



Servizio Sanitario Nazionale – Regione dell'Umbria
Azienda Unità Sanitaria Locale Umbria n. 2

DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE

| | |
|---|-------------------|
| Centro per l'autonomia umbro - Provvedimenti | N. 1207 |
| | 31/12/2013 |

Il giorno 31 del mese di Dicembre 2013, in Terni, presso la sede legale della AUSL Umbria n.2,

IL DIRETTORE GENERALE

VISTO il documento istruttorio redatto dal Dirigente del Servizio economico finanziario del Servizio Sociale e dal Dirigente amministrativo del Distretto di Terni, avente ad oggetto : “Centro per l'autonomia umbro - Provvedimenti”.

RITENUTO di farne proprio il contenuto, che diventa parte integrante e sostanziale del presente atto.

ACQUISITI i pareri favorevoli del Direttore amministrativo e del Direttore Sanitario, ciascuno per quanto di rispettiva competenza.



Servizio Sanitario Nazionale – Regione dell'Umbria
Azienda Unità Sanitaria Locale Umbria n. 2

DELIBERA

1. Di formalizzare il rapporto convenzionale con la Coop. MOSAIC anche per l'anno in corso, mediante la stipula della convenzione il cui testo viene allegato quale parte integrante e sostanziale;
2. Di finanziare la spesa per l'anno 2013, per un totale complessivo di € 39.250,00=, oltre IVA per € 1.570,00= come segue:
 - Bilancio Sanitario: € 10.000,00;
 - Bilancio PRINA: € 30.820,00 (DS Terni, ZS n.10: € 23.820,00 – DS Orvieto, ZS n.12: € 7.000,00);
3. Di dare mandato al Distretto di Terni di curare gli aspetti amministrativi e contabili relativi al Bilancio sanitario, provvedendo a tutte le fasi del ciclo passivo;
4. Di valutare la possibilità di organizzare stabilmente le attività di riferimento nell'offerta dei servizi di questa Azienda, nei limiti delle disponibilità economiche già consolidate e, quindi, condizionando la prosecuzione delle attività stesse alla esistenza di finanziamenti esterni dedicati (PRINA, Fondo sociale, altro), a partire dall'anno 2014, rinviando a uno specifico atto, di provvedere a predisporre l'istruttoria necessaria a realizzare tale nuova prospettiva;
5. Di dare atto che il presente provvedimento non è sottoposto a controllo regionale;
6. Di trasmettere il presente provvedimento al Collegio sindacale.

Il Dirigente del Servizio Economico Finanziario del Servizio Sociale e Il Dirigente amministrativo del Distretto di Terni attestano la regolarità del presente atto e ne certificano la conformità alle vigenti disposizioni di legge.

Il Dirigente del Servizio Economico Finanziario
del Servizio Sociale

Dott. Enrico Martelli

Il Dirigente Amministrativo
Del Distretto di Terni

dott. ss. Carlo Cirrillo



USL Umbria 2

**Servizio Sanitario Nazionale – Regione dell'Umbria
Azienda Unità Sanitaria Locale Umbria n. 2**

PER IL DIRETTORE GENERALE

Dr. Sandro Fratini
giusta Del. D.G. AUSL Umbria 2
n. 2 del 3/1/2013
Dot. Roberto Americoni

IL DIRETTORE SANITARIO

Dr. Imolo Fighini

PER IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Dot. Roberto Americoni
giusta Del. D.G. AUSL Umbria 2
n. 55 del 1/7/2013
Dot. Piero Caselli



Servizio Sanitario Nazionale – Regione dell'Umbria
Azienda Unità Sanitaria Locale Umbria n. 2

DOCUMENTO ISTRUTTORIO

Allegato alla Delibera del Direttore Generale

n.1207 del 31 dicembre 2013

OGGETTO: Centro per l'autonomia umbro – Provvedimenti.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- o Legge 8 novembre 1991, n. 381: "Disciplina delle cooperative sociali";
- o Legge 8 novembre 2000, n. 328: "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- o Decreto Legislativo 12 aprile 2006, n. 163: "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE";
- o D.P.C.M. 30-03-2001: Atto di indirizzo e coordinamento sui sistemi di affidamento dei servizi alla persona ai sensi dell'art. 5 della legge 8 novembre 2000, n. 328
- o Legge regionale 17 febbraio 2005, n. 9: "Norme sulla cooperazione sociale";
- o Legge Regionale 4 giugno 2008, n. 9: "Istituzione del Fondo Regionale per la non autosufficienza e modalità di accesso alle prestazioni";
- o Legge Regionale 28 dicembre 2009, n. 26: "Disciplina per la realizzazione del Sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali".

MOTIVAZIONE

Il Centro per l'Autonomia Umbro (CpA Umbro) nasce nel 2000 come progetto dell'Associazione Paratetraplegici della provincia di Terni (dal 23 settembre 2008 Associazione Vita Indipendente Umbria - ONLUS), ampiamente condiviso dalla rete associativa locale, e, già in occasione del primo Piano Sociale di Zona dell'Ambito Territoriale n. 10, viene inserito tra i progetti innovativi in ambito comunitario.

Il CpA Umbro, inaugurato nel 2003 e gestito dalla Cooperativa sociale MOSAIC, si ispira ai principi della «Vita Indipendente», riconosciuta come diritto fondamentale di ogni persona (articolo 19, Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità) e al modello «bio-psico-sociale» proposto dall'OMS.



Servizio Sanitario Nazionale – Regione dell'Umbria
Azienda Unità Sanitaria Locale Umbria n. 2

La **mission** del Cpa Umbro è quindi **garantire** alla persona con **disabilità** un ruolo da protagonista nelle scelte che la riguardano, a partire da quelle che incidono sulla sua salute e quindi sulla qualità della sua vita. Nel corso degli anni, il Cpa Umbro si è andato **sempre più affermando**, a partire da una dimensione territoriale fino a quella nazionale, quale realtà promotrice di una nuova cultura della disabilità e di numerose iniziative, sia a livello politico che tecnico, per l'effettivo riconoscimento dei diritti delle persone con **disabilità**.

Riconoscendo il valore di tale contesto, a partire dall'anno 2005 (Del. DG MUSL n.4 n.134 del 7/2/2005), l'Azienda Sanitaria Locale ha stabilito con continuità rapporti **convenzionali con la Cooperativa MOSAIC** per promuovere e supportare l'attività di riferimento.

Le esigenze sancite con le convenzioni succedutesi negli anni scorsi sono state riconosciute anche per l'anno 2013, in relazione al quale tuttavia si sono presentate problematiche di finanziamento, che sono state risolte con l'inserimento del progetto "CPA" nel Piano attuativo del PRINA del Distretto di Orvieto e della Zona Sociale n.12, approvato da questa Azienda con Delibera n.708 del 5/8/2013, e con il Piano attuativo del PRINA del Distretto di Terni e della Zona Sociale n.10, approvato da questa Azienda con Delibera n. 1027 del 18/11/2013.

Inoltre, considerata la positiva esperienza dei servizi acquisiti mediante il suddetto rapporto convenzionale, si ritiene opportuno valutare la possibilità di organizzare stabilmente le attività di riferimento nell'offerta dei servizi di questa Azienda, nei limiti delle disponibilità economiche già consolidate e, quindi, condizionando la prosecuzione delle attività stesse alla esistenza di finanziamenti esterni dedicati (PRINA, Fondo sociale, altro), a partire dall'anno 2014, rinviando a uno specifico atto da adottarsi successivamente, di provvedere a predisporre l'istruttoria necessaria a realizzare tale nuova prospettiva.

Per l'anno in corso è dunque necessario formalizzare il rapporto convenzionale con la Coop. MOSAIC, mediante la stipula di una convenzione che disciplini i rapporti che si sono consolidati sino ad oggi.

Con L.R. n.9/05 la Regione dell'Umbria ha dettato le seguenti disposizioni:

art.4 - Affidamenti e convenzioni.

1. La Giunta regionale, con deliberazione da pubblicare nel Bollettino Ufficiale della Regione Umbria, sentita la Commissione regionale della cooperazione sociale, approva il tariffario regionale e stabilisce, nel rispetto delle norme vigenti in materia, i criteri e le procedure per l'affidamento dei servizi e gli schemi di convenzione cui debbono uniformarsi i contratti tra cooperative sociali, enti pubblici e società a partecipazione pubblica.



Servizio Sanitario Nazionale – Regione dell'Umbria
Azienda Unità Sanitaria Locale Umbria n. 2

2. Le procedure di affidamento di servizi alle cooperative sociali tengono conto di criteri qualitativi, stabiliti con atto della Giunta regionale, sentite le parti sociali, sulla base del Piano sociale regionale; in particolare si terrà conto delle esperienze maturate nel settore, della capacità di rapporto con il territorio, della validità del progetto di intervento in relazione agli obiettivi individuati dall'ente; della professionalità e qualificazione degli operatori, della continuità del servizio nel rispetto dei diritti degli utenti, della creazione di occupazione stabile per i soggetti svantaggiati. Il affidamento dei servizi deve rispettare il tariffario regionale di cui al comma 1.

3. Possono partecipare alle procedure di affidamento di cui al comma 1 della presente legge, le cooperative ed i consorzi iscritti all'Albo di cui all'articolo 2. La cancellazione dall'Albo comporta la risoluzione di diritto dei contratti e delle convenzioni in essere.

4. I contratti e le convenzioni relative alla gestione dei servizi, caratterizzate da prestazioni ricorrenti, sono di durata triennale e possono essere rinnovati sulla base delle valutazioni qualitative di cui all'articolo 6, comma 1, tenendo conto anche del grado di soddisfazione dei committenti e utenti.

Peraltro, le attività di cui si tratta, oltre ad essere configurabili nell'ambito dei servizi di cui all'allegato "B" al D.Lgs. n. 163/06, assommano ad un valore inferiore ai quarantamila euro, pertanto è anche possibile ricondurre l'affidamento di cui si tratta all'art. 125, comma 11, del citato Decreto, non sussistendo inoltre le condizioni di cui all'art. 15, c. 13, lettera d), del D.L. n. 95/12 (convertito in L. n.135/12), e del D.L. n. 52/12 (convertito in L. n.94/12).

Sulla base di tali considerazioni si è provveduto a trattare con la Coop. MOSAIC le condizioni per la realizzazione delle attività necessarie al funzionamento del Centro per l'Autonomia Umbro (CpA Umbro), che sono riproposte alle condizioni già previste nella convenzione stipulata per l'anno 2012, così come definite nel testo di convenzione che viene allegato quale parte integrante e sostanziale del presente atto.

Tutto ciò premesso si ritiene quindi di proporre al Direttore Generale di adottare una deliberazione con la quale, avendo fatto proprio il presente documento istruttorio, disponga:

1. Di formalizzare il rapporto convenzionale con la Coop. MOSAIC anche per l'anno in corso, mediante la stipula della convenzione il cui testo viene allegato quale parte integrante e sostanziale;
2. Di finanziare la spesa per l'anno 2013, per un totale complessivo di € 39.250,00=, oltre IVA per € 1.570,00=, come segue:
 - Bilancio Sanitario: € 10.000,00;
 - Bilancio PRINA: € 30.820,00 (DS Terni, ZS n.10: € 23.820,00 – DS Orvieto, ZS n.12: € 7.000,00);



**Servizio Sanitario Nazionale – Regione dell'Umbria
Azienda Unità Sanitaria Locale Umbria n. 2**

3. Di dare mandato al Distretto di Terni di curare gli aspetti amministrativi e contabili relativi al Bilancio sanitario, provvedendo a tutte le fasi del ciclo passivo;
4. Di valutare la possibilità di organizzare stabilmente le attività di rifacimento nell'offerta dei servizi di questa Azienda, nei limiti delle disponibilità economiche già consolidate e, quindi, condizionando la prosecuzione delle attività stesse alla esistenza di finanziamenti esterni dedicati (PRNA, Fondo sociale, altro), a partire dall'anno 2014, inviando a uno specifico atto, di provvedere a predisporre l'istruttoria necessaria a realizzare tale nuova prospettiva;
5. Di dare atto che il presente provvedimento non è sottoposto a controllo regionale;
6. Di trasmettere il presente provvedimento al Collegio sindacale.

