



Regione Lombardia

Famiglia e Solidarietà Sociale



Con
delibera della
Giunta Regionale
del 9.5.2003, n. 12.902

IL VOUCHER socio-sanitario

Il VOUCHER socio-sanitario



Regione Lombardia

Famiglia e Solidarietà Sociale

.....

IL 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 integrati.

Sono state poste domande "possibili" e ad esse sono state

offerte risposte con la preoccupazione di essere semplici nella comunicazione.

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 riedizioni sempre aggiornate.

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 sociali: 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 al Voucher socio-sanitario, 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 comunque 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 ri-orientare nella nuova offerta di interventi e servizi domiciliari. La Regione si è impegnata, in-

fatti, 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 hanno 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 cosa si intende per persone "fragili"?**

Le persone fragili sono quelle che per motivi vari 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 un contributo in denaro destinato a compensare la famiglia che accudisce autonomamente a domicilio una persona "fragile" - (caregiver non professionale),
- b) il Voucher sociale è un contributo non in denaro 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 è un contributo non in denaro destinato all'acquisto di prestazioni di assistenza domiciliare

sociosanitaria integrata, erogate da personale professionalmente qualificato - (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 invece 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 assisten-

za 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 cosa 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 non in denaro, sotto forma di “titolo di acquisto”, che può essere utilizzato esclusivamente per comprare prestazioni di assistenza domiciliare socio-sanitaria integrata da soggetti accreditati, pubblici o privati, “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 soggetto “non profit” quello 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 del soggetto medesimo.

► **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 saranno 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.

► **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 soggetto giuridico ad accreditarsi?**

Deve fare domanda all'ASL, che, a sua volta, accerta che il soggetto richiedente 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 il soggetto stesso.

► **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 soggetto pubblico o privato, “profit” e “non profit”, di offrire al cittadino prestazioni socio-sanitarie.

BUONO SOCIALE COMUNALE

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

VOUCHER SOCIALE COMUNALE

Contributo economico non in denaro, sotto forma di “titolo di acquisto”, destinato a comprare prestazioni di carattere sociale (per es.: pasti a domi-

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

VOUCHER SOCIO-SANITARIO

Contributo economico non in denaro, sotto forma di “titolo di acquisto”, erogato dalla Regione Lombardia attraverso le ASL, che può essere utilizzato esclusivamente per comprare prestazioni di assistenza domiciliare sociosanitaria integrata da soggetti accreditati, pubblici o privati, “profit” e “non profit”, erogate da personale professionalmente qualificato (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 medi-

co 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 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**

BERGAMO

Via Papa Giovanni XXIII 106 - Tel. 035 223919 - Fax 035 273213
spazioregione_bergamo@regione.lombardia.it
da Lun a Giov: 9.30-12.30/14.30-16.30 - Ven: 9.30-12.30

BRESCIA

Via Dalmazia 92/94 - Tel. 030 347299 - Fax 030 347199
spazioregione_brescia@regione.lombardia.it
da Lun a Giov: 9.30-12.30/14.30-16.30 - Ven: 9.30-12.30

COMO

Viale L.Einaudi 1 - Tel. 031 265900 - Fax 031 265896
spazioregione_como@regione.lombardia.it
da Lun a Giov: 9.30-12.30/14.30-16.30 - Ven: 9.30-12.30

CREMONA

Via Dante 136 - Tel. 0372 36301 - Fax 0372 35180
spazioregione_cremona@regione.lombardia.it
da Lun a Giov: 9.30-12.30/14.30-16.30 - Ven: 9.30-12.30

LECCO

C.so Promessi Sposi 132 - Tel. 0341 251387 - Fax 0341 251443
spazioregione_lecco@regione.lombardia.it
da Lun a Giov: 9.30-12.30/14.30-16.30 - Ven: 9.30-12.30

LEGNANO

Via Felice Cavallotti 11/13 - Tel. 0331 440903 - Fax 0331 441066
spazioregione_legnano@regione.lombardia.it
da Lun a Giov: 9-12/14.30-16.30 - Ven: 9-12

LODI

Via Haussmann 7 - Tel. 0371 439344 - Fax 0371 30971
spazioregione_lodi@regione.lombardia.it
da Lun a Giov: 9.30-12.30/14.30-16.30 - Ven: 9.30-12.30

