento della massima autonomia possibile.

Piano personalizzato di assistenza e atto di impegno

A seguito dell'accoglimento della richiesta presentata dalla persona interessata, o chi la rappresenta ai sensi di legge, viene concordato tra la stessa ed il soggetto pubblico competente un apposito piano personalizzato di assistenza, elaborato tenendo conto delle condizioni e delle necessità della persona considerata globalmente nel proprio contesto di vita e contenente gli obiettivi da perseguire con l'intervento.

La persona destinataria dell'intervento o chi la rappresenta ai sensi di legge, sottoscrive, unitamente al piano personalizzato di assistenza di cui sopra, un apposito atto di impegno predisposto dal soggetto pubblico competente nel quale:

- si impegna a regolarizzare il rapporto di lavoro con l'assistente alla persona scelto, nel rispetto della normativa vigente;
- si impegna ad utilizzare il sostegno economico concessogli quale aiuto economico a esclusivo titolo di rimborso spese totale o parziale, comprensivo degli oneri diretti e indiretti derivanti dal contratto stipulato con l'assistente alla persona;
- si impegna ad utilizzare, per le prestazioni di accompagnamento nei luoghi di impegno ed interesse personale finalizzati all'espletamento del piano personalizzato di assistenza attraverso gli organismi fornitori di servizi per la mobilità appositamente convenzionati, il sostegno economico concessogli, a titolo di rimborso spese totale o parziale, nel limite massimo stabilito dal soggetto pubblico competente delle risorse totali assegnate;
- si fa carico di ogni onere assicurativo, previdenziale e assistenziale scaturente dal suddetto contratto;
- si impegna a stipulare idonea polizza assicurativa RCT a favore dell'assistente personale per eventuali danni provocati a terzi;
- si impegna a concordare con il servizio sociale territoriale eventuali variazioni del piano personalizzato di assistenza;
- si impegna a presentare, con periodicità e secondo le modalità stabilite dal soggetto pubblico territorialmente competente, la rendicontazione delle spese sostenute per l'acquisizione dell'intervento;
- si impegna al pagamento delle spese esclusivamente con mezzi tracciabili (assegni, bonifici, ecc.) producendo a richiesta del soggetto pubblico competente idonea documentazione;
- si impegna a riconoscere al soggetto pubblico competente il pieno esercizio della vigilanza e del controllo sull'attuazione del piano personalizzato e sull'osservanza dell'atto di impegno;
- accetta che, al verificarsi di eventuali proprie inadempienze di cui ai punti sopra elencati, il soggetto pubblico titolare del servizio gli contesti per iscritto tali inadempienze, assegnando un termine per la loro regolarizzazione. Trascorso inutilmente tale termine si potrà procedere alla revoca del sostegno economico ed al recupero delle somme eventualmente erogate e non giustificate.

Sostegno economico

La persona destinataria dell'intervento o chi la rappresenta ai sensi di legge, riceve dal soggetto pubblico competente un sostegno economico, a copertura parziale delle spese necessarie per l'espletamento dello stesso.

Le modalità di presentazione delle domande di assistenza, l'entità del sostegno economico e i criteri e le modalità della sua erogazione sono stabilite dal detto soggetto pubblico competente.

Sono riconosciuti come rimborsabili esclusivamente le spese derivanti dal contratto con l'assistente personale iscritto nell'apposito registro e le spese per le prestazioni di accompagnamento nei luoghi di impegno ed interesse personale finalizzati all'espletamento del piano personalizzato di assistenza effettuati con i soggetti erogatori di servizi per la mobilità appositamente affidatari di cui al paragrafo B.3 "Soggetti erogatori dei servizi", nel limite massimo stabilito dal soggetto pubblico competente delle risorse totali assegnate.

Non vengono finanziate le spese derivanti da rapporti di lavoro realizzati con i familiari ed affini, come individuati all'articolo 433 del Codice civile.

Valutazione dell'intervento

Il soggetto pubblico competente, con periodicità e modalità stabilite dallo stesso, verifica il rispetto di quanto sottoscritto nell'atto di impegno e la correttezza e l'efficacia delle prestazioni erogate nell'attuazione del piano personalizzato di assistenza.

La valutazione positiva dell'intervento erogato, espressa secondo criteri e parametri degli strumenti di valutazione definiti dai servizi sociali territoriali, è condizione indispensabile per il mantenimento del sostegno economico.