**Il Dirigente del Servizio Economico Finanziario
del Servizio Sociale
Dott. Enrico Martelli**

**Il Dirigente amministrativo
Del Distretto di Terni
dotessa Carla Cimato**

**CONVENZIONE TRA L'USL UMBRIA N. 2 E LA COOP. SOC. M.O.S.A.I.C. PER LA GESTIONE
DEL CENTRO PER L'AUTONOMIA UMBRO**

L'AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE UMBRIA N. 2 (qui di seguito "AUSL Umbria n. 2"), con sede legale provvisoria in Terni – Via Bramante, 377 – codice fiscale e P.I. 01499590550, nella persona del Direttore Generale Dr. Sandro Fratini in qualità di rappresentante legale dell'Azienda, domiciliato per la carica presso la sede della AUSL Umbria n. 2;

E

La Cooperativa Sociale M.O.S.A.I.C., (di seguito "MOSAIC"), rappresentata nella persona del Dott. Andrea Tonucci, nato a Terni l'8/04/1966, C.F.: TNCNDR66D08L117P gestore del Centro per l'Autonomia Umbro, con sede legale in Terni, Via Giovanni XXIII n. 25;

PREMESSO

- Che il Centro per l'Autonomia Umbro << Renzo Romagnoli >> (di seguito CpA Umbro) è un progetto, promosso dall'Associazione Paratetraplegici della provincia di Terni (dal 2008, Associazione Vita Indipendente Umbria – ONLUS) e gestito dalla MOSAIC;
- Che nasce come laboratorio di sperimentazione di servizi ed interventi per le persone con disabilità e viene inserito nel primo Piano Sociale di Zona 2000/2002 dell'A.T. n. 10 come progetto innovativo di ambito comunitario;
- Che, per rispondere in maniera efficace ed appropriata alla complessità delle esigenze delle persone con disabilità, il CpA Umbro, dal 2003 – anno della sua inaugurazione – in stretta collaborazione con la rete dei servizi e con il network associativo, ha sviluppato servizi ed interventi di tipo ri-abilitativo⁽¹⁾, caratterizzati da un approccio fortemente multi-dimensionale e da una metodologia rigorosamente multi-disciplinare;
- Che, con l'Accordo Operativo tra il Comune di Terni e l'Associazione Paratetraplegici della provincia di Terni ONLUS per la gestione del CpA Umbro dell'8 maggio 2003, a seguito della DGC n. 626 del 27 dicembre 2002, integrata da successiva DGC n. 154 del 17 aprile 2003, l'Amministrazione Comunale ha assunto l'obiettivo dell'attivazione del CpA Umbro;
- Che con l'Accordo di programma stipulato il 4 aprile 2003 tra Provincia di Terni, Comune di Terni, ASL n. 4 di Terni, Ufficio Scolastico Regionale per l'Umbria, Mobilità e Servizi, Piattaforma FIAT Autonomy, Associazione Paratetraplegici della provincia di Terni si è dato avvio all'attivazione del Centro di Mobilità Umbro;
- Che con Delibera n. 134 del 7 febbraio 2005 della ex ASL n. 4, successivamente prorogata con Delibera n. 155 del 27 febbraio 2008 e con Delibera n. 151 del 20 Febbraio 2009 della ex ASL n. 4, si è dato avvio al <<Servizio di Contact Center>>;
- Che con Delibera n. 752 del 16 luglio 2009 della ex ASL n. 4 è stato approvato un protocollo sperimentale tra la ASL n. 4 di Terni e il CpA Umbro per l'anno 2009 per la realizzazione di due

⁽¹⁾ Ai sensi dell'art. 26 della *Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità*, ratificata dallo Stato Italiano con la Legge n. 18 del 3 marzo 2009.

percorsi differenti: il <<Counseling>> e il <<Percorso di Vita Indipendente>> nell'ambito delle finalità promosse dal Piano Regionale Integrato per la Non Autosufficienza (PRINA);

- Che il Piano Sanitario Regionale⁽²⁾ indica come obiettivo <<una presa in carico in grado di guardare alla globalità della persona e della sua vita [...] per riuscire ad affrontare complessivamente, anche in termini di prospettiva temporale, i diversi aspetti che determinano la qualità della vita di ogni persona>> [Piano Sanitario della Regione Umbria 2009-2011, pag. 81];
- Che, al fine di garantire la globalità degli interventi e il sistema dei servizi, si ritiene opportuno consolidare l'implementazione del percorso di *empowerment* del CpA Umbro all'interno dell'attuale sistema di servizi territoriali alle persone con disabilità previsti anche nel PRINA, tenendo conto dell'interdipendenza delle diverse attività complessivamente svolte dal CpA Umbro e salvaguardando l'omogeneità degli interventi e delle prestazioni sul territorio della USL Umbria n. 2 – Area Ternana;
- Che, a tale scopo, il CpA Umbro ha predisposto, d'intesa con l'USL Umbria n. 2 ed i Comuni Capo D'Ambito n. 10, n. 11 e n. 12 (Terni, Narni ed Orvieto) il Progetto integrato definito "Percorso di *empowerment* del Centro per l'Autonomia Umbro anno 2010-2011" estensione parziale al 2012;
- Che, per l'anno 2013, gli Ambiti n. 10 e 12 hanno confermato la loro adesione all'iniziativa mediante l'utilizzazione del finanziamento PRINA;

Richiamati gli obiettivi del settore in cui si colloca l'iniziativa oggetto della convenzione si conviene e si stipula quanto segue:

ART. 1 – OGGETTO

La presente convenzione ha per oggetto la gestione dei diversi servizi attivati presso il CpA Umbro e complessivamente indicati come Progetto integrato definito "Percorso di *empowerment* del Centro per l'Autonomia Umbro anno 2013.

I servizi di cui alla presente sono:

- Contact Center;
- Counseling;
- Percorso di vita indipendente;
- Centro di Mobilità Umbro.

Il CpA Umbro, in continuità con la sperimentazione già in atto con il Distretto n. 1 della ex ASL n. 4 e con la Zona Sociale n. 10, per la realizzazione di un centro di riferimento provinciale per favorire l'*empowerment* delle persone con disabilità, mediante l'integrazione della rete dei servizi ad esse deputate, attiva servizi ad efficacia riabilitativa, di consulenza e di informazione, in collaborazione con i servizi e le strutture sociali e/o sanitarie, le singole persone e loro famiglie.

Il CpA Umbro, all'interno di una logica di integrazione socio-sanitaria dei servizi rivolti alla persona con disabilità e alla sua famiglia, opera nella piena condivisione di obiettivi e strumenti con la rete territoriale. Infatti, interfacciandosi con i diversi servizi territoriali, cui compete assicurare una presa in carico globale della persona con disabilità, il CpA Umbro costituisce un valore aggiunto rispetto all'attuale offerta di interventi e servizi e, coerentemente con la prospettiva del Progetto Individuale, contribuisce a potenziare l'appropriatezza e l'efficacia degli stessi.

(²) Approvato dal Consiglio Regionale della Regione Umbria con Deliberazione n. 298 del 28 aprile 2009 e pubblicato nel supplemento straordinario al << Bollettino Ufficiale >> - serie generale - n. 25 del 3 giugno.

Il CpA Umbro rappresenta una sorta di cerniera tra la persona con disabilità e i diversi servizi, a partire da quelli della ASL, al fine di favorire la massima coerenza operativa tra obiettivi di vita della persona e obiettivi della complessa articolazione di interventi, piani e progetti che compaiono nel Progetto Individuale.

Gli obiettivi ed i contenuti oggetto della presente convenzione, nonché le modalità e gli strumenti operativi (meglio descritti nel Progetto, Allegato A), vengono concordati dal CpA Umbro con i referenti dell'ASL ed il referente del Comune Capofila per l'Ambito 10 (Terni), anche nell'ambito di quanto previsto nel Piano Attuativo Triennale del PRINA.

Il CpA Umbro, attraverso il Proprio Team, che opera con un approccio multidimensionale, supporta la persona con disabilità nella definizione e realizzazione del proprio Progetto di Vita, mediante l'attivazione dei servizi suddetti.

Tali servizi sono indirizzati a persone con disabilità – a prescindere dalla causa della menomazione – adulte, in età evolutiva e anziane, anche se già in carico presso altri servizi o strutture in regime domiciliare, ambulatoriale, semi-residenziale o residenziale.

ART. 2 – SERVIZIO CONTACT CENTER

- a) Il Servizio Contact Center offre informazioni sui servizi, sulle strutture e sulle prestazioni socio-sanitarie alle persone con disabilità, alle loro famiglie e agli operatori afferenti all'ASL e ai Comuni della Provincia. La sua facile fruibilità garantisce piena flessibilità nelle modalità di accesso. Permette alla persona con disabilità di relazionarsi direttamente con gli operatori del servizio, attraverso la modalità di accesso diretto al CpA Umbro e, allo stesso tempo, costituisce un punto di contatto multicanale tramite telefono, fax, e-mail e sito web.
- b) Il Servizio Contact Center opera come self-service di informazioni, rendendo disponibile, in ogni momento, il contenuto dell'archivio documentario e della banca dati.
- c) Il CpA Umbro garantisce, nell'archivio documentario, realizzato in base alla precedente convenzione con il Distretto n. 1, le informazioni e i dati utili a facilitare l'accesso alle prestazioni offerte dalla rete dei servizi nei tre Distretti della ex ASL n. 4 e nei Comuni della provincia di Terni. Tutte le informazioni, i dati, la raccolta della letteratura del settore (ricerche, pubblicazioni, studi, leggi, esperienze, progetti, ecc.) contenute nell'archivio documentario e nella banca dati, sono periodicamente aggiornati per mantenere costante il livello del servizio offerto.
- d) Il Servizio Contact Center, inoltre, predispose apposita modulistica per la rilevazione dei dati e delle informazioni per la redazione e implementazione delle relative schede.
- e) Il Servizio Contact Center prevede tre ambiti di attività:
 - Ascolto-Orientamento;
 - Informazione e Consulenza;
 - Gestione dei contenuti.

L'attività di "ascolto e orientamento" rappresenta l'attività di *front-office*, con la quale viene raccolta la domanda della persona con disabilità, dei suoi familiari o di un operatore dei servizi. Gli operatori del *front-office* provvedono direttamente ad orientare la persona nella ricerca di una risposta, nel caso in cui questa sia immediatamente reperibile in banca dati; in caso contrario, inoltrano la domanda agli operatori di *back-office* per poi successivamente restituire la risposta una volta che sia stata da questi elaborata.

L'attività di "informazione e consulenza" è a cura degli operatori di *back-office*, i quali provvedono alla risoluzione dei quesiti con risposta di tipo indiretto, anche effettuando approfondimenti e/o ricerche e provvedono ai servizi di *Help desk* (sito web).

Infine, l'attività di "gestione dei contenuti" consiste nel tenere i rapporti con i responsabili dei servizi coinvolti, nel curare la manutenzione e l'aggiornamento del sito web, nel raccogliere il materiale, nel realizzare ed aggiornare le schede contenute in banca dati.

ART. 3 – COUNSELING

Il Counseling è caratterizzato da una risposta personalizzata offerta dal Team del CpA Umbro a fronte di una richiesta circoscritta ad una specifica tematica. Il Counseling, quindi, può costituire un livello

intermedio tra la risposta standardizzata del Servizio Contact Center e l'attivazione di un servizio più complesso, come il Percorso di Vita Indipendente, e consente una gradualità dell'attivazione dei servizi, poiché, partendo dalla soluzione più agevole, garantisce continuità e coerenza tra l'intervento leggero e quello più complesso.

ART. 4 – PERCORSO DI VITA INDIPENDENTE

Il Percorso di Vita Indipendente ha un'efficacia riabilitativa, è esclusivamente di tipo estensivo ed ha un'intensità assistenziale che può essere elevata, media o lieve.

La definizione dell'intensità assistenziale del Percorso di Vita Indipendente definito dal Team del CpA Umbro è conseguente all'analisi della complessità degli obiettivi da raggiungere, delle "caratteristiche di salute" delle persone con disabilità, dei fattori ambientali, sociali e personali in grado di incidere sulle capacità, intese come opportunità della persona con disabilità di raggiungere una particolare condizione di vita o di portare avanti delle attività. Ad ogni grado di trattamento corrisponde un numero di accessi medio (per i dettagli vedi Progetto, Allegato A, p. 15).

ART. 5 – CENTRO DI MOBILITA' UMBRO

Il Centro di Mobilità Umbro (CdM) consente la valutazione delle capacità di guida residue della persona con disabilità attraverso lo svolgimento di test per la valutazione delle funzioni connesse con il VCR (Visualizzatore Capacità Residue), e di prove per la valutazione degli adattamenti al veicolo su apposito circuito con auto multi-adattate. Offre, quindi, alle Commissioni Mediche Locali Patenti, un indispensabile supporto nella formulazione di valutazioni di idoneità alla guida e consente la scelta dell'allestimento dell'auto che, sulla base di una prova pratica, meglio risponde alle personali esigenze e capacità della persona con disabilità.

Le attività del CdM sono rendicontate separatamente, anche nel caso in cui si ricolleghino al raggiungimento di obiettivi più complessi e quindi operativamente ricondotte all'interno del Percorso di Vita Indipendente.

ART. 6 – CARTELLA INDIVIDUALE E VALUTAZIONE ATTIVITÀ

Il CpA Umbro, per ogni persona con disabilità per la quale verranno attivati i servizi ad efficacia riabilitativa (Counseling, Percorso di Vita Indipendente e Centro di Mobilità), si impegna a:

- registrare gli accessi effettuati e i relativi verbali all'interno della cartella individuale;
- definire, in maniera condivisa con la persona e/o la sua famiglia, il progetto di intervento con i relativi obiettivi che si intendono raggiungere;
- interfacciarsi, costantemente, con il referente della presa in carico, al fine di condividere i vari passaggi del percorso attivato.