MANTOVA

C.so Vittorio Emanuele 57 - Tel. 0376 223132 - Fax 0376 223019
spazioregione_mantova@regione.lombardia.it
Lun-Mar-Giov: 9.30-12.30/14.30-16.30 - Mer-Ven: 9.30-12.30

MILANO

Via Fabio Filzi 22 (da agosto 2003 in via Taramelli 20/22)
Tel. 840 000 001 - 02 67087474 - Fax 02 67655503
spazioregione_milano@regione.lombardia.it
Lun-Mar-Merc-Giov: 9-18.30 - Ven-Sab: 9-15

MONZA

Piazza Cambiaghi 3 - Tel. 039 2315381 - Fax 039 321266
spazioregione_monza@regione.lombardia.it
da Lun a Giov: 9-12/14.30-16.30 - Ven: 9-12

PAVIA

Viale Cesare Battisti 150 - Tel. 0382 23180 - Fax 0382 32233
spazioregione_pavia@regione.lombardia.it
da Lun a Giov: 9.30-12.30/14.30-16.30 - Ven: 9.30-12.30

SONDRIO

Via Del Gesù 17 - Tel. 0342 211458 - Fax 0342 512427
spazioregione_sondrio@regione.lombardia.it
Lun-Mar-Giov: 9.30-12.30/14.30-16.30 - Mer-Ven: 9.30-12.30

VARESE

Viale Belforte 22 - Tel. 0332 331700 - Fax 0332 331038
spazioregione_varese@regione.lombardia.it
Mar-Mer-Giov: 9.30-12.30/14.30-16.30 - Lun-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 - Magenta - Via Al Donatore di Sangue 50 - Tel 0297973823

MILANO 2 - Melegnano - Via VIII Giugno 69 - Tel 0298115042

MILANO 3 URP Centrale - Via Elvezia 2 - Tel 0392384843

Distretto Carate Brianza - Via Mascherpa 14 - Tel 0362826455

Distretto Cinisello Balsamo - Via Terenghi 2 - Tel 0224982545

Distretto Cologno Monzese - 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 - URP Centrale - Via Gallicciolli 4 - Tel 035385111

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 Monte 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 - 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 0342521151

