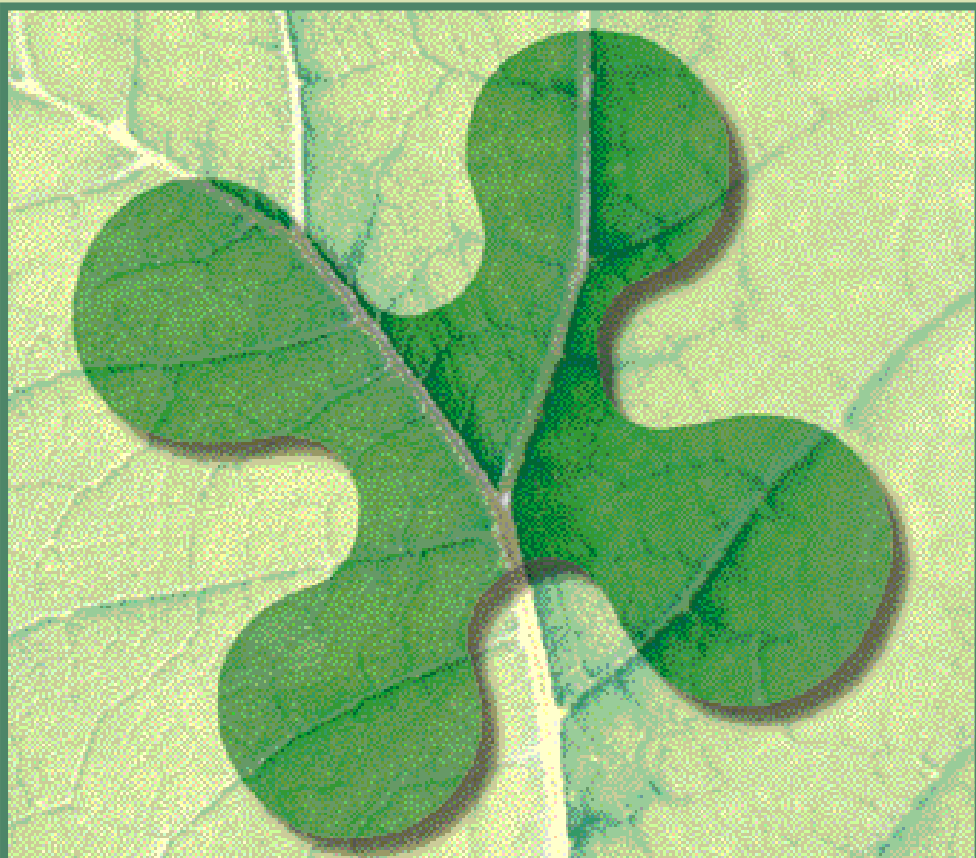




Regione Lombardia

Famiglia e Solidarietà Sociale



II VOUCHER socio-sanitario

IL VOUCHER socio-sanitario



Regione Lombardia

Famiglia e Solidarietà Sociale

PRIMO IMPEGNO: comunicare con i cittadini

Questo opuscolo realizzato dalla Direzione Generale dell'Assessorato alla Famiglia e Solidarietà Sociale intende svolgere un compito importante e spesso volte sottovalutato dalla Pubblica Amministrazione: rispondere alle domande dei cittadini in chiave divulgativa ed essere un primo strumento informativo e di lavoro

Il metodo scelto in questa occasione è stato quello della immedesimazione con i potenziali utenti dei servizi socio-sanitari.

Sono state poste domande "possibili" e a esse sono state offerte risposte con la preoccupazione di essere semplici nella comunica-

zione.

Speriamo di essere riusciti in questo intendimento teso a facilitare l'accesso ai Voucher socio-sanitari che oggi finalmente sono diventati una realtà per tutti i cittadini lombardi.

Ciò non significa che tutte le domande hanno avuto una risposta, ma si è cercato di offrire una serie di indicazioni utili sul grande tema dell'Assistenza Domiciliare, avviando un dialogo sul Voucher socio-sanitario.

Inoltre è da tempo attivato un Numero Verde, per semplificare le operazioni di accesso e di gestione, e il sito

(www.famiglia.regione.lombardia.it) si arricchirà di informazioni man mano che procederà il percorso applicativo dei Voucher socio-sanitari.

L'ampia diffusione di questo strumento divulgativo intende essere un primo aiuto alla comprensione.

Un primo aiuto, che va poi completato con altre informazioni: per questo saremo sensibili a recepire altre domande e tentare di offrire nuove risposte integrando e correggendo questo nostro primo percorso anche con una riedizione, riveduta e meglio corredata di informazioni.

È riproposto poi integralmente, nella seconda parte dell'opuscolo, il provvedimento deliberativo: un modo anche questo di amplificare le informazioni disponibili per utenti, cittadini e amministratori.

Quando venne approvato il Piano socio-sanitario si fece esplicito riferimento ai Voucher, così come nella Legge Nazionale (n. 328/2000) si menzionano Buoni e Voucher: in ottica di sussidiarietà e di libertà dei cittadini di scegliere il tipo di assistenza domiciliare più gradita e di migliore qualità.

Ora ci auguriamo che questo primo obiettivo, di facilitare cittadini e utenti all'accesso ai Voucher socio-sanitari, sia stato raggiunto.

Un cordiale saluto a tutti.

Gian Carlo Abelli
Assessore alla Famiglia
e Solidarietà Sociale

Nuove forme di assistenza domiciliare



Regione Lombardia

Famiglia e Solidarietà Sociale

IL BUONO E IL VOUCHER

► Perché è nata nel 2001 l'idea di offrire un contributo economico per assistere a casa gli anziani non autosufficienti?

Le persone anziane più delle altre hanno bisogno di cure e patiscono quando vengono allontanate dal loro ambiente abituale.

La Regione Lombardia ha voluto riconoscere, valorizzare e sostenere tutti coloro che intendono impegnarsi per favorire la permanenza delle persone anziane in famiglia, il più a lungo possibile, attraverso una prima sperimentazione.

► Che cosa è stato fatto in pratica?

È stato sperimentato quello che la Regione Lombardia ha chiamato buono socio-sanitario, cioè è stato dato un contributo economico mensile di 413,00 euro (pari a 800.000 lire). Questa somma è stata utilizzata a larga maggioranza dalle famiglie per curare a casa gli anziani non autosufficienti, evitando o co-

munque ritardando il ricovero in Residenza Sanitario-Assistenziale (RSA).

► Questa sperimentazione è terminata ?

Si è conclusa con la fine di giugno del 2002: non solo si è constatato che le famiglie gradivano questa forma di aiuto – ne hanno beneficiato oltre 9.300 anziani – ma si è anche valutato che era indispensabile continuare ad approfondire tali forme di aiuto, per poterle estendere al resto della popolazione ed organizzarle in modo più qualificato.

Comunque, fino al 31 dicembre 2002, la Regione Lombardia ha garantito la continuità di questo contributo alle famiglie che lo riscuotevano al 30 giugno 2002, affinché le stesse si potessero riorientare nella nuova offerta di interventi e servizi domiciliari.

La Regione si è impegnata, infatti, affinché si avvii gradualmente nel 2003 su tutto il territorio lombardo una nuova offerta di servizi domiciliari, per estendere gli interventi a tutte le persone fragili che ne han-

no bisogno.

► **Ciò significa che ne beneficeranno non solo gli anziani?**

Certo. Gli anziani sono in cima alla nostra attenzione, ma è necessario dare aiuti a tutti coloro che hanno bisogno di assistenza domiciliare, indipendentemente dall'età.

► **Che si intende per persone "fragili"?**

Le persone fragili sono quelle che per motivi vari, in via temporanea o permanente, si trovano nella condizione di non poter svolgere autonomamente, parzialmente o totalmente, le normali attività di vita quotidiana o che sono fisicamente impossibilitate a recarsi presso le strutture e i servizi sanitari territoriali.