Il CpA Umbro, inoltre, si impegna, laddove richiesto, a collaborare per la definizione condivisa di:

- un modello di dossier unico che consenta di costruire un sistema di rilevazione unitario (bisogni/prestazioni) e di ottimizzare la rilevazione dei dati indispensabili per la costruzione del debito e del flusso informativo, e per il controllo delle attività erogate;
- indicatori per l'identificazione delle prestazioni innovative erogate dal CpA Umbro e la valutazione dell'impatto prodotto sui livelli di salute (attività e partecipazione).

ART. 7 – MODALITÀ ACCESSO ED EROGAZIONE SERVIZI

Il CpA Umbro svolge le attività in regime ambulatoriale, domiciliare, extramurario ed in esterno.

L'attivazione delle prestazioni del CpA Umbro avviene in modalità differenti, a seconda del tipo di percorso che viene intrapreso.

I servizi di Contact, Center, Counseling e Centro di Mobilità vengono attivati direttamente dal Team del CpA Umbro, a seguito di accesso diretto della persona (o segnalazione da parte dei servizi). Il Percorso di

Vita indipendente, invece, può essere attivato esclusivamente su formale invio da parte del referente della presa in carico o dell'Unità di Valutazione Multidimensionale⁽³⁾.

Sia l'accesso diretto da parte della persona, sia quello tramite il referente della presa in carico o l'Unità di Valutazione Multidimensionale può essere effettuato anche on line.

ART. 8 – ORARIO DI SERVIZIO DEL CPA UMBRO

La MOSAIC garantisce lo svolgimento delle attività del CpA Umbro per 30 ore settimanali, da Lunedì al Venerdì, rispettando il seguente orario:

– 09.30 – 13.30/14.30 – 18.30.

ART. 9 – CONTINUITÀ PERCORSI

Il CpA Umbro, nel corso della realizzazione di uno dei suddetti percorsi con la persona con disabilità, laddove rilevi che il bisogno globale espresso necessita di una risposta più articolata e complessa, identifica ed attiva uno degli altri servizi del CpA Umbro, con le modalità indicate all'art. 7.

Lo stretto collegamento dei quattro livelli d'azione garantisce la possibilità di fornire una risposta alla persona con disabilità che sia non solo la più efficace, ma anche la più appropriata.

ART. 10 – AZIONI DI SISTEMA

Il CpA Umbro si impegna a promuovere, anche attraverso la partecipazione a progetti sia a livello territoriale sia nazionale, la cooperazione con la rete dei servizi preposti alla presa in carico della persona con disabilità per sperimentare interventi, metodi e strumenti di lavoro innovativi finalizzati alla vita indipendente e all'inclusione.

Il CpA Umbro si impegna, in collaborazione con i Distretti, a garantire un confronto costante tra il Team del CpA Umbro ed i referenti/operatori dei servizi pubblici deputati all'accoglienza-valutazione, progettazione dei percorsi personalizzati. Gli operatori del Team del CpA Umbro garantiranno piena disponibilità ad organizzare incontri finalizzati alla condivisione, al monitoraggio ed all'accompagnamento dell'implementazione del CpA all'interno del sistema complessivo della rete dei servizi.

ART. 11 – IMPUTAZIONE COSTI SERVIZI

Per ciò che attiene al Servizio Contact Center, i costi (come riportato nell'Allegato A, pp. 16 e ss.) sono imputabili all'impiego del personale dedicato alle attività di:

- Ascolto e Orientamento;
- Informazione e Consulenza;
- Gestione dei Contenuti.

I costi, invece, delle attività ad efficacia ri-abilitativa del CpA Umbro (come riportato nell'allegato A, pp. 16 e ss.) comprendono gli accessi effettuati sia in presenza della persona con disabilità e/o dei suoi familiari, sia prestazioni svolte in assenza della persona, come riunioni del Team ed incontri con gli operatori dei servizi coinvolti. I corrispettivi, previsti per gli interventi del Team del CpA Umbro, sono definiti in base al numero degli accessi effettuati. Ogni attività deve essere documentata sulla cartella individuale.

ART. 12 – PIANO DI FINANZIAMENTO – FATTURAZIONE E RENDICONTAZIONE-

⁽³⁾ Per i dettagli sulle modalità di accesso e sulla relativa modulistica predisposta (vedi Allegato A - Progetto integrato definito "Percorso di empowerment del Centro per l'Autonomia Umbro" anno 2010-2011, pag. 8).

Per l'anno 2013 la spesa conseguente la stipula della presente convenzione è pari ad € 39.250,00=, oltre IVA per € 1.570,00=, così ripartita:

- **Bilancio Sanitario:** € 10.000,00;
- **Bilancio PRINA:** € 30.820,00 (DS Terni, ZS n.10: € 23.820,00 – DS Orvieto, ZS n.12: € 7.000,00);

Il corrispettivo dovuto da parte della ASL nei confronti della MOSAIC per le prestazioni effettuate dal Cpa Umbro ai sensi della presente convenzione e per il periodo di durata della convenzione, viene pagato in quattro rate trimestrali posticipate a 90 giorni dal ricevimento delle fatture fermo restando che, come detto sopra, il pagamento della quota parte a carico del Sociale avverrà se ed in quanto vi saranno i corrispondenti trasferimenti di fondi dai rispettivi A.T.L.

La MOSAIC emette per le prestazioni effettuate relativa fatturazione a rendiconto.

Il Team del Cpa Umbro redige una rendicontazione trimestrale quantitativa delle attività svolte nell'ambito dei servizi oggetto della presente convenzione ed una relazione semestrale relativa ai percorsi attivati e agli obiettivi raggiunti.

La rendicontazione contiene e dettaglia i dati relativi ai singoli contesti territoriali. La rendicontazione e la relazione devono essere riscontrate, ai fini della liquidazione, dai responsabili dei tre Distretti per quanto di rispettiva competenza.

ART. 13 – DURATA CONVENZIONE

La presente convenzione ha durata annuale.

ART. 14 – MODALITÀ DI RECESSO

La presente convenzione potrà essere disdetta da una delle due parti tramite lettera raccomandata da notificare con un preavviso di giorni 30.

ART. 15 – MODALITÀ DI VERIFICA

L'USL Umbria n. 2 ha facoltà di verificare in ogni momento l'attività espletata dalla MOSAIC e, in caso di riscontro di prestazioni difformi da quelle indicate nel progetto allegato, provvederà a richiedere il corretto adempimento dei compiti contrattuali.

In caso di inadempienza provvederà a trattenere l'equivalente economico per le prestazioni non correttamente effettuate.

ART. 16 – RESPONSABILITÀ

Ai fini dell'espletamento dell'attività di cui alla presente convenzione, la MOSAIC si avvale di proprio personale dipendente/consulente che viene impiegato sotto la sua esclusiva responsabilità. La MOSAIC deve essere assicurata contro i danni a cose o persone che possono essere arrecati dal proprio personale nell'espletamento dell'attività ri-abilitativa. La MOSAIC esonera e solleva espressamente l'USL Umbria n. 2 ed i suoi dipendenti da ogni responsabilità verso terzi, per infortuni e danni che comunque possano verificarsi in dipendenza della presente convenzione.

ART. 17 – COPERTURA ASSICURATIVA

La MOSAIC si impegna ad osservare le leggi vigenti ed ogni altra normativa in materia di assicurazioni sociali, di igiene, medicina del lavoro e prevenzione dagli infortuni e a tal proposito ed ove richiesta, si impegna ad esibire idonea documentazione relativa all'anno finanziario.

ART. 18 - REGISTRAZIONE

La presente convenzione verrà registrata solo in caso di uso ai sensi dell'art. 5, II comma del D.P.R. 26/04/86 m. 1311. Le spese di bollo e di registrazione saranno poste a carico della **MOSAIC**.

Terni li _____.

Il Direttore Generale
USL Umbria 2
(Dr. Sandro Fratini)

Il Rappresentante
Coop. Sociale M.O.S.A.I.C.
(Sig. Andrea Tonucci)

ALLEGATO A

PROGETTO INTEGRATO “PERCORSO DI EMPOWERMENT DEL CENTRO PER L'AUTONOMIA UMBRO” ANNO 2013

| | |
|--|-----------|
| Mission | 2 |
| A) Servizi alla persona | 3 |
| A1) Servizio di Contact Center | 3 |
| A2) Counseling | 5 |
| A3) Percorso di Vita Indipendente | 6 |
| A4) Centro di Mobilità Umbro | 12 |
| B) Organizzazione interna | 14 |
| C) Previsione di attività anno 2013 | 15 |
| Allegati | |
| Allegato 1 - Dettaglio costi e attività | 16 |
| Allegato 2 - Modulo attivazione | 19 |
| Allegato 3 - Modulo trasmissione dati (adulti) | 20 |
| Allegato 4 - Modulo trasmissione dati (minori) | 21 |
| Allegato 5 - Protocollo d'intesa tra il Centro per l'Autonomia Umbro, le Aziende ortopediche e le Aziende costruttrici presenti sul territorio nazionale | 21 |

Mission

Il Centro per l'Autonomia Umbro "Renzo Romagnoli" (di seguito CpA Umbro), nato del 2003, è un progetto innovativo che si colloca nell'ambito di un moderno processo ri-abilitativo e nel contesto sociale in qualità di soggetto promotore di una nuova cultura che vede strettamente legato il binomio disabilità e salute ad un modello pienamente inclusivo di comunità.

L'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) definisce la salute come uno stato di completo benessere fisico, psichico e sociale e non semplice assenza di malattia. Essa viene considerata un diritto e come tale si pone alla base di tutti gli altri diritti fondamentali che spettano alle persone.

Negli ultimi anni, la tutela dei diritti delle persone con disabilità ha progressivamente trasformato l'approccio culturale tradizionale, passando da un modello esclusivamente medico ed assistenziale della disabilità ad uno -bio-psico-sociale- proposto dall'OMS, attraverso l'ICF (*Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute* dell'Organizzazione Mondiale della Sanità).

Secondo questa nuova classificazione, il concetto di disabilità cambia e diventa un termine ombrello che identifica le difficoltà di funzionamento della persona sia a livello personale, sia nella partecipazione sociale. I fattori bio-medici e patologici, infatti, non sono gli unici ad essere presi in considerazione dall'ICF, ma risultano altrettanto importanti anche i fattori ambientali e personali e la loro interazione con i fattori organici. Il livello di salute di ciascuno è strettamente correlato all'attività e partecipazione ai contesti di vita. L'approccio, quindi, diventa multi-prospettico: biologico, personale e sociale.

-Creare le condizioni per poter vivere come chiunque altro e, quindi, avere la possibilità di prendere decisioni riguardanti la propria vita e la capacità di svolgere attività di propria scelta, con le sole limitazioni che hanno le persone senza disabilità-, rappresenta uno degli obiettivi fondamentali della cultura della Vita Indipendente, riconosciuta come diritto fondamentale di ogni persona, tanto più ora che dal 24 febbraio scorso la -Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità- è stata ratificata dal parlamento italiano.

Il diritto alla Vita Indipendente di una persona con disabilità è riconducibile al diritto all'autodeterminazione, inteso come la possibilità per la persona di compiere le proprie scelte a prescindere dalla condizione di disabilità. Il percorso di Vita Indipendente è un passaggio essenziale nella definizione del personale Progetto di Vita e si fonda sul riconoscimento basilare della dignità ed unicità della persona.

Per questo motivo, quando si parla di Vita Indipendente occorre andare al di là di standard progettuali, per porsi nella prospettiva della costruzione di opportunità che partano dalla storia sin lì vissuta (con le diversità che ogni vita "comprende") e si aprano su scenari rispettosi delle differenze di ciascuno. Pensare alla Vita Indipendente significa uscire dalla logica dell'emergenza. L'acquisizione della consapevolezza alla Vita Indipendente passa attraverso un percorso lungo e faticoso che ogni singola persona con disabilità deve poter percorrere soggettivamente. Nella migliore delle ipotesi questo percorso è lasciato alla sommatoria di esperienze che una persona riesce a fare e avviene quasi casualmente.

Fondamentale è poter usufruire di percorsi ri-abilitativi che, come descritto nell'ICF, possano avviare processi attraverso i quali mettere in condizione le persone con disabilità di raggiungere il loro livello funzionale ottimale, psico-fisico, intellettuale e sociale, fornendo loro gli strumenti per cambiare le proprie vite attraverso un maggior grado di indipendenza.

In questa prospettiva risultano strategiche le azioni e gli interventi centrati sulla resilienza e sull'empowerment, che, attraverso la consulenza alla pari, consentono di massimizzare l'accrescimento della capacità e del potere di scelta degli individui, migliorandone le competenze e le conoscenze in un'ottica di emancipazione.

A questa cultura si ispira il CpA Umbro: un luogo in cui vengono offerte alle persone con disabilità le motivazioni e gli "strumenti" necessari per la realizzazione di un personale Percorso di Vita Indipendente che ha la finalità di dare concretezza alla possibilità di perseguire quegli obiettivi su cui ogni persona costruisce il proprio Progetto di Vita.