VALLECAMONICA SEBINO - Breno -Via Nissolina 2 - Tel 0364329338

VARESE - Via O. Rossi 9 - Tel 0332277500

**ASL - SEDI OPERATIVE PER DOMANDE DI
ACCESSO AL VOUCHER SOCIO-SANITARIO**

CITTÀ DI MILANO

U.O. ADI anziani - C.so Italia 52 - Tel 0285783400

U.O. ADI anziani - Via San Galdino 6 - Tel 0285782590

U.O. ADI anziani - Via Ricordi 1 - Tel 0285785020

U.O. ADI anziani - C.so Lodi 94 - Tel 0285786581

U.O. ADI anziani - P.zza delle Bande Nere 3 - Tel 0285782621-7516

MILANO 1

Garbagnate - Viale Forlanini 121 - Tel 0299513906

Rho - C.so Europa 246 - Tel 0293209917

Corsico - Via Marzabotto - Tel 0248617830

Legnano - P.zza IV Novembre 8 - Tel 0331403575

Castano Primo - Via Moroni 12 - Tel 0331888721

Magenta - Via ai Donatori di Sangue 50 - Tel 0297973446

Abbiategrasso - Via N.Sauro 5 - Tel 029486345

Legnano (Spazio Reg.) - Via F.Cavallari 11/13 - Tel 0331440903

Legnano (Call Center) - Via per Cesate 62 - Tel 800671671

MILANO 2

San Giuliano Milanese - Via Cavour 15 - Tel 0298115605

Paullo - Via Mazzini 17 - Tel 0298115239

Pioltello - Via A. Moro 22 - Tel 0292654001

Cernusco sul Naviglio - Via Turati 4 - Tel 0292654423

Melzo - Via Mantova 10 - Tel 0292654846

Binasco - Via Matteotti 32 - Tel 0282456508

Rozzano - Via dei Glicini - Tel 0282456104

MILANO 3

Carate Brianza - Via Mascherpa 14 - Tel 0362826418

Cinisello Balsamo - Via Terenghi 2 - Tel 0224982536

Cologno Monzese - Via Arosio 2 - Tel 0225162227

Desio - Via Foscolo 26 - Tel 0362483270-1-2

Monza - Via Boito 2 - Tel 0392384361

Seregno - Via Stefano da Seregno 102 - Tel 0362483503-68

Sesto S.Giovanni - Via Marx 155 - Tel 0224982312

Vimercate - Via Roma 85 - Tel 0396288055

BERGAMO

Bergamo - Via Borgo Palazzo 130 - Tel 0352270343

Dalmine - Viale Betelli - Tel 035378131-119

Seriate - Via Paderno 40 - Tel 035299157

Grumello - Via Nembrini 1 - Tel 0358356330

Trescore - Via Mazzini 13 - Tel 035955439-423

Sarnico - Via Libertà 37 - Tel 035911038

Lovele - Piazzale Bonomelli - Tel 0354349615

Albino - Viale Stazione 26/a - Tel 035759624

Clusone - Via Matteotti 11 - Tel 034689042

Zogno - Via Paolo Polli - Tel 034559119

Villa d'Almè - Via Roma 16 - Tel 035634611

Ponte San Pietro - Via Caironi 7 - Tel 035603205

Treviglio - Via Matteotti 4 - Tel 035424228

Romano - Via Balilla 25 - Tel 0363919246

BRESCIA

Brescia - Via Nikolajewka 11/13 - Tel 0303839721

Brescia - Via Marchetti 1/C - Tel 030280207-3771120

Brescia - Via Paganini 1 - Tel 030320835-310115

Brescia - Via Gheda - Tel 0303512917

Brescia - Via Raffaello 204 - Tel 0302304181-560

Gussago - Via Richiedei 8/B - 0302526905-913-911

Rezzato - Via F.lli Kennedy - Tel 0302591842-776-704

Gardone Val Trompia - Via Beretta 3 - Tel 0308915217-275-373

Sebino – Iseo - Via Giardini Garibaldi - Tel 0309887461

Palazzolo sull'Oglio - Via Lungo Oglio C.Battisti 39 - 0307439859-857

Chiari - P.zza Martiri della Libertà 25 - Tel 0307007046-56

Orzinuovi - Viale Marconi 27 - Tel 0309949931

Leno - P.za Donatori di Sangue 1 - Tel 0309078246-414-205

Montichiari - Via Ciotti 154 - Tel 0309963362-06

Salò - Via Rive 37 - Tel 0365520909

Desenzano - Via Andreis 2 - Tel 0309140591

Nozza di Vestone - Via Reverberi 2 - Tel 0365878727

Gavardo - Tel 0365378232

COMO

Cantù - Via Domea 4 - Tel 031799330

Como - Via Castelnuovo 1 - Tel 031370313

Como - Via Pessina 6 - Tel 031370366

Dongo - Via G.E.Falck 3 - Tel 0344973523

Erba (Ponte Lambro) - Via Verdi 2 - Tel 0316337911-12

Lomazzo - Via del Rampanone 1 - Tel 0296941440

Mariano Comense - Via F.Villa 5 - Tel 031755226

Mariano Comense - Via Emanuele d'Adda 17 - Tel 031745996

Menaggio - Villa Govone (fraz. Loveno) - Tel 0344369213-16

Olgiate Comasco - Via Roma 61 (Villa Peduzzi) - Tel 031999479-111

CREMONA

Crema - Via Mercato 27 - Tel 0373218222

Cremona - V.le Trento Trieste - Tel 0372497383

Casalmaggiore - Via Azzio Porzio - Tel 0375284170

LECCO

Lecco - Via Tubi 43 - Tel 0341482439

Bellano - Via Papa Giov. XXIII - Tel 0341822112

Merate - Via S.Vincenzo - Tel 0395916406

LODI

Lodi - Via Fissiraga 15 - Tel 0371372759

MANTOVA

Asola - Via Cremona - Tel 0376713564

Guidizzolo - Via Fabio Filzi 9 - Tel 0376846718

Mantova - V.le Piave 28 - Tel 0376334049-334050

Mantova - Via Porto 32 - Tel 037634731-34732

Ostiglia - Via Belfanti 1 - Tel 0386302039

Suzzara - Via Marangoni 4/a - Tel 0376506250

Viadana - L.go de Gasperi 7 - Tel 0375789782

PAVIA

Vigevano - V.le Montegrappa 5 - Tel 0381333575-333505

Garlasco - Via Matteotti 34 - Tel 0382825411-40-41

Mortara - Via Fagnani 5 - Tel 0384204530-13

Voghera - Via Barenghi 22 - Tel 0383695917-695068

Casteggio - Via Monsignor Torta 2 - Tel 0383804200

Broni - Via Depretis 95 - Stradella - Tel 0383695917- 0385582439

Pavia - C.so Garibaldi 69 - Tel 0382432470-92

Cava Manara - P.zza Vitt.Emanuele II 7 - Tel 0382454869

Certosa - C.so Partigiani 53 - Tel 038293651

Vidigulfo - Via Marconi 20 - Tel 038269911

Corteolona - Via Longobardi 3 - Tel 0382727811-34

SONDRIO

Sondrio (Spazio Reg.) - Via del Gesù 17 - Tel 0342211458

Bormio - Via Vicolo del Ginnasio 3 - Tel 0342909215