► **Quali sono questi aiuti nuovi e qualificati ?**

Sono i Buoni sociali, i Voucher sociali e i Voucher socio-sanitari.

► **Che differenza c'è?**

Innanzitutto, i Buoni e i Voucher sociali sono contributi economici dati dai Comuni, mentre il Voucher

socio-sanitario è un contributo economico dato dalla Regione. In particolare poi:

a) il Buono sociale è destinato a sostenere economicamente la famiglia che accudisce autonomamente a domicilio una persona "fragile"- (caregiver non professionale);

b) il Voucher sociale è destinato all'acquisto di prestazioni a carattere sociale (per es.: pasti a domicilio, servizi di lavanderia ecc...) erogate da operatori sociali - (caregiver professionale),

c) il Voucher socio-sanitario può essere utilizzato esclusivamente per l'acquisto di prestazioni di assistenza domiciliare socio-sanitaria integrata, erogate da operatori socio-sanitari qualificati - (caregiver professionale).

► **A chi ci si deve rivolgere per avere informazioni sul Buono, sul Voucher sociale e sul Voucher socio-sanitario?**

Per il Buono e il Voucher sociali bisogna rivolgersi al Comune di residenza.

Per il Voucher socio-sanitario è in-

vece possibile presentare richiesta alla propria ASL.

► **I contributi economici dei Buoni e dei Voucher sono di uguale valore?**

No, sono diversi. Il valore dei buoni/voucher sociali e i requisiti per poterli ottenere sono decisi autonomamente dai Comuni, sulla base dei criteri stabiliti nei piani di zona della legge 328 del 2000. Per il Voucher socio-sanitario la Regione Lombardia ha deciso di testare tre diversi valori, in relazione al grado di assistenza necessaria per ciascuna persona.

Esempio: il valore più elevato di 619,00 euro (pari a circa 1.200.000 lire) è riservato a coloro che si trovano in condizioni molto critiche e che hanno quindi necessità di più frequente assistenza.

► **Se i Buoni e i Voucher sociali comunali sono stati istituiti da una legge nazionale, che c'entra la Regione?**

In base alla "legge quadro di riforma sociale" (n. 328 del 2000) fatta

dallo Stato, tutte le Regioni hanno avuto il compito di definirne i criteri generali per la sua applicazione a livello territoriale.

Tra questi, la Regione Lombardia ha stabilito che i Comuni dovranno utilizzare il 70% delle risorse messe a disposizione dallo Stato per l'erogazione di Buoni e Voucher sociali, da destinare agli interventi di assistenza domiciliare per persone "fragili".

**IL VOUCHER
SOCIO-SANITARIO
REGIONALE**

► **Che cosa caratterizza il Voucher socio-sanitario regionale del 2003?**

Il Voucher socio-sanitario regionale è un contributo economico, sotto forma di "assegno", che può essere utilizzato esclusivamente per l'acquisto di prestazioni di assistenza domiciliare socio-sanitaria integrata da organizzazioni accreditate, pubbliche e private, "profit" e "non profit", svolte da personale professionalmente qualificato (caregiver professionale).

► **Che cosa significa organizzazione “profit”?**

“Profit” è una società privata che svolge la propria attività perseguendo scopo di lucro. In questo caso, eventuali utili finanziari possono essere suddivisi tra i soci (es. una società per azioni).

► **E “non profit”?**

È un’organizzazione “non profit” quella che svolge la propria attività a scopo sociale e non di lucro. In questo caso, eventuali utili di gestione devono essere accantonati in apposito fondo di deposito ed essere obbligatoriamente destinati alle attività dell’organizzazione stessa.

► **Perché la Regione Lombardia ha ideato il Voucher socio-sanitario?**

La Regione Lombardia ha ideato il Voucher socio-sanitario per avviare una nuova organizzazione del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI).

► **In tutti i Comuni ci saran-**

no nel 2003 anche il Buono e il Voucher sociali?

Dipende dai servizi definiti dai Comuni nei piani di zona della legge 328 del 2000. Pertanto è possibile che in alcuni ci siano e in altri non ancora.

► **Quali sono i requisiti necessari per ricevere il Voucher socio-sanitario regionale?**

L'unico requisito richiesto è che una persona “fragile” possa essere assistita a casa (es.: anziani o persone in convalescenza dopo un ricovero in un ospedale che hanno bisogno di assistenza oppure disabili o sofferenti di malattie croniche che non hanno bisogno di un ricovero ma che non possono recarsi presso gli ambulatori o lo studio del loro medico di fiducia, etc.).

► **Ci sono limiti di età?**

No.

► **A titolo esemplificativo, potrebbe essere anche una persona di 40 anni, in convalescenza dopo un intervento chirurgico per la frattura del**

femore?

Sì, potrebbe essere anche questo caso.

▶ **Ci sono limiti di reddito?**

No.

▶ **Quali prestazioni si possono “acquistare” con il Voucher socio-sanitario?**

Si possono acquistare prestazioni mediche, riabilitative, infermieristiche e di aiuto infermieristico.

▶ **A titolo esemplificativo, qual è una prestazione infermieristica?**

Un prelievo del sangue e un cambio del catetere vescicale.

▶ **Quali sono le prestazioni di aiuto infermieristico?**

A titolo esemplificativo sono: la cura dell'igiene personale, l'aiuto nell'alzata e messa a letto, l'aiuto nell'assunzione e/o somministrazione dei pasti, l'assistenza nella deambulazione, mobilitazione, vestizione e gestione delle altre attività quotidiane, la prevenzione delle piaghe da decubito, l'aiuto o

il controllo nell'espletamento delle normali attività quotidiane.

▶ **Come fa un'organizzazione ad accreditarsi?**

Deve fare domanda all'ASL, che, a sua volta accerta che l'organizzazione abbia l'idoneità professionale e organizzativo-gestionale per erogare le prestazioni indicate nella domanda. Poi, in caso affermativo, viene sottoscritto il “patto di accreditamento per l'assistenza domiciliare” tra l'ASL e l'organizzazione stessa.

▶ **Sono previsti casi di revoca dell'accreditamento?**

Sì, qualora l'ASL, durante i controlli periodici della qualità delle prestazioni socio-sanitarie erogate all'utente, verifichi eventuali inadempienze rispetto ai contenuti del “patto di accreditamento” sottoscritto.

▶ **E a chi bisogna rivolgersi per avere informazioni sul Voucher Socio-Sanitario?**

Sia agli “Uffici relazioni con il pubblico” di ogni ASL che ai servizi delle sedi territoriali di “Spazio Regione” dove gli operatori, in base

all'organizzazione messa a punto in ciascuna ASL, indicheranno il referente per informazioni dettagliate.

CHE COSA SI INTENDE PER ...

ACCREDITAMENTO

Modalità con cui l'Azienda Sanitaria Locale, accertato il possesso di precisi requisiti di qualità stabiliti dalla Regione, consente a un'organizzazione, pubblica o privata, "profit" e "non profit", di offrire al cittadino prestazioni socio-sanitarie.

BUONO SOCIALE COMUNALE

Contributo economico in denaro destinato a sostenere la famiglia che accudisce autonomamente a domicilio una persona "fragile" - (caregiver non professionale).

VOUCHER SOCIALE COMUNALE

Contributo economico, sotto forma di "assegno", destinato all'acquisto di prestazioni a carattere sociale (per es.: pasti a domici-

lio, servizi di lavanderia ecc...) erogate a domicilio da operatori sociali - (caregiver professionale)

VOUCHER SOCIO-SANITARIO

Contributo economico, sotto forma di "assegno", erogato dalla Regione Lombardia attraverso le ASL, che può essere utilizzato esclusivamente per l'acquisto di prestazioni di assistenza domiciliare socio-sanitaria integrata da organizzazioni accreditate, pubbliche e private, "profit" e "non profit", erogate da operatori qualificati (caregiver professionali).