Presso il CpA Umbro, la persona con disabilità, attraverso il supporto offerto da un *team* che opera secondo un approccio multidimensionale, ha la possibilità di esplorare e rafforzare le risorse personali e

del suo contesto familiare ed ambientale, per arrivare a definire i propri obiettivi di vita con la piena consapevolezza delle proprie responsabilità e dei propri diritti.

Tutto ciò per garantire un concreto riconoscimento, quindi esigibilità, al diritto all'autodeterminazione di ogni persona, condizione essenziale per riuscire a garantire qualità della vita alle persone con disabilità.

Oltretutto, se da un lato si creano le condizioni favorevoli a far diventare persone con grave e gravissima disabilità soggetti attivi, protagonisti della propria vita, non più "peso", ma risorsa per la famiglia e per la società, dall'altro, si contribuisce a qualificare la spesa socio-sanitaria e ad abbattere i costi sociali legati agli effetti di una evitabile esclusione sociale e lavorativa.

Il CpA Umbro, rappresentando una sorta di cerniera tra la persona con disabilità e alla sua famiglia e i diversi servizi, offre un innovativo supporto e opera nella piena condivisione di obiettivi e strumenti. Appare evidente, quindi, come il CpA Umbro rappresenti un nodo cruciale di una rete territoriale che punta a valorizzare la centralità del cittadino e un valore aggiunto rispetto all'attuale offerta di interventi e servizi.

Infatti, interfacciandosi con i diversi servizi territoriali, cui compete assicurare una presa in carico globale della persona con disabilità, coerentemente con la prospettiva del Progetto Individuale, Umbro riesce a potenziarne l'appropriatezza e l'efficacia.

A tale scopo, quindi, diventa essenziale la condivisione, con periodici incontri in-formativi, tra il Team del CpA Umbro ed i referenti/operatori dei servizi pubblici deputati all'accoglienza-valutazione, progettazione-presca in carico delle persone con disabilità. Gli incontri devono essere finalizzati alla condivisione, al monitoraggio ed all'accompagnamento dell'implementazione del CpA all'interno del sistema complessivo della rete dei servizi. Per facilitare le azioni di in-formazione verrà predisposta, on line, anche una piattaforma di lavoro.

*** ** *

A) Servizi alla persona

Elemento qualificante del servizio del CpA Umbro è operare per il rafforzamento della persona nell'affrontare le difficoltà e nel perseguire i propri obiettivi (*empowerment*), a partire dall'accrescimento della consapevolezza della realtà/identità sociale in relazione alla condizione di disabilità. A tale scopo il CpA Umbro è in grado di garantire un'offerta personalizzata di informazione, orientamento, counseling, supporto psico-sociale ed ergoterapico. Le persone con disabilità e le loro famiglie, presso il CpA Umbro, trovano risposte tanto articolate quanto concretamente efficaci nella risoluzione delle complesse problematiche che affrontano quotidianamente.

Il CpA Umbro articola i propri servizi su un livello di informazione e conoscenza verso le persone con disabilità, e di supporto alla realizzazione del loro progetto di vita.

I servizi alla persona, che costituiscono un *unicum* e si integrano a vicenda, si distinguono in servizi di informazione ed orientamento e servizi ad efficacia ri-abilitativa (ex articolo 26 della Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità, ratificata con Legge n. 18/2009).

Servizi di informazione ed orientamento

A1) Servizio di Contact Center

Il Servizio di Contact Center del Centro per l'Autonomia Umbro (CpA Umbro) - di cui alla Delibera n. 134 del 7 febbraio 2005 della ex ASL n. 4 e successivamente prorogata con Delibera n. 155 del 27 febbraio 2008 e con Delibera n. 151 del 20 febbraio 2009 - rappresenta un importante punto di contatto multi-canale, attraverso il quale viene garantita alle persone con disabilità, alle loro famiglie e ad eventuali operatori interessati della materia la possibilità di disporre di informazioni dettagliate circa l'offerta dei servizi territoriali.

Tale servizio nasce per rispondere all'esigenza di realizzare un *front-office* per le persone con disabilità coerentemente con l'obiettivo di creare un Sistema Informativo Operativo finalizzato all'orientamento delle «esigenze del cittadino-utente» [Piano Sanitario della Regione Umbria 2003-2005, pag. 77].

Un cittadino bene informato, infatti, diventa più consapevole non solo del proprio diritto alla salute, ma anche del proprio ruolo di soggetto attivo e responsabile nei confronti del proprio benessere.

Sulla base di questo assunto, la corretta comunicazione rappresenta, al pari della prevenzione, diagnosi e cura, uno degli elementi fondamentali per la tutela e la promozione della salute.

Il Servizio di Contact Center del CpA Umbro risponde ad un'esigenza che è ancora fortemente attuale: infatti, anche nel nuovo Piano Sanitario Regionale 2009-2011, per facilitare l'accesso ai servizi e un loro utilizzo appropriato, si affida alle Aziende Sanitarie Locali il compito di «attivare, in collaborazione con gli Enti Locali del proprio territorio, esperienze di informazione integrata sociale e sanitaria per categorie fragili, quali disabili [...]» [Piano Sanitario Regionale della Regione Umbria 2009-2011, Seconda Parte, pag. 84].

Un fondamentale valore aggiunto del Servizio di Contact Center è legato al fatto che non si limita all'erogazione di informazioni per l'accesso ad un servizio, ma può costituire anche il primo livello di un processo di *empowerment* finalizzato alla vita indipendente delle persone con disabilità. Partendo dalla richiesta di informazioni in merito a procedure specifiche, infatti, è possibile analizzare in maniera puntuale i bisogni delle persone con disabilità e far emergere le loro necessità recondite; tutto ciò è reso possibile poiché il Servizio di Contact Center è parte di un unico percorso, quello offerto dal CpA Umbro, che è in grado di garantire non solo la risposta alla domanda specifica, ma anche il raggiungimento di obiettivi complessi che la domanda spesso sottende.

Il Servizio di Contact Center assolve a due importanti funzioni: da un lato, raccoglie dati ed elabora schede tematiche dei servizi sociali/sanitari; dall'altro, riesce a sviluppare la capacità di risposta immediata alle esigenze dei cittadini, o la possibilità degli stessi di accedere ad un patrimonio di conoscenze.

Il Servizio di Contact Center è così strutturato:

1. Servizio di informazione e divulgazione di pratiche, procedure e documentazioni di interesse per le persone con disabilità, con particolare rilievo per i servizi sociali/sanitari dei Distretti della ex ASL n. 4 di Terni e dei relativi Comuni Capo d'Ambito. Tale patrimonio informativo è reperibile, primariamente, attraverso le schede tematiche pubblicate nel canale multimediale del sito web del CpA Umbro (www.cpaonline.it), oppure, in alternativa, presso la sede del Servizio stesso.
2. Servizio di risposta ai quesiti di carattere sociale/sanitario.

Il patrimonio informativo suddetto è organizzato in un *data-base* ad albero che permette alle persone di accedere direttamente alle schede tematiche con facilità. Il *data-base*, come il resto del sito, è realizzato nel rispetto degli specifici requisiti per l'accessibilità telematica, secondo i canoni W3C per le persone con disabilità sensoriale (previsti dalla Legge n. 4 del 9 gennaio 2004, *Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici*).

La persona, dunque, ha la possibilità di accedere al *data-base* e consultare le schede illustrative dei servizi presenti sul territorio. Nelle schede vengono indicati:

- una descrizione sintetica delle funzioni del servizio illustrato;
- i requisiti per accedervi;
- la documentazione da presentare;
- l'ubicazione della struttura: attraverso un *link* ad un'ulteriore scheda viene indicata l'esatta ubicazione dello specifico servizio descritto, l'orario di apertura al pubblico, i recapiti telefonici ed e-mail ed i riferimenti degli operatori e responsabili.

Per quanto riguarda il servizio di domanda-risposta ai quesiti di carattere sociale/sanitario, questo si struttura come segue:

- a. la persona con disabilità (e/o i suoi familiari) o l'operatore dei servizi che vuole ottenere informazioni di carattere sociale/sanitario sui servizi territoriali può accedere al Servizio di Servizio Contact Center in tre modi:
 - mediante contatto telefonico (al numero 0744 27.46.59);
 - formulando un quesito tramite la sezione «Esperto risponde» presente nel sito;
 - recandosi presso la sede del CpA Umbro (in Via Giovanni XXIII n. 25 - 05100, Terni - TR).

la risposta viene data dagli operatori del Servizio utilizzando la modalità richiesta dall'utente, allegando nell'apposita scheda, al fine di personalizzare la risposta, la/le Scheda/e Contact Center pertinente/i il quesito e i riferimenti legislativi menzionati nella domanda o nella risposta.

Le schede tematiche trattate dal Servizio di Contact Center rispondono ai bisogni delle persone con disabilità e, quindi, le tematiche affrontate riguardano trasversalmente l'ambito sociale/sanitario:

1. Presa in carico;
2. Accertamenti sanitari;
3. Assistenza sanitaria;
4. Assistenza protesica;
5. Assistenza sociale;
6. Diritti e tutela legale;
7. Accessibilità;
8. Mobilità;
9. Scuola e Università;
10. Formazione e lavoro;
11. Sport;
12. Vacanze e tempo libero;
13. Tasse, prestiti e tributi locali;
14. Immigrazione.

Gli argomenti e/o i contenuti relativi alle schede da produrre, implementare o aggiornare verranno concordati con anche con i referenti per il Servizio di Contact Center designati dai Distretti, che provvederanno alla validazione, preliminarmente alla pubblicazione, delle schede stesse.

Il Servizio di Contact Center relativo ai Distretti n. 2 e n. 3 della ex ASL n. 4 di Terni ed ai Comuni Capofila delle Zone Sociali n. 10, n. 12 (Terni, Orvieto) comporta l'adeguamento del sito web: in particolare, è necessario strutturare l'attuale data-base in modo da far sì che sia immediatamente fruibile da parte della persona il reperimento delle informazioni, sulla base della propria residenza. Ogni persona, quindi, sulla base del proprio Distretto di riferimento, potrà accedere alla sezione dei servizi presenti nel proprio territorio, senza incorrere nel rischio di ricevere un surplus di informazioni irrilevanti per le proprie esigenze.

Servizi ad efficacia ri-abilitativa

A2) Counseling

Il servizio di Counseling (che può riguardare aspetti di carattere sociale e/o sanitario) è un livello intermedio tra la risposta standardizzata del Servizio di Contact Center e l'attivazione di un servizio più complesso come il Percorso di Vita Indipendente ed è caratterizzato da una risposta personalizzata che affronta la specifica tematica. Solo laddove le questioni da affrontare risultino più complesse, si procede all'attivazione dei servizi del Percorso di Vita Indipendente.

Il Counseling, quindi, consente una gradualità dell'attivazione dei servizi, poiché, partendo dalla soluzione più agile, garantisce continuità e coerenza tra l'intervento leggero e quello impegnativo.

Il Counseling, inoltre, può essere attivato a seguito dei naturali cambiamenti che avvengono nella fase della vita di una persona con disabilità. Infatti, una volta concluso il Percorso di Vita Indipendente, la persona può sentire il bisogno di una consulenza specifica su un tema che precedentemente non era stato affrontato poiché legato al mutare delle condizioni che la persona vive. In questo senso, il Counseling diviene elemento strategico per garantire continuità con gli obiettivi del progetto di vita della persona.

Il servizio può essere richiesto direttamente dalla persona con disabilità o dal referente istituzionale titolare della presa in carico, sulla base di una valutazione circa la necessità di una consulenza specifica. La richiesta di accesso può essere effettuata - oltre che direttamente o telefonicamente - anche tramite il modulo on line (consultabile alla pagina: www.cpaonline.it/web/generale/accesso_servizi.php).

Il servizio prevede un primo colloquio di valutazione effettuato dall'Assistente Sociale e dal Consulente alla Pari, a cui segue l'attivazione dello/degli esperti/i del team del CpA Umbro, per la risposta al quesito posto.

Ogni percorso di Counseling prevede l'apertura di una cartella individuale che è concepita ispirandosi ai principi dell'ICF. Essa è, oltre che uno strumento di reportistica, anche uno strumento di monitoraggio

sulle attività svolte e sugli accessi effettuati da parte dei committenti: è necessaria per monitorare e a rendicontare le attività svolte presso il CpA Umbro e i contatti avviati con la rete territoriale dei servizi. Gli operatori coinvolti nel trattamento, di volta in volta, registrano tutti gli accessi effettuati nella cartella individuale. Tutto il materiale riportato nella reportistica interna al CpA Umbro, verrà condivisa con la rete dei servizi.

A3) Percorso di Vita Indipendente

Le persone con disabilità, come chiunque, traducono i propri desideri, valori, aspettative in obiettivi di vita il cui perseguimento può essere compromesso da una limitazione dei livelli di salute (misurabili in termini di attività e partecipazione). Tale condizione, tuttavia, può risultare modificabile attraverso azioni che la persona con disabilità può porre in essere e/o attraverso interventi da parte del sistema dei servizi alla persona.