C.4 Registro degli assistenti alla persona

Al fine di fornire supporto ai destinatari degli interventi nella libera scelta degli assistenti alla persona, i soggetti pubblici competenti istituiscono appositi registri ai quali possono iscriversi le persone fisiche che intendono operare nel campo degli interventi di assistenza a persone in condizioni di disabilità e/o di non autosufficienza disciplinata dal presente atto.

I registri sono pubblici e consultabili sul sito internet istituzionale dei comuni.

Tali registri hanno la finalità di facilitare la libera scelta, da parte dei destinatari degli interventi, degli assistenti in possesso dei requisiti che maggiormente rispondono alle loro esigenze assistenziali.

A tal fine gli operatori, nell'isciversi nei registri, forniranno le informazioni richieste attraverso la compilazione di apposita modulistica fornita loro, in via cartacea e/o telematica, dai soggetti pubblici competenti.

Le persone destinatarie del sostegno economico che scelgono il proprio assistente alla persona al di fuori dei registri dovranno far iscrivere l'assistente in detti registri entro il termine di tre mesi. Tale adempimento risulta essenziale per il proseguimento dell'erogazione del sostegno economico.

I soggetti pubblici competenti accertano, sulla base della documentazione esibita dai richiedenti l'iscrizione, il possesso da parte degli stessi dei seguenti requisiti:

- a) cittadinanza italiana o di altri stati dell'Unione Europea o per gli extracomunitari, regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro;
- b) assenza di condanne con sentenza di condanna passata in giudicato, ovvero di procedimenti penali in corso per reati di cui al titolo IX (Dei delitti contro la moralità pubblica e il buon costume), al capo IV del titolo XI (Dei delitti contro la famiglia) e al capo I e alle sezioni I, II e III del capo III del titolo XII (Dei delitti contro la persona) del Libro secondo del codice penale;
- c) possesso di idoneità psico-fisica per le mansioni da svolgere, attestata da idonea certificazione sanitaria;

- d) titolo professionale e/o documentata esperienza lavorativa, ove dichiarati;
- e) per gli stranieri: superamento del test di lingua italiana di livello A2 di cui alla normativa vigente.

Con l'iscrizione al detto Registro la persona fisica stesso sarà oggetto di verifica circa il mantenimento dei requisiti previsti, pena la decadenza dell'iscrizione.

Qualora dalla valutazione dell'intervento emergano inadempienze, disfunzioni o responsabilità a carico dell'assistente alla persona, il soggetto pubblico competente dispone la cancellazione del suo nominativo dall'elenco.

I soggetti pubblici competenti, attraverso apposite convenzioni, possono affidare la gestione dei suddetti registri e l'effettuazione dell'accertamento dei requisiti di cui sopra ad organismi senza fine di lucro specificatamente dedicati a questo tipo di attività individuati sulla base di procedure selettive pubbliche, con esclusione dei soggetti accreditati a svolgere i servizi e gli interventi di assistenza alla persona.

Dette convenzioni possono prevedere anche l'espletamento delle seguenti ulteriori attività:

- a) consulenza a persone con disabilità e alle loro famiglie che intendono avvalersi delle prestazioni di un assistente alla persona;
- b) consulenza a persone che intendono lavorare come assistenti alla persona;
- c) supporto a persone con disabilità e alle loro famiglie per l'espletamento degli adempimenti (amministrativi, previdenziali, fiscali, ecc.) connessi alla stipula ed alla gestione dei contratti di lavoro con gli assistenti personali;
- d) informazioni sull'accesso agli interventi di sostegno economico di cui al presente documento.

D. TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE DESTINATARIE DEI SERVIZI E DEGLI INTERVENTI

I soggetti pubblici competenti istituiscono nei rispettivi ambiti territoriali, ai sensi dell'articolo 8, comma 4 della legge 328/2000, appositi uffici di tutela dei diritti delle persone destinatarie dei servizi e degli interventi.

Tali uffici hanno compiti di sollecitazione e di impulso nei confronti degli stessi soggetti pubblici, a fronte di segnalazioni e reclami presentati dalle persone destinatarie dei servizi e degli interventi che si ritengono lesi nei propri diritti.

L'organizzazione ed il funzionamento degli uffici di cui sopra sono tali da garantirne l'indipendenza dai soggetti pubblici tenuti ad istituirli.

L'istituzione di tali uffici deve prevedere il coinvolgimento delle organizzazioni rispettivamente rappresentative delle persone beneficiarie e in rispetto dell'art. 2, comma 461, della legge n. 244/2007 delle organizzazioni di tutela degli utenti.