CAREGIVER PROFESSIONALE

È un operatore con specifica qualifica che si prende cura di una persona "fragile", fornendole a domicilio le proprie prestazioni professionali. Questa figura professionale può appartenere sia al settore sanitario (es. il medico di famiglia, il medico specialista, l'infermiere, ecc..) che a quello sociale (es. l'assistente sociale, l'ausiliario socio-assistenziale, l'educatore, ecc..).

CAREGIVER NON PROFESSIONALE

È una persona, appartenente sia all'ambito familiare che non, che dedica parte del proprio tempo all'aiuto di una persona "fragile" nell'assolvimento delle ordinarie attività di cura e igiene personale nonché per la gestione dell'andamento domestico.

PERSONE FRAGILI

Tutte le persone che per motivi vari, in via temporanea o permanente, si trovano nella condizione di non poter svolgere autonomamente, parzialmente o totalmente, le normali attività di vita quotidiana o che sono fisicamente impossibilitate a recarsi presso le strutture e i servizi socio-sanitari territoriali.

**SEDI TERRITORIALI
DI SPAZIO REGIONE**

MILANO

Via Fabio Filzi 22 - Tel. 0267655501 - Fax 0267655503

spazioregione_milano@regione.lombardia.it

Lun-Mar-Gio-Ven: 9-18.30 - Mer: 9-14; Sab: 9-13.30

BERGAMO

Via Papa Giovanni XXIII, 106

Tel. 035223919 - Fax 035273213

spazioregione_bergamo@regione.lombardia.it

da Lun a Gio: 9.30-12.30/14.30-16.30 - Ven: 9.30-12.30

BRESCIA

Via Dalmazia 92/94 - Tel. 030347299 - Fax 030347199

spazioregione_brescia@regione.lombardia.it

da Lun a Gio: 9.30-12.30 e 14.30-16.30 - Ven: 9.30-12.30

COMO

Viale Varese ang. via Benzi - Tel. 031265900 - Fax 031265896

spazioregione_como@regione.lombardia.it

da Lun a Gio: 9.30-12.30/14.30-16.30 - Ven: 9.30-12.30

CREMONA

Via Dante 136 - Tel. 037236301 - Fax 037235180

spazioregione_cremona@regione.lombardia.it

da Lun a Gio: 9.30-12.30/14.30-16.30 - Ven: 9.30-12.30

LECCO

C.so Promessi Sposi 132 - Tel. 0341251387 - Fax 0341251443
spazioregione_lecco@regione.lombardia.it
da Lun a Gio: 9.30-12.30/14.30-16.30 - Ven: 9.30-12.30

LODI

Via Haussmann 7 - Tel. 0371439344 - Fax 037130971
spazioregione_lodi@regione.lombardia.it
da Lun a Gio: 9.30-12.30/14.30-16.30 - Ven: 9.30-12.30

MANTOVA

C.so Vittorio Emanuele 57 - Tel. 0376223132 - Fax 0376223019
spazioregione_mantova@regione.lombardia.it
Lun-Mar-Gio: 9.30-12,30/14.30-16.30 - Mer e Ven: 9.30-12.30

PAVIA

Viale Cesare Battisti 150 - Tel. 038223180 - Fax 038232233
spazioregione_pavia@regione.lombardia.it
da Lun a Gio: 9.30-12.30 e 14.30-16.30 - Ven: 9.30-12.30

SONDRIO

Via Del Gesù 17 angolo Via Piazzi - Tel. 0342211458 - Fax 0342512427
spazioregione_sondrio@regione.lombardia.it
da Lun a Gio: 9.30-12.30/14.30-16.30 - Venerdì: 9.30-12.30

VARESE

Viale Belforte 22 - Tel. 0332331700
spazioregione_varese@regione.lombardia.it
da Lun a Ven: 9.30-12.30.

**UFFICI RELAZIONI CON IL PUBBLICO
(U.R.P.) DELLE A.S.L. DELLA LOMBARDIA**

CITTÀ DI MILANO

Distretto 1 - Corso Italia, 19 - Tel 0285788100

Distretto 2 - Via Ippocrate, 45 - Tel 0285788200

Distretto 3 - Via Ricordi, 1 - Tel 0285788300

Distretto 4 - Via Darwin, 20 - Tel 0285788400

Distretto 5 - P.zza G. Dalle Bande Nere, 3 - Tel 0285788500

MILANO 1 - Via Al Donatore di Sangue, 50 - Tel 0297973823

MILANO 2 - Via VIII Giugno, 69 - Tel 0298115042

MILANO 3

Distretto Carate Brianza - Via Mascherpa 14 - Tel 0362826455

Distretto Cinisello B. - Via Terenghi 2 - Tel 0224982545

Distretto Cologno M.ze - Via Arosio 2 - Tel 0225162206

Distretto Desio - Via U. Foscolo 24 - Tel 0362483295

Distretto Monza - Via Boito 2 - Tel 0392384380

Distretto Seregno - Via Stefano Da Seregno 102 - Tel 0362483570

Distretto Sesto S. Giovanni - V.le Matteotti 13 - Tel 0224982410

Distretto Vimercate - P.zza Marconi 7/A - Tel 0396851723

BERGAMO

Distretto Albino e Valle Seriana - Tel 035759603

Distretto Bergamo - Tel 0352270325

Distretto Dalmine - Tel 035378116

Distretto Grumello - Tel 0358356320

Distretto Isola Bergamasca - Tel 035603319

Distretto Lovere e Alto Sebino - Tel 0354349632

Distretto Romano di Lombardia - Tel 0363990210

Distretto M. Bronzone e Basso Sebino - Tel 035911038

Distretto Seriate - Tel 035299157

Distretto Trescore e Valle Cavallina - Tel 035955439

Distretto Treviglio - Tel 0363304141

Distretto Valle Brembana - Tel 034559165

Distretto Valle Seriana Superiore - Tel 034689041

Distretto Valle Imagna e Villa D'Almè - Tel 035634617

BRESCIA - V.le Duca degli Abruzzi, 15 - Tel 0303838255

COMO - Via Pessina, 6 - Tel 031370209

CREMONA - Viale Po, 12 - Tel 0372497215

LECCO - C.so C. Alberto, 120 - Tel 0341482502 - Tel 0341482590

LODI - P.zza Ospedale, 10 - Tel 0371372546

MANTOVA - Via Trento, 6 - Tel 0376334126

PAVIA - V.le Indipendenza, 3 - Tel 0382431321-2

SONDRIO - Via Stelvio, 25 - Tel 0342521190

VALLECAMONICA SEBINO - Via Nissolina, 2 - Breno - Tel 0364329338

VARESE - Via O. Rossi, 9 - Tel 0332277500

La delibera della Giunta Regionale



Regione Lombardia

Famiglia e Solidarietà Sociale

**DELIBERAZIONE GIUNTA REGIONALE
13 DICEMBRE 2002, N. 11.555**

Famiglia e solidarietà sociale

Assessore Gian Carlo Abelli

OGGETTO

Modello Lombardo del Welfare: attivazione del voucher socio-sanitario per l'acquisto di prestazioni domiciliari socio-sanitarie integrate.

(Obiettivo gestionale 6.1.1.1. "contenimento delle componenti di infrastrutturazione pesante e sviluppo dei servizi" e Obiettivo gestionale 6.5.1.5. "valutazione delle diverse forme di intervento residenziali e domiciliari attualmente realizzate a favore di anziani non autosufficienti").