Per questo motivo, scopo del CpA Umbro è quello di stimolare la persona con disabilità a sviluppare strategie adattative e di *problem solving*, aumentare la consapevolezza sugli obiettivi che possono essere realizzati e accrescere la capacità di costruire e gestire un rapporto virtuoso ed efficace tra le risorse personali e quelle ambientali.

Il supporto nella definizione e nella realizzazione di un personale Progetto di Vita rappresenta l'attività primaria del CpA Umbro e il suo successo si fonda sulla capacità di motivare la persona con disabilità (prevalentemente a carattere motorio) a dotarsi di quegli "strumenti" con i quali può, conformemente alle proprie possibilità ed aspettative, aspirare al raggiungimento del massimo livello di qualità della vita e di inclusione sociale.

L'attività del CpA Umbro si integra ed interagisce con quella della rete dei servizi e si sostanzia nella realizzazione di un percorso di empowerment che consente alla persona di elevare i propri livelli di attività e partecipazione ai contesti di vita (e quindi i livelli di salute).

Alla fine di questo percorso la persona è messa in condizione di elaborare e perseguire un suo Progetto di Vita che diventa riferimento essenziale per la definizione dei diritti da garantire e la programmazione di tutti quei servizi e quegli interventi che dovrebbero ricomporsi nel Progetto Individuale previsto dall'articolo 14 della Legge 328/2000.

I servizi del CpA Umbro sono attivati dai referenti istituzionali della ASL per il Progetto Individuale (UVM, case manager, o altro titolare della presa in carico), a seguito di richiesta e/o autorizzazione da parte della persona con disabilità e/o della sua famiglia.

La persona che accede al servizio del CpA Umbro, affiancata dal *team*, intraprende un percorso di empowerment lungo il quale accrescerà la sua capacità di fronteggiare ostacoli e criticità e allo stesso tempo rafforzerà le proprie risorse. Tale percorso viene realizzato garantendo la centralità della persona in relazione al suo ambiente, in tutte le aree di vita, attraverso una combinazione di azioni ed interventi che si sviluppano in stretta collaborazione con la rete dei servizi del territorio (Centri di Salute, Uffici della Cittadinanza, Servizi riabilitativi, Istituti scolastici, Centro per l'Impiego, ecc.).

Il Percorso di Vita Indipendente consente alle persone con disabilità di:

- migliorare i livelli di autosufficienza e di autonomia in ogni ambito delle attività di vita quotidiana;
- migliorare la presa di coscienza dei meccanismi di difesa dell'io, il livello di autostima, il rapporto con il proprio corpo e, quindi, evitare il peggioramento o l'irrigidimento di precedenti conflitti;
- migliorare l'appropriatezza delle pratiche assistenziali in ogni ambito delle attività di vita quotidiana in cui non si è autosufficienti;

Tale percorso offre la possibilità di:

- ricevere sostegno in tutto il ciclo evolutivo della persona, a partire dall'accettazione della condizione di disabilità;
- ricevere sostegno sociale alla persona con disabilità e alla sua famiglia per facilitare il reinserimento familiare, lavorativo, di studio;
- esaminare il tema delle risorse psicologiche individuali, affettive e familiari;
- informare e guidare all'ottenimento dei propri diritti;

- ottenere una consulenza per scegliere ed utilizzare l'ausilio per la mobilità, la postura e la comunicazione più adatto alle caratteristiche individuali e confacente alle esigenze di autonomia nell'ambiente domestico, scolastico, lavorativo, ecc.;
- progettare o riprogettare la propria abitazione, il posto di lavoro o di studio;
- ottenere una consulenza per conseguire o convertire la patente speciale di guida scegliendo i dispositivi di guida o trasporto per il veicolo più adatto alle necessità individuali (M. AA Centro di Mobilità Umbro);
- orientare verso la professione più adeguata con l'analisi di percorsi formativi;
- affrontare il tema del tempo libero con attività ludiche, hobbistiche, sportive, ecc.;
- chiarire i dubbi sulla sessualità dovuti soprattutto al diffuso luogo comune dell'antitesi sessualità-disabilità;

Elementi caratterizzanti le attività del CpA Umbro sono:

- interventi multi-dimensionali;
- lavoro di *team* inter-disciplinare;
- integrazione nelle reti locali.

Il programma di lavoro presso il CpA Umbro si avvale di un *team* di operatori articolato e complesso in cui si sommano competenze e saperi di diverse discipline, con il fine di rendere disponibili alla persona con disabilità le necessarie *skill* professionali, in un programma fortemente individualizzato. La proposta di composizione del *team* ripercorre le *-Best Practices-* affermate internazionalmente dalla letteratura in materia. Il *team* è composto dalle seguenti figure professionali:

- Assistente Sociale;
- Consulente alla Pari;
- Consulente per la Mobilità Personale;
- Psicologa;
- Terapista Occupazionale;
- Tecnico della Progettazione accessibile;
- Consulente Medico;
- Dietista.

L'approccio multidimensionale del *team* è reso particolarmente innovativo dall'apporto derivante dalla competenza maturata dal Consulente alla Pari, persona anch'essa con disabilità, la cui esperienza rappresenta un indispensabile valore aggiunto nella ricerca delle diverse soluzioni, volte a ridurre gli ostacoli e contemporaneamente ad aumentare le occasioni di pari opportunità per tutti.

Ogni professionalità del *team* assume un ruolo importante nell'organizzazione di un percorso che consente di integrare le diverse competenze, favorendo la realizzazione di un intervento globale in grado di rispondere in maniera unitaria alla specificità e complessità dei bisogni di ognuno.

L'orientamento è quello di sviluppare le risorse della rete e le potenzialità ambientali, amplificando e rinforzando l'intervento ri-abilitativo e favorendo l'inclusione della persona con disabilità nei diversi contesti di vita.

Il *team* fornisce il supporto alla persona con disabilità e alla sua famiglia in tre ambiti strategici: sanitario, sociale e formativo-occupazionale. Per ciascuno di questi ambiti, la persona con disabilità viene orientata e sostenuta nella definizione di obiettivi, che, attraverso la presa in carico effettuata dai servizi della ASL, si traducono nell'attivazione di interventi specifici, all'interno del Progetto Individuale.

Il Percorso di Vita Indipendente si sostanzia in una articolata combinazione di interventi ad efficacia ri-abilitativa che si articola in otto fasi:

- Attivazione del Percorso di Vita Indipendente;
- Analisi e valutazione multidimensionale dei bisogni, delle risorse e delle aspettative della persona con disabilità;
- Interfaccia con la rete istituzionale
- Definizione obiettivi generali e obiettivi operativi del Percorso di Vita Indipendente;
- Presentazione e condivisione del Percorso di Vita Indipendente
- Raccordo con la rete Istituzionale;

- Trattamento;
- Dimissione e valutazione di impatto.

Attivazione del Percorso di Vita Indipendente

Attivazione da parte della rete dei servizi

L'attivazione del Percorso di Vita Indipendente del CpA Umbro può avvenire, a seconda dei casi, da:

- Unità di Valutazione Multidisciplinare dell'Età Evolutiva;
- Unità di Valutazione Multidisciplinare Disabili Adulti;
- Unità di Valutazione Geriatrica;
- Referente della presa in carico del Centro di Salute;
- Referente della presa in carico dell'U. O. Complessa Neuropsichiatria Infantile e dell'Età Evolutiva;
- U.O. SAAP (Unità Operativa Servizio Aziendale Ausili e Protefi);
- Medico di Medicina Generale.

Il referente incaricato per l'attivazione del Percorso di Vita Indipendente, previa valutazione concordata con la persona con disabilità e/o con i familiari sulla base della complessità del bisogno espresso, segnala la persona direttamente al CpA Umbro proponendo l'attivazione del Percorso di Vita Indipendente (v. Modulo di attivazione e trasmissione dati, Allegati 2, 3 e 4 o modulo on line alla pagina www.cpaonline.it/web/generale/accesso_servizi.php). Gli operatori del team del CpA Umbro, dopo il primo colloquio, si interfacciano con il Referente della presa in carico, con il quale vengono concordate le modalità operative del percorso.

Accesso da parte della persona

Nel caso in cui la persona con disabilità acceda direttamente al CpA Umbro esprimendo un bisogno, gli operatori del CpA Umbro procederanno con una serie di colloqui di assessment finalizzati a definire la richiesta e gli obiettivi della persona. Qualora gli obiettivi possano essere raggiunti tramite le modalità previste nel counseling, si procederà mediante questo.

Qualora, invece, il raggiungimento dell'obiettivo richieda la formulazione di un progetto più complesso, gli operatori del CpA provvederanno alla richiesta di attivazione del Percorso di Vita Indipendente.

La richiesta di attivazione seguirà la seguente modalità:

- In caso di "bisogno semplice"⁽¹⁾, gli operatori del CpA Umbro richiederanno, previa presentazione di una proposta di intervento esplicativa degli obiettivi di interesse della persona, l'autorizzazione al Servizio, che, per competenza, può contribuire alla realizzazione del progetto; il servizio interessato, qualora valuti positivamente la richiesta, autorizza il CpA Umbro a procedere con la definizione degli obiettivi operativi e del Percorso di Vita Indipendente. Il rilascio dell'autorizzazione ovvero il diniego dovrà avvenire entro 15 gg.
- In caso di "bisogno complesso"⁽²⁾, gli operatori del CpA Umbro presenteranno gli obiettivi della persona e la relativa proposta di intervento alla UVM competente. L'UVM, qualora valuti positivamente la richiesta, autorizza il CpA Umbro a procedere alla definizione degli obiettivi operativi e del Percorso di Vita Indipendente. Il rilascio dell'autorizzazione ovvero il diniego dovrà avvenire entro 30 gg.

Tutti i colloqui utili a definire il bisogno e gli obiettivi verranno ricondotti ad un counseling di assessment, che, solo nel caso di un percorso strutturato confluirà nel Percorso di Vita Indipendente della persona con disabilità-.

Analisi e valutazione multidimensionale dei bisogni, delle risorse e delle aspettative della persona con disabilità

Primo colloquio

Il primo colloquio è condotto dall'Assistente Sociale e dal Consulente alla Pari. Il colloquio, oltre ad analizzare la richiesta della persona con disabilità, ha lo scopo di far emergere gli obiettivi di vita che questa intende raggiungere, attraverso un processo centrato sulla resilienza e sull'empowerment. Gli

(¹) Si intende bisogno semplice quello che richiede il coinvolgimento di un solo servizio di competenza della ASL (ad esempio, servizio protesico, centro di salute, ecc.). Ai fini della presente, si considerano bisogni semplici anche quelli che coinvolgono un servizio della ASL e un'attività esterna ad essa.

(²) Si intende bisogno complesso quello che richiede il coinvolgimento di più servizi di competenza ASL (ad esempio, servizio protesico più centro di salute, ecc.).



operatori del Cpa Umbro supportano la persona nell'individuare gli obiettivi generali che permetteranno di costruire il personale Progetto di Vita, sulla base del quale sarà programmato e pianificato il Percorso di Vita Indipendente. Per questo motivo, il colloquio tiene conto dei bisogni, delle risorse e delle criticità relative alla condizione individuale, all'ambiente di vita quotidiana e al contesto sociale e familiare. L'analisi della richiesta viene integrata con le informazioni fornite dal referente dalla presa in carico dell'ASL e viene approfondita attraverso uno strumento che, ispirato all'ICF dell'OMS, indaga le aree di vita da questo proposte.

Interfaccia con la rete istituzionale

Questa fase ha l'obiettivo di garantire una coerenza di fondo tra le attività che verranno svolte presso il Cpa Umbro e quelle poste in essere, più complessivamente, dalla rete dei servizi. Tale interfaccia avviene tramite il contatto con il Referente del servizio competente, con il fine di condividere gli obiettivi operativi, le strategie e i mezzi necessari per raggiungere gli obiettivi della persona e le relative tempistiche.

Definizione obiettivi generali e obiettivi operativi del Percorso di Vita Indipendente

Riunione del team

L'Assistente Sociale e il Consulente alla Pari, che hanno condotto il primo colloquio, presentano al team il primo quadro conoscitivo. Sulla base degli elementi emersi, il team formula un'ipotesi di Percorso di Vita Indipendente, dell'intensità assistenziale e dei tempi previsti per la realizzazione dello stesso.

Presentazione e condivisione del Percorso di Vita Indipendente

La fase successiva consiste nella presentazione della proposta di Percorso di Vita Indipendente alla persona con disabilità da parte dell'Assistente Sociale e del membro del team maggiormente coinvolto. Nella proposta vengono indicate le richieste della persona, il suo obiettivo di vita, l'obiettivo generale che intende perseguire presso il Cpa Umbro ed, infine, gli obiettivi operativi del team, che sono la traduzione operativa - attraverso specifiche attività e prestazioni - dell'obiettivo generale. La proposta verrà condivisa e sottoscritta dalla persona con disabilità (o dalla famiglia). Nel caso in cui gli interessati non condividano la proposta, questa verrà rimodulata e ripresentata.