Tirano - Via Pedrotti 57 - Tel 0342707315

Sondrio - Via Nazario Sauro 38 - Tel 0342521783

Morbegno - Via Stelvio 61 - Tel 0342611402

Chiavenna - Via Cereria 4 - Tel 034367209

VARESE

Arcisate - Via Campi Maggiori 23 - Tel 0332479538

Laveno Mombello - V.le Ticino 33 - Tel 0332744110

Sesto Calende - Via Cardinal dell'Acqua 1 - Tel 0331961430

Gallarate - V.le Leonardo da Vinci 1 - Tel 0331709922

Busto Arsizio - P.le Plebiscito 1 - Tel 0331652129

Saronno - Via Manzoni 23 - Tel 0296709139

Varese - V.le Monterosa 28 - Tel 0332235888

Luino - Via Forlanini 6 - Tel 0332539246

Azzate - Via Acquadro 6 - Tel 0332456250

Somma Lombardo - Via Fuser 1 - Tel 0331253825

Castellanza - Via Ferrari 1 - Tel 0331489859

Tradate - Via Gradisca 13 - Tel 0331815132

VALCAMONICA

Breno - Via Nissolina 2 - Tel 0364329406

Edolo - P.zza Donatori di Sangue 1 (c/o Ospedale) - Tel 0364772506

Darfo - Via Cercovi 10 - Tel 0364540221

.....

La delibera
della Giunta
Regionale

.....



Regione Lombardia

Famiglia e Solidarietà Sociale

**DELIBERAZIONE GIUNTA REGIONALE
9 MAGGIO 2003, N. 12.902**

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”)

**A SEGUITO DI INTESA
CON LA III 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 rilevazio-

ne 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, prope-
deutica 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 indi-
cata 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 princi-
pali nodi incontrati e risultati raggiunti;
- che, conseguentemente, la valutazione
conclusiva sugli esiti e sviluppi dell'ini-
ziativa 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'assi-
stenza domiciliare integrata (A.D.I.) gesti-
ta direttamente dalle due A.S.L. si sono
aggiunti, mediante il *Patto di accredita-
mento*, 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 Dire-

zione generale Famiglia e solidarietà
sociale per la rilevazione delle prestazio-
ni 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 effet-
tuato una valutazione della *customer
satisfaction*, mediante specifica scheda di
rilevazione;

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

RITENUTO, in linea con la graduale attua-
zione 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 ter-
ritori delle A.S.L. di Lecco e di Milano 3
dell'erogazione del *voucher socio-sanita-
rio* 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 nel-
l'allegato A parte integrante e sostanzia-
le 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 cronico-degenerative 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 ulterio-

re 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 domiciliare 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 modifichino 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 gestio-

ne 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 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";

- 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. 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*;

- 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 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 prestazioni socio-sanitarie di assistenza domiciliare, ai fini della sotto-

scrizione 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 *nessità 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 27 marzo 2003;

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 cronic-degenerative 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

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 Loca-

le 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 giugno 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 modificchino 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 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;

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 gra-

do di soddisfazione nelle strutture sanitarie”;

12) 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*;

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 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 titolari 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 *nessità 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'assistenza 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
<i>1° Profilo</i> di base	euro 362,00
<i>2° Profilo</i> per pazienti complessi	euro 464,00
<i>3° Profilo</i> 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.) territorialmente 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 indi-

vidualmente 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 personale 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
- scuola 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



RegioneLombardia

Famiglia e Solidarietà Sociale

IL VOUCHER SOCIO-SANITARIO

Hanno collaborato (in ordine alfabetico):

Marco Albanese

Bruno Calchera

Carla Dotti

Umberto Fazzone

Ornella Fusè

Anna Maria Plantamura

Realizzazione:

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

In redazione: Luca Palestra (coordinamento),

Davide Camicioli, Lorenzo Cresci, 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