**RICHIESTA DI INTESA ALLA COMPETENTE
COMMISSIONE CONSILIARE**

Il Dirigente del Servizio

Carla Dotti

Il Direttore Generale

Umberto Fazzone

QUESTO IL TESTO PUNTO PER PUNTO

VISTE:

- la l.r. 11 luglio 1997 n° 31 “Norme per il riordino del Servizio sanitario regionale e sua integrazione con le attività dei servizi sociali”;

- la l.r. 6 dicembre 1999 n° 23 “Politiche regionali per la famiglia“, art. 4, comma 13, ove si prevede che la Regione eroghi, mediante i dipartimenti per le attività socio sanitarie integrate (ASSI), contributi economici alle famiglie, al fine di garantire a domicilio prestazioni assistenziali di rilievo sanitario, consistenti in buoni servizio a carico del fondo sanitario a favore delle famiglie, per l’acquisizione diretta delle prestazioni erogate dai soggetti pubblici e privati, accreditati o convenzionati;

- il d.p.c.m. 14 febbraio 2001 “Atto di indirizzo e coordinamento in materia di prestazioni socio-sanitarie”;

- la legge costituzionale 18 ottobre 2001 n° 3 “Modifica al titolo

V della parte II della costituzione”;

• il d.p.c.m. 29 novembre 2001 “Definizione dei livelli essenziali di assistenza”;

RICHIAMATE:

- la d.c.r. 13 marzo 2002, n. 462, di approvazione del Piano socio-sanitario regionale (PSSR) 2002-2004 “Libertà e innovazione al servizio della salute”;

- la d.g.r. 14 giugno 2002, n. 9379, “Conclusione della sperimentazione del buono socio-sanitario 2001 a favore degli anziani non autosufficienti assistiti in famiglia e attivazione nelle ASL delle province di Lecco e di Milano 3 del voucher socio-sanitario lombardo”;

- la d.c.r. 22 ottobre 2002, n° 620, “Documento di Programmazione Economico-Finanziaria regionale 2003-2005” che ha definito, tra gli obiettivi prioritari della Direzione generale Famiglia e solidarietà

sociale, lo “sviluppo di forme di assistenza alternative al ricovero”;

- la d.g.r. 24 ottobre 2002, n. 10801, “Affidamento di incarico al CRISP – Università degli Studi di Milano-Bicocca – per il monitoraggio del voucher socio-sanitario lombardo attivato nei territori delle ASL di Lecco e di Milano 3”;

RICHIAMATO il dispositivo di cui al punto 10) della precitata d.g.r. 14 giugno 2002, n. 9379 ed in particolare là dove si rinvia a successivo provvedimento:

- l’approvazione dello schema di convenzione con il C.R.I.S.P. (Centro di Ricerca Interuniversitario sui Servizi alla Persona) – Università degli Studi di Milano – Bicocca per il monitoraggio dell’attivazione del voucher socio-sanitario, ai fini di una rilevazione ed elaborazione omogenea dei dati, che faciliti il confronto con il precedente monitoraggio della sperimentazione del buono socio-sanitario 2001 previsto nella d.g.r. 2 agosto 2001, n. 5910 sopra richiamata;

- l’estensione del voucher socio-

sanitario sul territorio regionale;

PRESO ATTO che, in conformità con il dispositivo di cui al punto 2) della d.g.r. 14 giugno 2002, n. 9379, sopra richiamata, la Direzione generale Famiglia e solidarietà sociale ha svolto l’attività di coordinamento ed in particolare:

1) dal 1° luglio 2002 ha attivato il voucher socio-sanitario nei territori delle A.S.L. di Lecco e di Milano 3;

2) dal 1° luglio 2002 al 31 dicembre 2002, a seguito della chiusura della sperimentazione del buono socio-sanitario 2001 a favore degli anziani non autosufficienti assistiti in famiglia, ha garantito la prosecuzione della provvidenza economica ai beneficiari al 30 giugno 2002;

3) per facilitare l’accesso al voucher socio-sanitario nelle A.S.L. di Lecco e di Milano 3 e diffondere informazioni sul tema dell’assistenza domiciliare integrata utili per i cittadini e gli amministratori, ha attivato le seguenti forme di comunicazione (con annesso reporting e controllo amministrativo):

- circa 7.000 opuscoli per rispondere alle domande (“instant book”) dei cittadini in maniera semplice e completa;

- circa 20.000 copie del numero “speciale voucher socio-sanitario” del periodico Politiche Sociali News della Direzione generale Famiglia e solidarietà sociale;

- un Numero Verde per orientare l’utenza all’accesso al voucher socio-sanitario e facilitarne la gestione operativa da parte delle due A.S.L.;

- incontri di informazione/formazione a cura della Struttura Comunicazione e dell’U.O. Accreditamento e qualità dedicati al personale dei competenti Servizi Territoriali di Spazio Regione e agli operatori del Call Center;

- informazioni di sintesi e testo integrale della d.g.r. 14 giugno 2002, n. 9379, sul sito Internet;

4) per monitorare e facilitare l’attivazione del voucher socio-sanitario nei territori delle A.S.L. di Lecco e di Milano 3 ha attivato incontri mensili di supporto e confronto, a cura dell’Unità Organizzativa

Accreditamento e qualità, presso le sedi operative territoriali;

5) in conformità con la d.g.r. 24 ottobre 2002, n.10801, sopra richiamata, ha stipulato la convenzione con il C.R.I.S.P. (Centro di Ricerca Interuniversitario sui Servizi alla Persona) – Università degli Studi di Milano – Bicocca per realizzare:

- il monitoraggio complessivo dei profili qualitativi del voucher socio-sanitario attivato nei territori delle A.S.L. di Lecco e di Milano 3, attualmente in corso e condotto in stretto raccordo con le A.S.L. medesime,

- l’elaborazione e l’analisi dei dati, propedeutica alla valutazione conclusiva sugli esiti e sviluppi operativi;

PRESO ATTO altresì:

- che il C.R.I.S.P., in esecuzione di quanto definito nell’art. 5 della convenzione indicata al precedente punto 5), concluderà l’attività di monitoraggio entro il 31 marzo 2003 e presenterà il rapporto finale del progetto nonché una relazione sui principali nodi incontra-

ti e risultati raggiunti;

- che, conseguentemente, la valutazione conclusiva sugli esiti e sviluppi dell'iniziativa intrapresa potrà essere svolta, a cura della Direzione generale Famiglia e solidarietà sociale, solo a partire dal secondo trimestre del 2003;

DATO ATTO

relativamente ai cinque mesi di attivazione del voucher socio-sanitario nei territori delle A.S.L. di Lecco e di Milano 3:

a) che nella rete di erogazione dell'assistenza domiciliare integrata (A.D.I.) gestita direttamente dalle due A.S.L. si sono aggiunti, mediante il Patto di accreditamento, nuovi soggetti privati, sia profit che no profit e più precisamente:

- 8 nel territorio dell'A.S.L. di Milano 3,

- 2 nel territorio dell'A.S.L. di Lecco;

b) che in entrambe le A.S.L. sono stati approfonditi i criteri per la sottoscrizione del Patto di accreditamento;

c) che è stata utilizzata la scheda messa a disposizione delle due A.S.L. dalla Direzione generale Famiglia e solidarietà sociale per la rilevazione delle prestazioni effettuate;

d) che entrambe le A.S.L., per quanto riguarda l'attivazione ed il controllo degli accessi al voucher socio-sanitario, hanno sostanzialmente ripercorso le procedure già consolidate nella gestione dell'A.D.I.;

e) che ciascuna delle due A.S.L. ha effettuato una valutazione della customer satisfaction, mediante specifica scheda di rilevazione;

f) che, anche in relazione al monitoraggio recentemente affidato al CRISP, è ancora in corso da parte di entrambe le A.S.L. la valutazione dell'adeguatezza dell'entità economica dei tre livelli di voucher socio-sanitario in vigore;