Raccordo con i servizi

Il referente del percorso per il team del Cpa Umbro si raccorda con il Referente della presa in carico della ASL al fine di condividere l'analisi dei bisogni rilevati e gli obiettivi fissati.

Trattamento

Il Percorso di Vita Indipendente, che il team ha condiviso con la persona con disabilità ed eventualmente con la sua famiglia, è contenuto nella cartella individuale.

Tutto il materiale riportato nella reportistica interna al Cpa Umbro, verrà condivisa con la rete dei servizi.

Colloquio iniziali con i membri del team e programma degli interventi

Successivamente alla condivisione e formalizzazione del Percorso di Vita Indipendente con la persona con disabilità (e/o con la sua famiglia), i componenti del team del Cpa Umbro coinvolti procedono con i colloqui di valutazione.

Attivazione degli interventi

Sulla base degli obiettivi di vita posti dalla persona con disabilità il trattamento si articola nell'attivazione di interventi afferenti alle due macro-aree: psico-sociale ed ergo-terapica.

Area psico-sociale

Attraverso colloqui di valutazione, i componenti dell'area, nella fase iniziale della formulazione del Progetto di Vita, affrontano le problematiche psico-sociali della persona.

Il Servizio Sociale garantisce informazioni legislative e sulle prassi, oltre a raccordarsi con la rete dei servizi offerta dal territorio per la risoluzione dei problemi legati all'assistenza, alla mobilità, allo studio, al lavoro e al tempo libero.

Il Servizio di Psicologia aiuta la persona nel trovare risorse utili a gestire le proprie paure, supportata nel recupero dell'autostima, ed orientata nella ri-definizione dei propri obiettivi di vita, di studio e di lavoro. Prevede programmi individuali rivolti alla persona con disabilità e/o ai suoi familiari che consistono in: counseling e sostegno psicologico.

Particolare rilievo assume la figura del Consulente alla Pari che, attraverso la "pedagogia dell'accompagnamento" aiuta ad identificare e sviluppare le risorse rifiutando il giudizio, l'interpretazione, la valutazione. Il Consulente alla Pari accompagna la persona in un percorso di consapevolezza e di emancipazione che la coinvolge in relazione all'ambiente circostante, per migliorarne l'inclusione e dunque la qualità della vita. La persona viene guidata in un'esperienza di tipo relazionale, di riflessione, di conoscenza, e di confronto della propria condizione di disabilità, accompagnata da un particolare "esperto" specializzato nel migliorare le condizioni che possano facilitarla ad assumersi la direzione del proprio sviluppo, ad esercitare un maggior controllo sulla propria vita e sul contesto sociale in cui è inserita.

Area ergo-terapica

In quest'area assumono un ruolo centrale le prestazioni del Terapista Occupazionale: la valutazione, l'orientamento, la simulazione e l'adattamento degli ausili tecnici e tecnologici destinati ad una corretta postura. Tutto ciò al fine di evitare complicanze tardive e consentire il raggiungimento dei più elevati livelli di attività e partecipazione. Gli interventi realizzati puntano allo sviluppo delle potenzialità della persona e del contesto in cui vive, abilitando ad una vita piena, all'identificazione delle necessità per consentire la mobilità (guida oppure al trasporto), e all'accessibilità/fruibilità dell'abitazione e del posto di lavoro o di studio.

A tale scopo il CpA Umbro dispone di una Mostra Permanente di ausili che non ha natura commerciale, ma che è costituita dagli ausili di proprietà del CpA Umbro e da quelli dati in conto visione, in base ad un apposito protocollo operativo con ditte produttrici o distributrici⁽³⁾. Il data-base, aggiornato periodicamente, è anche on line al seguente indirizzo del sito web del CpA Umbro (www.cpaonline.it): <http://www.cpaonline.it/web/generale/index.php?id=144>.

Il Terapista Occupazionale, nella definizione e realizzazione degli interventi, integra il proprio lavoro con quello dei consulenti di altre professionalità dell'area: con il Tecnico della Progettazione Accessibile concorre alla definizione del progetto architettonico effettuando valutazioni a domicilio e simulazioni nelle attività di vita quotidiana; con il Consulente esperto di ausili tecnologici e con il Consulente alla Pari esperto di ausili per la guida, procede ad identificare i dispositivi più adeguati per abilitare la persona rispettivamente all'uso dei mezzi elettronici ed informatici, ed a quelli di guida o trasporto; con il Tecnico di officina personalizza gli ausili praticando modifiche sugli stessi.

Nel caso di gravissima disabilità, quando la persona ha una funzionalità residua limitata, che richiede assistenza nelle attività di vita quotidiana, il servizio di terapia occupazionale fornisce supporto e addestramento ai *care giver* nella gestione dell'assistenza.

Le prestazioni del Terapista Occupazionale si sviluppano presso: il CpA Umbro, l'abitazione della persona ed altri interventi extramurari.

Il Tecnico della Progettazione Accessibile, inoltre, fornisce informazioni in merito alle procedure relative all'erogazione dei contributi comunali per l'eliminazione delle barriere architettoniche e alla normativa di riferimento. Fornisce anche consulenze tecniche in merito alla progettazione inclusiva secondo i principi dell'Universal Design.

Dimissione

Alla fine del trattamento, il *team* si riunisce per formulare la relazione finale di dimissione. Questa viene poi illustrata alla persona con disabilità, ed eventualmente alla famiglia, che la dovrà sottoscrivere per accettazione. Le dimissioni possono essere determinate:

- dal raggiungimento degli obiettivi indicati nel percorso di vita indipendente;
- dall'abbandono del percorso da parte della persona con disabilità;
- dalla chiusura non programmata del percorso (quando, per impedimenti diversi, malattia, problemi familiari ecc., la persona con disabilità non può continuare il percorso previsto);
- dal decesso.

⁽³⁾ Verrà realizzato, a tale scopo, un *data-base* on line contenente sia le informazioni delle aziende ortopediche e delle aziende costruttrici che hanno aderito al Protocollo (di cui in Allegato 5) e sia le informazioni relative agli ausili in conto visione al CpA Umbro.

Racconto con i servizi

A conclusione del percorso, gli operatori del CpA Umbro forniranno una relazione al Referente del Servizio dell'ASL competente in merito agli obiettivi operativi raggiunti e/o alle eventuali criticità incontrate.

Valutazione di impatto

Al momento delle dimissioni e attraverso un follow-up successivo viene effettuata, sia con la persona con disabilità e la sua famiglia che con la rete dei servizi, la valutazione degli esiti del trattamento in merito al raggiungimento degli obiettivi previsti dal Percorso di Vita indipendente e dalla conseguente ridefinizione del Progetto di Vita.

All termine del percorso, la persona è in grado di ridefinire in maniera consapevole e responsabile il proprio Progetto di Vita che diventa così elemento di riferimento per l'efficace funzionamento della rete dei servizi coerentemente con la prospettiva del Progetto Individuale.

Prestazione ed attività erogate

Le peculiari caratteristiche del trattamento richiedono che gli interventi vengano svolti in ambienti diversi: quindi, a seconda delle necessità, vi possono essere trattamenti presso il CpA Umbro (ambulatoriali), presso l'abitazione della persona con disabilità, sul luogo di lavoro o di studio e in esterno (città, strutture sportive, locali pubblici, mezzi pubblici, ecc.).

Il seguente prospetto illustra tutti gli interventi che vengono eseguiti dal team del CpA Umbro e la modalità con cui vengono erogati:

| * | Tipologia di prestazione | Operatori impegnati ** | Modalità di erogazione delle prestazioni |
|---|---|------------------------------|---|
| ★ | Primo colloquio di valutazione | A.S. + C.a.P. | Con persona con disabilità e/o familiari, ambulatoriale e/o domiciliare |
| △ | Colloquio medico | M.S. | Con persona con disabilità e/o familiari, ambulatoriale e/o domiciliare |
| ★ | Elaborazione proposta percorso ri-abilitativo | Tutti gli operatori del team | Senza persona con disabilità e/o familiare |
| ★ | Colloquio per illustrazione della proposta | A.S. operatore prevalente + | Con persona con disabilità e/o familiari, ambulatoriale e/o domiciliare |
| ★ | Colloquio di valutazione sociale | A.S. | Con persona con disabilità e/o familiari, ambulatoriale e/o domiciliare |
| ○ | Colloquio di valutazione psico-attitudinale | PS. | Con persona con disabilità e/o familiari, ambulatoriale e/o domiciliare |
| ○ | Colloquio di valutazione funzionale | T.O. | Con persona con disabilità e/o familiari, ambulatoriale e/o domiciliare |
| ○ | Colloquio di valutazione ambientale | T.P.A. | Con persona con disabilità e/o familiari, ambulatoriale e/o domiciliare |
| ○ | Visita domiciliare | T.O. | Con persona con disabilità e/o familiari, domiciliare |
| ○ | Visita domiciliare | T.P.A. | Con persona con disabilità e/o familiari, domiciliare |
| ★ | Visita domiciliare | A.S. | Con persona con disabilità e/o familiari, domiciliare |
| ○ | Visita domiciliare | PS. | Con persona con disabilità e/o familiari, domiciliare |
| ○ | Valutazione con il Simulatore di Guida | C.M.P. | Con persona con disabilità e/o familiari, ambulatoriale |
| ○ | Prova di guida con auto multi-adattata presso il circuito | C.M.P. | Con persona con disabilità e/o familiari, ambulatoriale |
| ○ | Valutazione intermedia percorso ri- | Tutti gli | Senza persona con disabilità e/o familiare |



| | abilitativo | operatori del team | |
|---|--|-------------------------------------|---|
| * | Colloquio di orientamento e sostegno psicologico | PS. | Con persona con disabilità e/o familiari, ambulatoriale e/o domiciliare |
| * | Colloquio di consulenza alla pari | C.a.P. | Con persona con disabilità e/o familiari, ambulatoriale e/o domiciliare |
| * | Colloquio consulenza e supporto sociale | A.S. | Con persona con disabilità e/o familiari, ambulatoriale e/o domiciliare |
| △ | Ricerca, selezione e prova ausili per la mobilità personale, domestica ed esterna | T.O. + C.a.P. | Con persona con disabilità e/o familiari, ambulatoriale e/o domiciliare |
| △ | Valutazione postura | IT.O. + C.a.P. + T.Off. | Con persona con disabilità e/o familiari, ambulatoriale e/o domiciliare |
| △ | Valutazione sistema antidecubito | T.O. + C.a.P. | Con persona con disabilità e/o familiari, ambulatoriale e/o domiciliare |
| △ | Training ausili | T.O. + C.a.P. | Con persona con disabilità e/o familiari, ambulatoriale e/o domiciliare |
| △ | Consulenza per accessibilità | T.O. + T.P.A. | Con persona con disabilità e/o familiari, ambulatoriale e/o domiciliare |
| ○ | Simulazione per accessibilità | T.O. + T.P.A. | Con persona con disabilità e/o familiari, ambulatoriale |
| * | Counseling (contatti di rete) | PS. + T.O. + A.S. + C.a.P. + T.P.A. | Con persona con disabilità e/o familiari, ambulatoriale e/o domiciliare |
| ○ | Colloquio motivazionale | PS. | Con persona con disabilità e/o familiari, ambulatoriale e/o domiciliare |
| ○ | Consulenza per accessibilità al computer | T.O. | Con persona con disabilità e/o familiari, ambulatoriale e/o domiciliare |
| * | Counseling e orientamento tempo libero sport e socialità secondaria | A.S. + C.a.P. | Con persona con disabilità e/o familiari, ambulatoriale e/o domiciliare |
| ○ | Training nelle attività di vita quotidiana: - mobilità funzionale; - igiene personale; - vestizione; - alimentazione; - abilità manuale; - attività in cucina; - attività domestica; - comunicazione; - controllo ambientale; - trasferimento in auto assistito; - carico e scarico carrozzina in auto; - mobilità percorsi esterni; - trasporto personale; - trasporto pubblico; - tempo libero e attività sportiva. | T.O. + C.a.P. | Con persona con disabilità e/o familiari, ambulatoriale e/o domiciliare |
| ○ | Valutazione finale percorso ri-abilitativo | Tutti gli operatori del team | Senza persona con disabilità e/o familiare |

Legenda

(*):

- ★ = Prestazione sociale
- = Prestazione socio-sanitaria
- △ = Prestazione sanitaria



(**):

- A.S. = Assistente Sociale
- C.a.P. = Consulente alla Pari
- C.M.P. = Consulente per la Mobilità Personale
- M.S. = Medico Specialista
- P.S. = Psicologo
- T.O. = Terapista Occupazionale
- T.Off. = Tecnico di officina
- T.P.A. = Tecnico della Progettazione Accessibile

A4) Centro di Mobilità Umbro

A rendere ancor più innovativo il CpA Umbro è il Centro di Mobilità Umbro (CdM Umbro), ossia uno dei 16 Centri di Mobilità in Italia - unico nella nostra regione - realizzati in collaborazione con il progetto «Autonomy. Programma per la mobilità» della FIAT.