RITENUTO, in linea con la graduale attuazione del Piano socio-sanitario regionale (PSSR) 2002-2004, di dare un ulteriore impulso al processo di riorganizzazione

dei servizi socio-sanitari territoriali mediante:

- la prosecuzione per l'anno 2003 nei territori delle A.S.L. di Lecco e di Milano 3 dell'erogazione del voucher socio-sanitario attivato nel secondo semestre del 2002;

- l'attivazione entro il 30 giugno 2003 del medesimo voucher socio-sanitario nelle restanti 13 A.S.L., così come definito nell'allegato A parte integrante e sostanziale della presente deliberazione, che si caratterizza:

- quale provvidenza economica utilizzabile per l'acquisto di prestazioni di assistenza domiciliare socio-sanitaria integrata, erogate da caregiver professionali, prioritariamente rivolta ai soggetti fragili affetti da patologie cronicodegenerative che più subiscono i danni dell'istituzionalizzazione;
- quale modalità per l'avvio del graduale trasferimento a soggetti pubblici e privati, profit e no profit, del ruolo di erogatori delle prestazioni domiciliari integrate attualmente svolto dalle A.S.L.;
- quale nuova organizzazione

dell'A.D.I. per meglio realizzare il servizio domiciliare quale efficace offerta alternativa all'istituzionalizzazione, nel rispetto dei principi della libertà di scelta dei cittadini e della libertà di azione degli erogatori;

RITENUTO altresì:

- di riservare in capo al Direttore generale Famiglia e solidarietà sociale l'attività di coordinamento per l'estensione del voucher socio-sanitario sul territorio lombardo, ivi comprese le forme di comunicazione ed annesso reporting e controllo amministrativo per l'attivazione del medesimo;

- di prevedere che il Direttore generale di ciascuna A.S.L., a partire dalla data di attivazione del voucher socio-sanitario nel proprio territorio e comunque non oltre il 30 giugno 2003, dovrà procedere ad una revisione dell'organizzazione aziendale tale che garantisca la separazione delle funzioni di programmazione e controllo dei servizi domiciliari dalle funzioni di organizzazione ed erogazione delle prestazioni connesse con l'attivazione del

voucher socio-sanitario nonché con il servizio A.D.I. consolidato;

- di prevedere conseguentemente che in ogni A.S.L., a partire dalla data di attivazione del voucher socio-sanitario nell'ambito territoriale di competenza e comunque non oltre il 30 giugno 2003, il Direttore generale dovrà garantire che tutte le attività afferenti alle funzioni di programmazione e controllo dei servizi domiciliari siano affidate a personale diverso da quello addetto, a qualunque titolo, all'organizzazione ed erogazione delle relative prestazioni;

PRESO ATTO della necessità:

- di riconfermare il Patto di accreditamento quale modalità di formalizzazione del rapporto tra l'Azienda Sanitaria Locale territorialmente competente ed i soggetti, pubblici e privati, profit e no profit, titolati all'erogazione di prestazioni socio-sanitarie di assistenza domiciliare;

- di individuare per la definizione del Patto di accreditamento di cui sopra i requisiti così come descritti

nell'allegato B parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

- di demandare ai Direttori generali di ogni A.S.L., in considerazione della attuale eterogenea organizzazione del servizio A.D.I. sul territorio lombardo, un ulteriore approfondimento dei requisiti del Patto di accreditamento di che trattasi, per apportare eventuali integrazioni in rapporto alle caratteristiche peculiari e/o esigenze del proprio ambito territoriale, nel rispetto della continuità del servizio alla popolazione e delle vigenti normative in materia di assistenza domiciliare socio-sanitaria integrata;

- di confermare il dispositivo di cui al punto 7. della d.g.r. 14 giugno 2002, n. 9379, sopra richiamata, circa il blocco dell'adozione da parte delle A.S.L. lombarde relativamente a:

- nuove convenzioni,
- nuove iniziative di certificazione A.D.I.,
- indizione di nuove gare d'appalto in materia di assistenza domici-

liare integrata;

- di consentire ad ogni A.S.L., in deroga al blocco sopra descritto, in presenza di specifiche esigenze organizzative, di prorogare in via temporanea eventuali convenzioni e/o appalti in materia di assistenza domiciliare integrata, fatti salvi il rispetto dei contratti e delle convenzioni in atto fino alle loro rispettive scadenze nonché la possibilità che le parti modificchino anticipatamente i termini del rapporto in relazione all'attivazione del voucher socio-sanitario;

- di definire che ciascuna A.S.L., per quanto riguarda l'attivazione ed il controllo degli accessi al voucher socio-sanitario, ha la facoltà di continuare secondo le procedure già consolidate nella gestione dell'attuale A.D.I. nonché l'autonomia di modificarle nel rispetto delle vigenti normative in materia;

- di definire la modalità di controllo della customer satisfaction del voucher socio-sanitario attivato sul territorio lombardo, così come indicata nella scheda di rile-

vazione di cui all'allegato C parte integrante e sostanziale della presente deliberazione, che sostituisce ed integra il "Sub allegato 5 questionario area A.D.I. – Assistenza Domiciliare Integrata" elaborato dalla Direzione generale Sanità ed approvato con precedente d.g.r. 22 marzo 2002, n° 8504, "Qualità percepita dei servizi sanitari: sviluppo del sistema di rilevazione. Approvazione delle linee guida per la customer satisfaction – metodi e strumenti per la rilevazione del grado di soddisfazione nelle strutture sanitarie";

- di stabilire che la quota di risorse che ogni A.S.L. potrà destinare, per il 2003, all'attivazione del voucher socio-sanitario, all'erogazione delle prestazioni di A.D.I. nonché alla programmazione e controllo di entrambe tali forme di servizio non deve essere superiore all'ammontare complessivo delle risorse destinato dalle stesse A.S.L. nel 2002 al finanziamento del servizio A.D.I ed alla concessione del buono socio-sanitario 2001;

- di stabilire che i Direttori generali di ciascuna A.S.L. devono:

- monitorare costantemente l'andamento dei costi al fine di verificare il pieno rispetto della compatibilità economica sopra evidenziata;

- riferire l'andamento di detti costi alla Direzione generale Famiglia e solidarietà sociale con periodicità trimestrale;

- mettere in atto, se necessarie, azioni finalizzate al contenimento dei limiti di costo indicati, in accordo con la Direzione generale Famiglia e solidarietà sociale;

- di definire in via transitoria l'entità mensile del voucher socio-sanitario in rapporto a tre livelli di assistenza domiciliare, individuati in base alle risorse umane e tecniche storicamente impiegate nei diversi percorsi di cura, nonché alla natura del bisogno osservato, alla complessità ed intensità dell'intervento assistenziale programmato, come quantificato nell'allegato A parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

- di rimandare a successivo provvedimento della Giunta regionale, anche in base all'esito del monitoraggio del voucher socio-sanitario attivato nei territori delle A.S.L. di Lecco e di Milano 3 e commissariato al CRISP (Centro di Ricerca Interuniversitario sui Servizi alla Persona) Università degli Studi di Milano-Bicocca:

- la definizione della scheda di valutazione dei bisogni dell'utente, quale modalità di flusso informativo obbligatorio da parte dei soggetti titolati all'erogazione di prestazioni socio-sanitarie di assistenza domiciliare, ai fini della sottoscrizione del Patto di accreditamento con le Aziende Sanitarie Locali,

- la rivalutazione economica dei tre livelli di voucher socio-sanitario definiti nell'allegato A parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

- le modalità organizzative e la quantificazione economica delle iniziative volte al soddisfacimento di necessità occasionali di assistenza domiciliare, da definire congiuntamente con la

Direzione generale Sanità anche in base alla quantità e qualità del bisogno assistenziale riscontrato nel monitoraggio di che trattasi,

VAGLIATE e fatte proprie le predette valutazioni;