Una delle aree di vita che per la persona con disabilità ha un'importanza cruciale per garantire l'autonomia è la mobilità personale. A questo scopo il Percorso di Vita Indipendente può essere integrato dal servizio del CdM Umbro. Allo stesso modo, qualora la richiesta di valutazione della capacità di guida celi una richiesta di un bisogno più complesso, gli operatori del CdM Umbro, confrontandosi con il team, possono valutare l'opportunità di procedere con un Counseling o di richiedere l'attivazione del Percorso di Vita Indipendente ad uno dei soggetti deputati a tale compito.

Il CdM Umbro dispone di un Simulatore di Guida (VCR) per la valutazione delle capacità residue e di un circuito per le prove con auto che, di volta in volta, verranno allestite con gli adattamenti necessari alle persone in base alle diverse disabilità motorie. Il CdM Umbro, oltre ad offrire alle Commissioni Mediche Locali Patenti di guida nostra regione, un indispensabile supporto nella formulazione di valutazioni di idoneità alla guida, consente la scelta dell'allestimento, che sulla base di una prova pratica, meglio risponde alle personali esigenze e capacità della persona con disabilità.

La persona può accedere al servizio autonomamente (compilando il modulo on line alla pagina www.cpaonline.it/web/generale/accesso_servizi.php) o previo invio da parte della Commissione Medica Patenti.

Il CdM Umbro garantisce un percorso che prevede tre momenti:

- colloquio di accoglienza (Assistente Sociale e Consulente alla pari per la mobilità personale);
- test di valutazione con il Simulatore di Guida (Consulente alla pari per la mobilità personale);
- prova di guida con l'apposita auto multi-adattata presso il circuito (Tecnico allestimenti e Consulente alla pari per la mobilità personale).

Il colloquio di accoglienza ha lo scopo di:

- analizzare i bisogni delle persone al fine di soddisfare le specifiche esigenze legate alla mobilità personale in coerenza con gli obiettivi di vita della persona;
- offrire informazioni sulla normativa e sulle agevolazioni riguardanti il settore auto;
- offrire informazioni sulle Commissioni Mediche Locali Patenti di guida e sui percorsi per conseguire o rinnovare la patente di guida speciale.

Il test di valutazione con il Simulatore di Guida (Visualizzatore di Capacità Residue - VCR) verifica l'effettiva capacità di guida della persona. In particolare:

- test di forza e di abilità con il volante: si valuta la forza impressa nella rotazione del volante;
- test di capacità di modulazione dell'acceleratore;
- test di forza sul comando del freno;
- test di reazione a stimoli acustici e visivi;
- test di reazione a stimoli visivi distribuiti su una superficie ampia;
- test di reazione a stimoli complessi.
- test del campo visivo.

Dopo la valutazione con il VCR, con la prova in un circuito chiuso al traffico, con vetture multi-allestite FIAT, si verificano:

- l'effettiva appropriatezza degli adattamenti consigliati rispetto alla specifiche esigenze della persona;
- la performance di guida con gli adattamenti consigliati.

Inoltre, la persona con disabilità ha la possibilità di conoscere e provare i più recenti modelli di adattamenti alle autovetture delle diverse marche presenti nel mercato. A tale scopo, il Centro di Mobilità Umbro invita le officine autorizzate delle aziende produttrici di dispositivi e adattamenti per le autovetture.

È in corso di realizzazione il circuito che sarà esclusivamente destinato alle attività del CdM Umbro che potrà assolvere anche un'importante funzione sociale formativa ed educativa per i bambini e per i giovani, in quanto rappresenterà un luogo per effettuare attività di educazione stradale il cui svolgimento, in ambito scolastico, è previsto dalla normativa vigente.

*** **



B) Organizzazione interna

Il CpA Umbro è così organizzato.

Struttura

Locali di 500mq di proprietà ATER suddivisi in aree operative:

- Area Amministrazione;
- Area Psico-Sociale;
- Area Terapia Occupazionale;
- Area Documentazione;
- Area attività associative e comunitarie.

Personale

- 1 Responsabile;
- 1 Amministrativo;
- 2 Assistenti Sociali;
- 2 Terapisti Occupazionali;
- 1 Consulente alla Pari;
- 1 Psicologo;
- 1 Architetto esperto Progettazione Accessibile.

Il gruppo di lavoro del CpA è composto al 50% da persone con disabilità

Attrezzature

- Appartamento domotico: cucina, 2 bagni, camera da letto; arredamento con movimentazione elettronica (persili e pianale da lavoro, tavolo da lavoro, armadio, letto).
- Simulatore di Guida (VCR).
- Auto multi adattata.
- Show room ausili: 4 carrozzine, 2 sollevatori da vasca, 1 sollevatore, 3 sedie wc-doccia, 54 ausili per le attività di vita quotidiana.
- Attrezzatura officina per adattamento ausili.
- Server-dati con 15 postazioni pc complete, periferiche di stampa.
- Centralino con 10 interni telefonici e fax.
- Apparato Gestore Multiconferenza con 3 periferiche Videoconferenza Videoproiettore con Schermo.

Strumenti Informatici

Portale web accessibile (www.cpaonline.it).

*** **



C) Previsione di attività anno 2013

| A1. Servizio Contact Center | Ipotesi di attività | Costo unitario |
|---|--|---|
| Gestione e manutenzione del sistema e del software | | 1.200,00 € |
| Realizzazione nuove schede servizi per i Distretti socio-sanitari della ex ASL n. 4 di Terni: elaborazione, validazione e inserimento database. | Massimo 15 schede | € 100,00 a scheda |
| Aggiornamento schede esistenti nei Distretti socio-sanitari. | 342 schede | 50,00 € a scheda |
| Risposta ai quesiti raccolti e caricamento nell database del sito del CpA Umbro dei nuovi e più significativi quesiti. | Massimo 220 quesiti/risposte Massimo 100 inserimenti sito | 40,00 € a risposta 15,00 € a pubblicazione |
| A2. Counseling | | |
| Consulenza individualizzata. | Massimo 40 cartelle | 45,00 € ad accesso |
| A3. Percorso di Vita Indipendente | | |
| Percorso ad elevata intensità assistenziale. | Massimo 5 cartelle | 45,00 € ad accesso |
| Percorso a media intensità assistenziale. | Massimo 10 cartelle | 45,00 € ad accesso |
| Percorso a lieve intensità assistenziale. | Massimo 20 cartelle | 45,00 € ad accesso |
| A4. Centro di Mobilità Umbro | | |
| Organizzazione prove simulatore e auto. | Massimo 20 cartelle | 45,00 € ad accesso |

*** ** *

Nota: Per dettagli su costi e azioni di sistema, si fa riferimento all'Allegato 1 a pagina seguente.

Allegato 1

DETTAGLIO COSTI E ATTIVITÀ

Servizi di informazione ed orientamento

Servizio di Contact Center

Per l'anno 2013, il lavoro di revisione del *data-base* delle schede del Contact Center consisterà nella redazione di nuove schede (massimo 15) e nell'aggiornamento delle 342 esistenti nell'archivio. Il costo di realizzazione di ogni nuova scheda tematica è - come per gli anni passati - di 100,00 € per ogni singolo Distretto socio-sanitario della ex ASL n. 4 di Terni. Il costo di aggiornamento è di 50,00 €.

Per l'anno 2013, inoltre, sarà possibile effettuare fino ad un massimo di questi raccolti dagli operatori del Contact Center nelle modalità indicate (massimo 220 risposte), per un costo unitario di € 40,00. Verranno inseriti nel *data-base* dell'«Esperto Risponde» quesiti di particolare rilevanza (massimo 100 domande/risposte), al costo di € 15,00.

Servizi ad efficacia ri-abilitativa

Counseling

Attività *Counseling* per il 2013:

| Accessi ^(*) | Numero massimo cartelle ⁽²⁾ | Numero accessi medi a cartella | Costo singolo accesso | Costo medio singola cartella |
|----------------------------|--|--------------------------------|-----------------------|------------------------------|
| 2-9 accessi ^(*) | 40 cartelle | 8 accessi medi | € 45,00 | € 360,00 |

Percorso di Vita Indipendente

Il tipo di intervento previsto dal Percorso di Vita Indipendente è esclusivamente di tipo estensivo e può essere elevato, medio o lieve. Ad ogni grado di intensità assistenziale corrisponde un numero minimo e massimo di accessi.

Trattamento estensivo elevato:

Il Percorso di Vita Indipendente prevede un intervento caratterizzato da un'elevata intensità assistenziale (assistenza riabilitativa) da parte del *team* del CpA Umbro. Il trattamento ha una durata massima

(*) Il trattamento presso i servizi ad efficacia riabilitativa del CpA Umbro (Counseling, Percorso di Vita Indipendente e Centro di Mobilità Umbro) viene quantificato in numeri di «accessi». Per «accesso» si intendono tutte le attività dedicate alla persona con disabilità, previste dal trattamento e riguardanti tutti gli interventi in presenza e/o in assenza della persona con disabilità o dei familiari di riferimento. La persona può effettuare più accessi in una giornata. La quantità di accessi è correlata all'impegno assistenziale.

(2) Data la complessità dei percorsi che le persone possono svolgere presso il CpA Umbro, ciascuno ha la possibilità di accedere ad uno o più servizi ad efficacia riabilitativa del CpA Umbro, in base alle esigenze personali e al tipo di percorso che meglio riesce a rispondere agli obiettivi di vita posti dalla persona stessa. Per ogni servizio offerto viene aperta una cartella di trattamento. Se una persona accede a più servizi, verranno aperte più cartelle. Le cartelle vengono chiuse solo al termine del trattamento, ossia quando sono stati raggiunti gli obiettivi operativi.

(*) Gli accessi nel Counseling sono variabili in relazione all'entità della consulenza richiesta. In tabella viene riportato un valore indicativo.



ventiquattro settimane circa. Il trattamento di tipo elevato estensivo può essere ciclico; la ciclicità è richiesta in quanto il percorso di adattamento alla condizione di disabilità non si esaurisce nell'arco di poche settimane di trattamento; richiede, invece, un monitoraggio costante nell'arco di alcuni anni.

Trattamento estensivo medio:

Il Percorso di Vita Indipendente prevede un intervento caratterizzato da una moderata intensità assistenziale (assistenza riabilitativa) da parte del team del Cpa Umbro. La persona ha già avviato un processo di adattamento alla condizione di disabilità, ma necessita di supporto per superare gli ostacoli che impediscono il percorso di autodeterminazione; il trattamento ha una durata massima di dodici settimane.

Trattamento estensivo lieve:

La persona è completamente adattata alla condizione di disabilità, e arrivata ad un buon grado di autodeterminazione; necessita di supporto tecnico per eventuali ostacoli al suo Progetto di Vita. Il trattamento estensivo lieve ha una durata massima di sei settimane.

Solo nel caso in cui emerga una modificata relazione tra condizione personale e ambiente di vita, a seguito della quale si renda necessaria la definizione di nuovi obiettivi, può essere prevista la riattivazione del trattamento precedentemente concluso.

Le persone con disabilità, che - per motivi legati sia alla fase avanzata del ciclo di vita, che alla gravità della condizione di disabilità - richiedono prevalentemente specifici e limitati tipi di servizi, sono destinatari di un trattamento estensivo lieve o al più medio.

Attività Percorso di Vita Indipendente per il 2013:

| Intensità assistenziale | Numero massimo cartelle | Numero accessi medi annui a cartella | Costo singolo accesso | Costo medio singola cartella |
|-----------------------------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|------------------------------|
| Lieve 10-19 accessi | 20 cartelle | 13 accessi medi | € 45,00 | € 585,00 |
| Medio 20-39 accessi | 10 cartelle | 29 accessi medi | € 45,00 | € 1.305,00 |
| Elevato oltre 40 accessi | 5 cartelle | 50 accessi medi | € 45,00 | € 2.250,00 |
| Totale | | | | |

Centro di Mobilità Umbro

Attività Centro di Mobilità Umbro per il 2013:

| Accessi | Numero massimo cartelle | Costo singolo accesso | Costo medio singola cartella |
|-----------|-------------------------|-----------------------|------------------------------|
| 5 accessi | 20 cartelle | € 45,00 | € 225,00 |

Azioni di sistema

In riferimento al processo di accoglienza-valutazione, progettazione-presa in carico delle persone con disabilità, le azioni di supporto per l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse disponibili puntano a valorizzare le specificità e a promuovere la loro virtuosa combinazione, coerentemente con il rapporto di interdipendenza che lega il sistema dei servizi e degli interventi con le risorse comunitarie e quelle individuali. La realizzazione delle attività di supporto richiede:

- Un costante confronto del *team* del CpA Umbro con i referenti e gli operatori dei servizi pubblici, in particolare quelli dei Distretti della ex ASL n. 4 e dei Comuni delle relative zone sociali, per la ricerca, divulgazione e condivisione di buone prassi, elaborazione di proposte volte a garantire appropriatezza e sostenibilità alla sperimentazione del progetto individuale e di indicatori per valutare l'impatto delle prestazioni sui livelli di attività e partecipazione della persona con disabilità;

Le Azioni di sistema possono prevedere anche:

- la ricerca attiva di idee progettuali fondate sull'ascolto e l'analisi delle esigenze del territorio;
- l'individuazione e l'azione propositiva e di stimolo nei confronti dei potenziali *stakeholder*;
- la ricerca di fonti di finanziamento per il reperimento di risorse, aggiuntive a quelle previste dalla convenzione per la gestione del CpA Umbro, coerenti con gli obiettivi fissati;
- la promozione dei partenariati, l'analisi e il *matching* tra idea progettuale e l'eventuale bando/programma di finanziamento;
- la progettazione delle attività per il potenziamento e l'innovazione delle attività e degli interventi riconducibili alla presa in carico globale e alla vita indipendente;
- la sperimentazione di strumenti e modalità volti a facilitare e rendere più efficace il lavoro cooperativo all'interno della rete dei servizi.