ACQUISITA l'intesa con la competente Commissione Consiliare in data _____ ;

VISTO il d.p.g.r. 24 maggio 2000 n. 13371 con il quale il Presidente della Giunta Regionale ha conferito a Gian Carlo Abelli l'incarico di Assessore alla Famiglia e Solidarietà Sociale;

VISTA la d.g.r. 27 dicembre 2001 n. 7622 relativa alla "Determinazione in ordine all'assetto organizzativo della Giunta Regionale (4° provvedimento)";

AD UNANIMITÀ dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1) di approvare, in linea con la graduale attuazione del Piano socio-sanitario regionale (PSSR) 2002-2004:

- la prosecuzione per l'anno 2003 nei territori delle A.S.L. di Lecco e di Milano 3 dell'erogazione del voucher socio-sanitario attivato nel secondo semestre del 2002;

- l'attivazione entro il 30 giugno 2003 del medesimo voucher socio-sanitario nelle restanti 13 A.S.L., così come definito nell'allegato A parte integrante e sostanziale della presente deliberazione, che si caratterizza:

- quale provvidenza economica utilizzabile per l'acquisto di prestazioni di assistenza domiciliare socio-sanitaria integrata, erogate da caregiver professionali, prioritariamente rivolta ai soggetti fragili affetti da patologie cronicodegenerative che più subiscono i danni dell'istituzionalizzazione;
- quale modalità per l'avvio del graduale trasferimento a soggetti pubblici e privati, profit e no pro-

fit, del ruolo di erogatori delle prestazioni domiciliari integrate attualmente svolto dalle A.S.L.;

- quale nuova organizzazione dell'A.D.I. per meglio realizzare il servizio domiciliare quale efficace offerta alternativa all'istituzionalizzazione, nel rispetto dei principi della libertà di scelta dei cittadini e della libertà di azione degli erogatori;

2) di riservare in capo al Direttore generale Famiglia e solidarietà sociale l'attività di coordinamento per l'estensione del voucher socio-sanitario sul territorio lombardo, ivi comprese le forme di comunicazione ed annesso reporting e controllo amministrativo per l'attivazione del medesimo;

3) di stabilire che il Direttore generale di ciascuna A.S.L., a partire dalla data di attivazione del voucher socio-sanitario nel proprio territorio e comunque non oltre il 30 giugno 2003, dovrà procedere ad una revisione dell'organizzazione aziendale tale che garantisca la

separazione delle funzioni di programmazione e controllo dei servizi domiciliari dalle funzioni di organizzazione ed erogazione delle prestazioni connesse con l'attivazione del voucher socio-sanitario nonché con il servizio A.D.I. consolidato;

4) di stabilire conseguentemente che in ogni A.S.L., a partire dalla data di attivazione del voucher socio-sanitario nell'ambito territoriale di competenza e comunque non oltre il 30 giugno 2003, il Direttore generale dovrà garantire che tutte le attività afferenti alle funzioni di programmazione e controllo dei servizi domiciliari siano affidate a personale diverso da quello addetto, a qualunque titolo, all'organizzazione ed erogazione delle relative prestazioni;

5) di riconfermare il Patto di accreditamento quale modalità di formalizzazione del rapporto tra l'Azienda Sanitaria Locale territorialmente competente ed i soggetti, pubblici e privati, profit e no

profit, titolati all'erogazione di prestazioni socio-sanitarie di assistenza domiciliare;

6) di approvare per la definizione del Patto di accreditamento di cui al precedente punto 5. i requisiti così come descritti nell'allegato B parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

7) di demandare ai Direttori generali di ogni A.S.L., in considerazione della attuale eterogenea organizzazione del servizio A.D.I. sul territorio lombardo, un ulteriore approfondimento dei requisiti del Patto di accreditamento di che trattasi, per apportare eventuali integrazioni in rapporto alle caratteristiche peculiari e/o esigenze del proprio ambito territoriale, nel rispetto della continuità del servizio alla popolazione e delle vigenti normative in materia di assistenza domiciliare socio-sanitaria integrata;

8) di confermare il dispositivo di cui al punto 7. della d.g.r. 14 giu-

gno 2002, n. 9379, richiamata in premessa, il blocco dell'adozione da parte delle A.S.L. lombarde relativamente a:

- nuove convenzioni,
- nuove iniziative di certificazione A.D.I.,
- indizione di nuove gare d'appalto in materia di assistenza domiciliare integrata;

9) di consentire ad ogni A.S.L., in deroga al blocco di cui al precedente punto 8., in presenza di specifiche esigenze organizzative, di prorogare in via temporanea eventuali convenzioni e/o appalti in materia di assistenza domiciliare integrata, fatti salvi il rispetto dei contratti e delle convenzioni in atto fino alle loro rispettive scadenze nonché la possibilità che le parti modifichino anticipatamente i termini del rapporto in relazione all'attivazione del voucher socio-sanitario;

10) di stabilire che ciascuna A.S.L., per quanto riguarda l'attivazione ed il controllo degli ac-

cessi al voucher socio-sanitario, ha la facoltà di continuare secondo le procedure già consolidate nella gestione dell'attuale A.D.I. nonché l'autonomia di modificarle nel rispetto delle vigenti normative in materia;

11) di approvare la modalità di controllo della customer satisfaction del voucher socio-sanitario attivato sul territorio lombardo, così come indicata nella scheda di rilevazione di cui all'allegato C parte integrante e sostanziale della presente deliberazione, che sostituisce ed integra il "Sub allegato 5 questionario area A.D.I. – Assistenza Domiciliare Integrata" elaborato dalla Direzione generale Sanità ed approvato con precedente d.g.r. 22 marzo 2002, n° 8504, "Qualità percepita dei servizi sanitari: sviluppo del sistema di rilevazione. Approvazione delle linee guida per la customer satisfaction – metodi e strumenti per la rilevazione del grado di soddisfazione nelle strutture sanitarie";

12) di stabilire che la quota di ri-

sorse che ogni A.S.L. potrà destinare, per il 2003, all'attivazione del voucher socio-sanitario, all'erogazione delle prestazioni di A.D.I. nonchè alla programmazione e controllo di entrambe tali forme di servizio non deve essere superiore all'ammontare complessivo delle risorse destinato dalle stesse A.S.L. nel 2002 al finanziamento del servizio A.D.I. ed alla concessione del buono socio-sanitario 2001;

13) di stabilire che i Direttori generali di ciascuna A.S.L. devono.

- monitorare costantemente l'andamento dei costi al fine di verificare il pieno rispetto della compatibilità economica sopra evidenziata,
- riferire l'andamento di detti costi alla Direzione generale Famiglia e solidarietà sociale con periodicità trimestrale,
- mettere in atto, se necessarie, azioni finalizzate al contenimento dei limiti di costo indicati, in accordo con la Direzione generale Famiglia e solidarietà sociale;

14) di definire in via transitoria l'entità mensile del voucher socio-sanitario in rapporto a tre livelli di assistenza domiciliare, individuati in base alle risorse umane e tecniche storicamente impiegate nei diversi percorsi di cura, nonché alla natura del bisogno osservato, alla complessità ed intensità dell'intervento assistenziale programmato, come quantificato nell'allegato A parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

15) di rinviare a successivo provvedimento della Giunta regionale, anche in base all'esito del monitoraggio del voucher socio-sanitario attivato nei territori delle ASL di Lecco e di Milano 3 e commissionato al CRISP (Centro di Ricerca Interuniversitario sui Servizi alla Persona) – Università degli Studi di Milano – Bicocca;

- la definizione della scheda di valutazione dei bisogni dell'utente, quale modalità di flusso informativo obbligatorio da parte dei soggetti titolati all'erogazione di pre-

stazioni socio-sanitarie di assistenza domiciliare, ai fini della sottoscrizione del Patto di accreditamento con le Aziende Sanitarie Locali,

- la rivalutazione economica dei tre livelli di voucher socio-sanitario definiti nell'allegato A parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

- le modalità organizzative e la quantificazione economica delle iniziative volte al soddisfacimento di necessità occasionali di assistenza domiciliare, da definire congiuntamente con la Direzione generale Sanità anche in base alla quantità e qualità del bisogno assistenziale riscontrato nel monitoraggio di che trattasi,

16) di disporre che il presente provvedimento venga pubblicato sul B.U.R.L.

IL SEGRETARIO

ALLEGATO A

ESTENSIONE DEL VOUCHER SOCIO-SANITARIO SUL TERRITORIO LOMBARDO

DEFINIZIONE

Provvidenza economica, prioritariamente rivolta ai soggetti fragili affetti da patologie cronico-degenerative che più subiscono i danni dell'istituzionalizzazione, utilizzabile per l'acquisto di prestazioni di assistenza domiciliare socio-sanitaria integrata da soggetti pubblici e privati, profit e no profit.

OBIETTIVO PRIMARIO

Evitare o ritardare l'istituzionalizzazione dell'individuo non autosufficiente, consentendogli di ottenere supporto alla fragilità nella sua casa e di scegliere liberamente la modalità e gli erogatori dell'assistenza.

OBIETTIVI SECONDARI

- 1) Consolidare e sviluppare nei territori delle A.S.L. di Lecco e di Milano 3 la nuova rete di erogatori attivata con il voucher socio-sanitario;
- 2) sostenere e sviluppare nel territorio di tutte le A.S.L. della Lombardia una nuova rete di erogatori pubblici e privati, profit e no profit, per l'assi-

stenza domiciliare socio-sanitaria integrata;

- 3) promuovere e stimolare una riorganizzazione aziendale dell'A.S.L. tale che garantisca la separazione delle funzioni di programmazione e controllo dei servizi domiciliari dalla funzione di organizzazione ed erogazione delle relative prestazioni.

LE TARIFFE TRANSITORIE PER PAZIENTE/MESE

Livelli di assistenza	Entità economica
1° Profilo di base	euro 362,00
2° Profilo per pazienti complessi	euro 464,00
3° Profilo per pazienti terminali	euro 619,00

ALLEGATO B

REQUISITI DEL PATTO DI ACCREDITAMENTO

PER L'ATTIVAZIONE DEL VOUCHER SOCIO-SANITARIO SUL TERRITORIO LOMBARDO

REQUISITI PRELIMINARI ALLA SOTTOSCRIZIONE DEL PATTO DI ACCREDITAMENTO

I soggetti pubblici e privati, profit e no profit, candidati all'erogazione di prestazioni di assistenza domiciliare socio-sanitaria integrata devono essere in possesso dei seguenti requisiti:

- il rappresentate legale non deve aver subito condanne penali, non deve avere procedimenti penali in corso e deve godere della pienezza dei diritti civili,
- lo scopo sociale (mission aziendale) deve essere in linea con la specificità del settore;
- operatività nel settore specifico da almeno due anni,
- le prestazioni professionali devono essere svolte da personale qualificato in relazione alla specificità delle prestazioni socio-sanitarie da erogare,
- il possesso dell'idoneità professionale nonché organizzativo-gestionale deve essere accertato dall'Azienda Sanitaria Locale (A.S.L.) ter-

ritorialmente competente.

FINALITÀ DEL PATTO

Il Patto di accreditamento lega tra loro, in un contesto di relazione fiduciaria, i soggetti pubblici e privati, profit e no profit, che lo sottoscrivono in quanto attori dell'assistenza domiciliare socio-sanitaria integrata connessa al voucher socio-sanitario, disciplinato con deliberazione della Giunta Regionale del 13/12/02 n.11.555.

Le finalità del Patto sono in particolare quelle di:

- concorrere alla realizzazione del contenuto che la relazione d'aiuto con l'assistito ed i suoi familiari comporta,
- determinare l'accreditamento presso l'A.S.L. territorialmente competente dei soggetti, pubblici e privati, profit e no profit, che all'interno del suo territorio intendono erogare prestazioni di assistenza domiciliare

socio-sanitaria integrata a favore dei destinatari del voucher socio-sanitario lombardo.

SOGGETTI SOTTOSCRITTORI

Sottoscrivono il Patto:

- Il Direttore generale dell'A.S.L. territorialmente competente nel cui territorio il soggetto intende accreditarsi per lo svolgimento di prestazioni di assistenza domiciliare socio-sanitaria integrata;
- Il legale rappresentante del soggetto da accreditare.

Prima di avviare il servizio, il soggetto accreditato porta a conoscenza della persona da assistere o, in caso d'incapacità, di qualcuno dei suoi familiari, il contenuto del Patto affinché venga sottoscritto.

LE PRESTAZIONI

PER L'ASSISTENZA DOMICILIARE

Il soggetto accreditato, all'atto della presa in carico dell'assistito, s'impegna a definire con lui e la sua famiglia, un programma personalizzato di assistenza individuando le prestazioni socio-sanitarie da svolgere a domicilio

mediante operatori dotati di effettiva competenza tecnico professionale (caregiver professionale).

LA RELAZIONE D'AIUTO

La relazione d'aiuto fra caregiver professionale e assistito è definita dall'affermazione della centralità della persona fragile da assistere, da considerare secondo le tre valenze di cliente, paziente e cittadino, tanto nella sua dimensione personale che in quella derivante dal contesto familiare e sociale di riferimento.

Tale centralità orienta sia i comportamenti del caregiver professionale che quelli del soggetto accreditato:

a) caregiver professionale

- l'esercizio di effettiva competenza e diligenza professionale nello svolgimento delle prestazioni;
- l'innalzamento e/o mantenimento della qualità di vita individualmente percepibile da parte della persona assistita;
- il rispetto del credo religioso della persona assistita;
- il rispetto della riservatezza rispetto a fatti e/o circostanze di rilievo per-

sonale relative alla persona assistita o ai suoi familiari;

- uno stile di lavoro funzionale alla valorizzazione di tutte le risorse relazionali familiari e sociali attivabili in favore della persona assistita;

- la disponibilità ad agevolare la persona assistita e/o i suoi familiari nell'esprimere la mutevolezza degli stati di bisogno;

b) soggetto accreditato

- l'assenza di scelte gestionali e/o di comunicazione incoerenti con la natura delle prestazioni di assistenza domiciliare socio-sanitaria integrata accreditate;

- tempestiva e corretta informazione della persona assistita e/o dei suoi familiari sulle funzioni e sui livelli di responsabilità interni all'organizzazione stessa rispetto all'attuazione dei contenuti del Patto.

LA QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI

Il soggetto accreditato è responsabile della qualità delle prestazioni socio-sanitarie e della relazione d'aiuto poste in essere dai propri operatori incaricati.

In corrispondenza dell'avvio del servizio devono pertanto essere attivati protocolli operativi, attraverso i quali consentire la periodica verifica dei livelli di qualità di prestazioni e relazione d'aiuto resi e/o percepiti dalla persona assistita e/o dai suoi familiari.

LIBERTÀ DI SCELTA DELL'ASSISTITO

La persona assistita (o uno dei suoi familiari se incapace), in relazione al grado di soddisfazione nei confronti delle prestazioni ricevute, ha la facoltà di scegliere un'altra organizzazione qualora subentrino motivi di insoddisfazione durante l'erogazione delle prestazioni medesime.

Tale cambiamento è praticabile periodicamente e, in ogni caso, solo a partire dal mese immediatamente successivo a quello in cui la persona assistita (o uno dei suoi familiari se incapace) abbia revocato per iscritto la propria adesione al relativo Patto (a suo tempo sottoscritto).

IL DEBITO INFORMATIVO

Il Patto di accreditamento deve contenere la clausola circa l'impegno da

parte del soggetto accreditato ad assolvere il compito annesso al flusso informativo obbligatorio e, precisamente:

- l'impegno a fornire all'A.S.L., secondo i tempi e le modalità dalla stessa indicati:

- i dati e le informazioni finalizzate alla rilevazione delle prestazioni effettuate,
- i dati relativi alla scheda di valutazione dei bisogni dell'utente in conformità alla normativa regionale.

LA CUSTOMER SATISFACTION

Il Patto di accreditamento deve contenere la procedura atta alla distribuzione, compilazione e raccolta del questionario di gradimento da parte dell'assistito e/o dai suoi familiari, in conformità con la modalità di controllo della customer satisfaction definita nell'allegato C, parte integrante e sostanziale della deliberazione della Giunta regionale del 13/12/02 n.11.555.

I COMPITI DELL'AZIENDA SANITARIA LOCALE

In attuazione delle funzioni di vigilanza

e controllo su tutte le unità d'offerta socio-sanitarie, attribuite ai sensi della legge regionale 11 luglio 1997, n.31 e sue successive modifiche ed integrazioni, l'A.S.L. esercita d'ufficio, oltre che su richiesta della persona assistita e/o suoi familiari, verifiche periodiche sulla compiuta attuazione, da parte delle organizzazioni accreditate, dei contenuti del Patto di accreditamento.

Nel rispetto delle disposizioni previste dalla legge 7 agosto 1990, n.241 e sue modifiche ed integrazioni l'esito delle verifiche effettuate riveste efficacia vincolante per la revoca dell'accreditamento.

ALLEGATO C

CI INTERESSA LA SUA OPINIONE

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE FORNITA CON IL VOUCHER SOCIO-SANITARIO

Gentile Signora/ Signore,
il questionario che Le chiediamo di compilare ha lo scopo di farci capire se **l'assistenza domiciliare che Le è stata fornita attraverso il voucher socio-sanitario** ha risposto alle Sue attese, oppure se poteva essere fatto di più.

Le Sue risposte serviranno a migliorare il servizio, adeguandolo ai bisogni ed alle aspettative delle persone che lo utilizzano.

Le chiediamo di mettere un segno sulla risposta che Le sembra più adatta.

Per inviare il questionario compilato al nostro servizio La invitiamo a seguire le indicazioni fornite da chi Le ha presentato questo foglio.

La ringraziamo della collaborazione.

Il questionario viene compilato

in data _ _ / _ _ / _ _ :

- dall'assistito
 con l'aiuto di familiari
o conoscenti
 da un familiare
 con l'aiuto di un operatore
 altro _____

INFORMAZIONI GENERALI

Sesso maschio femmina

Età in anni compiuti _ _

Nazionalità

- italiana straniera

Scolarità

- nessuna
 scuola obbligo
 sc. superiore
 laurea/altro titolo universitario

Indicare il Soggetto erogatore:

1) È soddisfatto delle informazioni avute dall'A.S.L. su come può utilizzare il voucher socio-sanitario?

- per nulla soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto così così
- abbastanza soddisfatto
- molto soddisfatto
- non saprei

2) È soddisfatto delle informazioni che riceve da chi svolge in casa Sua le prestazioni acquistate con il voucher socio-sanitario?

- per nulla soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto così così
- abbastanza soddisfatto
- molto soddisfatto
- non saprei

3) Indichi cortesemente quali professionisti sono intervenuti a casa Sua (anche più risposte)

- infermiere
- fisioterapista
- medico di famiglia
- medico specialista
- altro professionista

Indicare quale

4) Dal punto di vista pratico l'infermiere ha soddisfatto le Sue esigenze?

- per nulla soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto così così
- abbastanza soddisfatto
- molto soddisfatto
- non saprei

5) Dal punto di vista pratico il terapeuta della riabilitazione ha soddisfatto le Sue esigenze?

- per nulla soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto così così
- abbastanza soddisfatto
- molto soddisfatto
- non saprei

6) Dal punto di vista pratico il medico di famiglia ha soddisfatto le Sue esigenze?

- per nulla soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto così così
- abbastanza soddisfatto
- molto soddisfatto
- non saprei

7) Dal punto di vista pratico il medico specialista ha soddisfatto le Sue esigenze?

- per nulla soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto così così
- abbastanza soddisfatto
- molto soddisfatto
- non saprei

8) Dal punto di vista pratico l'altro professionista indicato ha soddisfatto le Sue esigenze? (vedi domanda 3)

- per nulla soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto così così
- abbastanza soddisfatto
- molto soddisfatto
- non saprei

9) È soddisfatto, in generale, dell'organizzazione del servizio che Le è stato offerto a domicilio (orari, turnazione del personale, ecc.)?

- per nulla soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto così così
- abbastanza soddisfatto
- molto soddisfatto
- non saprei

10) È soddisfatto del rapporto che si è creato con il professionista che si è maggiormente occupato di Lei?

Indicare quale professionista

-
- per nulla soddisfatto
 - poco soddisfatto
 - soddisfatto così così
 - abbastanza soddisfatto
 - molto soddisfatto
 - non saprei

11) Come valuta la tempestività del servizio nell'affrontare i problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza?

- insufficiente
- sufficiente
- discreta
- buona
- ottima
- non saprei

12) Come valuta la capacità del servizio di rispondere ai problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza?

- insufficiente
- sufficiente
- discreta
- buona
- ottima
- non saprei

13) In assenza dell'assistenza ricevuta con il voucher socio-sanitario avrebbe dovuto lasciare il Suo domicilio?

- SI NO

14) Dove avrebbe potuto ricevere le cure di cui aveva bisogno? (rispondere solo se ha risposto SI alla domanda precedente 13)

- ospedale

- casa di riposo
- domicilio di parenti o conoscenti
- altro
- non saprei

15) Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio di assistenza socio-sanitaria ricevuto con il voucher socio-sanitario?

- per nulla soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto così così
- abbastanza soddisfatto
- molto soddisfatto
- non saprei

Indicate le eventuali difficoltà che avete incontrato (esempio: tempi di attesa, scarse informazioni, difficoltà nel contattare gli operatori, etc...)

16) Altre osservazioni e/o suggerimenti:

Nel ringraziarLa per la cortese collaborazione, La informiamo che la raccolta delle informazioni del presente questionario è finalizzata ad elaborazioni statistiche e che i risultati saranno pubblicati a cura del competente servizio di questa Azienda Sanitaria Locale.

La Direzione



Regione Lombardia

Famiglia e Solidarietà Sociale

IL VOUCHER SOCIO-SANITARIO

Hanno collaborato (in ordine alfabetico):

Marco Albanese

Bruno Calchera

Carla Dotti

Umberto Fazzino

Anna Maria Plantamura

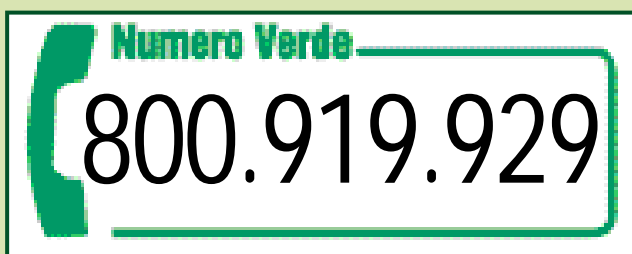
Realizzazione:

Servizi Editoriali srl - piazza De Angeli 3 - 20146 - MILANO

In redazione: Lorenzo Cresci, Luca Palestra, Enrica Suzzi

Grafica: Carlo Bertatini, Chiara Fasoli

PER INFORMAZIONI
SUL VOUCHER SOCIO-SANITARIO



Orari

dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 21.00

al Sabato dalle 8.30 alle 13.00



Regione Lombardia

Famiglia e Solidarietà Sociale