Nel caso di finanziamenti o contributi, derivanti dalle attività di progettazione svolte dal CpA Umbro, di cui fosse beneficiaria la rete istituzionale dei servizi preposti alla presa in carico della persona con disabilità, il costo imputabile alle azioni di sistema può eccedere € 3.500,00. L'eventuale costo aggiuntivo per le azioni di sistema non potrà comunque comportare un incremento dell'importo totale della Convenzione.



Allegato 2

- MODULO DI ATTIVAZIONE -

Il sottoscritto/a, _____, Referente della
presa in carico del/la sig./ra _____, operante presso il
Centro di Salute n. _____ del Distretto n. _____ della USL Umbria n. 2,
richiede

l'attivazione del Centro per l'Autonomia Umbro, ai sensi della Delibera n. 752 del 16 luglio 2009 e del
Protocollo Operativo PRINA-CpA Umbro (reperibile on line sul sito www.cpaonline.it, alla sezione
-Percorso di Vita Indipendente-), al fine di contribuire alla definizione del Progetto di Vita.

Motivazione della richiesta di attivazione:

- Valutazione, prova, scelta ed addestramento all'uso di ausili
- Valutazione della capacità di guida
- Potenziamento nell'autonomia delle attività di vita quotidiana
- Consulenza alla pari
- Consulenza psicologica
- Consulenza per l'adattamento ambientale (domestico, scolastico, lavorativo, ecc.)
- Consulenza in merito alla mobilità personale, agli adattamenti alla guida e/o ai mezzi di trasporto
- Consulenza su attività e ausili sportivi e tempo libero
- Consulenza al care giver
- Consulenza legale
- Attività di auto-muto-aiuto
- Altro: _____

Dati della persona:

Età: _____

Recapito telefonico: _____

Diagnosi: _____

Note _____

Terni, il ___/___/___

Firma

Referente della presa in carico



Allegato 3

- MODULO AUTORIZZAZIONE TRASMISSIONE DATI - (Adulti)

All fine della definizione del proprio Progetto di Vita e alla conseguente realizzazione del Progetto Individuale, il sottoscritto:

Cognome: _____ Nome: _____

Luogo e data di nascita: _____

Residente a: _____ Provincia: _____

Via: _____

Tel: _____ Cell: _____

Carta di identità n.: _____ (rilasciata da: _____)

AUTORIZZA

il Referente della presa in carico a trasmettere al Centro per l'Autonomia Umbro la documentazione, in possesso dell'Azienda Sanitaria Locale, relativa ai servizi sanitari, socio-sanitari e sociali in essere, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche.

AUTORIZZA ALTRESÌ

il Centro per l'Autonomia Umbro a trasmettere al Referente della presa in carico la documentazione inerente al Percorso di Vita Indipendente, Counseling e Dossier Unico.

Terni, il _____

Firma dell'interessato
(o del legale rappresentante)



Allegato 4

- MODULO AUTORIZZAZIONE TRASMISSIONE DATI - (minori)

Io sottoscritto _____, nato il _____ a _____ e residente a _____, in via _____ n. _____, cap _____, in qualità di genitore/tutore (cancellare la voce che non interessa) di _____, al fine della definizione del Progetto di Vita e alla conseguente realizzazione del Progetto Individuale,

AUTORIZZA

il Referente della presa in carico a trasmettere al Centro per l'Autonomia Umbro la documentazione, in possesso dell'Azienda Sanitaria Locale, relativa ai servizi sanitari, socio-sanitari e sociali in essere, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche.

AUTORIZZA ALTRESÌ

il Centro per l'Autonomia Umbro a trasmettere al Referente della presa in carico la documentazione inerente al Percorso di Vita Indipendente, Counseling e Dossier Unico.

Dati del minore:

Cognome: _____ Nome: _____

Luogo e data di nascita: _____

Residente a: _____ Provincia: _____

Via: _____

Recapito della persona di riferimento: _____

Terni, il _____

Firma

(del genitore o del legale rappresentante)

Allegato 5

- PROTOCOLLO D'INTESA TRA IL CENTRO PER L'AUTONOMIA UMBRO, LE AZIENDE ORTOPEDICHE E LE AZIENDE COSTRUTTRICI PRESENTI SUL TERRITORIO NAZIONALE -

Premessa

Il presente documento rappresenta un patto di collaborazione tra il Centro per l'Autonomia Umbro, le aziende ortopediche ed i costruttori e/o distributori di ausili per il territorio nazionale.

L'intesa richiede reciprocità di impegni, da parte di ogni sottoscrittore, nell'ambito di una collaborazione finalizzata a fornire la migliore prestazione possibile alla persona con disabilità quale cittadino-consumatore, vero protagonista della proprie scelte.

L'intesa è guidata dal principio del lavoro di rete che implica la costruzione ed il rafforzamento di legami professionali, la creazione di modelli di integrazione tra sistemi diversi di comunicazione - a partire dai linguaggi e dagli approcci - e la formulazione di un nuovo quadro identitario, quali parti di un processo che ha, come metodo di lavoro, la negoziazione.

L'intesa è volontaria e gratuita per ogni sottoscrittore ed aperta a nuovi sottoscrittori, valutandone esclusivamente la disponibilità ad erogare o distribuire ausili per l'indipendenza della vita quotidiana ed il rispetto dei punti successivi.

Art. 1. Il Centro per l'Autonomia Umbro

Il Centro per l'Autonomia Umbro, progetto della Associazione Paratetraplegici della provincia di Terni, oggi Associazione Vita Indipendente Umbria ONLUS, in partnership con il Comune di Terni e la ex ASL 4 di Terni, nasce per offrire un servizio innovativo volto ad elevare i livelli di salute e la qualità della vita della persona con disabilità.

Il Centro, inaugurato nel 2003, svolge le sue attività integrando la rete dei servizi alle persone con disabilità, anche in collaborazione con centri di Riabilitazione a livello territoriale e regionale.

Ad oggi, le attività del Centro per l'Autonomia Umbro sono oggetto di apposita convenzione.

Presso il Centro opera un team multidisciplinare che, con un approccio interdisciplinare, offre alla persona con disabilità risorse utili a sperimentare strategie e strumenti necessari a consentirle, da un lato, di adattarsi al suo ambiente di vita e, dall'altro, di riprogettare l'ambiente sulla base delle personali esigenze ed aspettative.

Il Centro, inoltre, costituisce un'importante opportunità di raccordo tra l'ospedalizzazione ed il territorio, privilegiando quest'ultimo come ambito di lavoro.

È, quindi, una sorta di navigatore, una guida personalizzata all'interno della rete dei servizi che rafforza la persona nella sua capacità di scegliere attraverso un'attività di valutazione, consulenza e addestramento, all'interno di un progetto individuale diretto all'inclusione sociale.

I servizi offerti sono:

- valutazione, consulenza e addestramento alle attività di vita quotidiana dentro e fuori l'abitazione; valutazione, consulenza, prova e addestramento ausili; seating clinic; consulenza per la mobilità personale e guida; progettazione accessibile della casa e del posto di lavoro e degli altri ambienti di vita; "bilancio di competenze" individuale, che comporta una piena presa di coscienza delle competenze attuali e di quelle potenziali e della relazione con gli altri; orientamento e counseling sui diritti.

Le prassi di intervento, attivate in modo sinergico, sono coordinate e concordate con la persona con disabilità.

Il team multidisciplinare si interfaccia con la rete dei servizi socio-sanitari per condividere un percorso ad efficacia ri-abilitativa, il cui scopo finale è la realizzazione del "Progetto di Vita" della persona.



Il Centro per l'Autonomia Umbro rappresenta un presupposto fondamentale su cui si basa la trasparenza e la correttezza delle relazioni, sia con gli utenti, sia con gli Enti, ma anche con le aziende che realizzano e/o commercializzano beni e servizi.

Il ruolo del Centro, quale nodo della rete di servizi socio sanitari alla persona con disabilità, offre prestazioni gratuite all'utenza attraverso il lavoro dei collaboratori del team che operano in forma esclusiva con il Centro.

Pertanto, ogni eventuale necessità di loro collaborazione (ad es. partecipazione che prevede una forma di remunerazione diretta o indiretta a eventi formativi come docenti o discenti, ecc.) va presentata alla Direzione del Centro.

Art. 2. Modalità di interazione tra il Centro e aziende costruttrici

Il Centro opererà esclusivamente con i prodotti disponibili presso il Centro stesso o messi a disposizione dalle Aziende costruttrici in conto visione, per garantire all'utente la possibilità di provare l'ausilio prescelto.

Quando il materiale di prova non sia disponibile presso il Centro potrà essere fornito dalle aziende ortopediche; solo residualmente il Centro consiglierà ausili su cataloghi.

Il Centro attiverà relazioni dirette con le aziende costruttrici le quali indicheranno i loro responsabili di area e i loro distributori (vedi Allegato 2).

Oltre alla disponibilità di prodotti in conto visione, le aziende costruttrici si impegnano a garantire, ai professionisti del Centro addetti alla valutazione, alla consulenza ed all'adattamento ausili, un costante aggiornamento dei loro prodotti.

Oltre al gradimento espresso dagli utenti, i prodotti consigliati sono scelti sulla base del rapporto tra livello qualitativo ed elasticità del prodotto e dei servizi, ma anche prezzo, rete distributiva, tempi di consegna, garanzia e manutenzione.

In ogni caso il Centro si riserva l'opportunità di valutare e adoperare nuove linee di prodotti scelti sulla base delle medesime caratteristiche.

Art. 3. Modalità di interazione tra il Centro e aziende ortopediche

Il principio fondamentale su cui si basa la relazione è improntato sull'impegno da parte delle aziende ortopediche a:

- realizzare un preventivo coerente economicamente e rispettoso delle norme vigenti, seguendo le indicazioni contenute nella relazione rilasciata dal Centro e concordata con l'utente;
- successivamente all'approvazione del preventivo, ad erogare il materiale scelto;
- a rendersi disponibili a provare/consegnare il materiale anche presso il Centro (con l'accordo esplicito da parte dell'utente) per l'allestimento e la personalizzazione del prodotto, in collaborazione con un tecnico dell'azienda ortopedica stessa.

Il Centro terrà conto della quantità e qualità dei servizi offerti, dell'ubicazione geografica e dell'operatività territoriale (vedi "Scheda di rilevazione caratteristiche e servizi", Allegato 1), dell'interesse e del grado di impegno riscontrato della singola azienda, nonché della soddisfazione degli utenti.

In particolare si opererà una distinzione tra:

- aziende che partecipano attivamente alla creazione del sistema di rete attraverso l'indirizzo di propri utenti al Centro, la concessione di ausili in conto visione al pari di aziende costruttrici e la garanzia di un corretto follow-up per l'utente;
- aziende che intendono semplicemente avvalersi delle prestazioni del Centro per i propri utenti.

Il Centro per l'Autonomia Umbro predisporrà due distinti elenchi di aziende ortopediche che rispondono alle caratteristiche sopra riportate.

I due elenchi verranno pubblicati ed aggiornati costantemente sul sito web del Centro (www.cpaonline.it) e saranno forniti a tutti gli utenti.

Si precisa che:

- con "indirizzo di propri clienti al Centro", si intende la disponibilità a fornire agli stessi puntuale informazione sulle attività del Centro per l'Autonomia Umbro; il Centro, da parte sua, si impegna a non



consigliare all'utente di rivolgersi ad altre aziende, a meno che, nella logica del diritto di scelta, non vi sia un'esplicita richiesta dell'utente;

- per la concessione di ausili in conto visione (escludendo ausili resi disponibili dalle aziende costruttrici), in mancanza di precise indicazioni da parte dell'utente, il Centro adatterà un trasparente criterio di valutazione delle disponibilità registrate; i fornitori resi disponibili a questo programma di attività saranno tutti chiamati a rotazione. Senza alcun obbligo, l'utente verrà informato da quale azienda è stato fornito il prodotto in prova. I dati di tale modalità saranno resi disponibili semestralmente a garanzia di trasparenza;
- con "follow-up" si intende la garanzia di continuità del controllo e della verifica nel tempo dell'adeguatezza del prodotto rispetto ai bisogni dell'utente, con conseguente manutenzione secondo i principi della "presa in carico".

Sulla base di quanto già esposto, il Centro per l'Autonomia Umbro si impegna a riportare i suddetti elenchi in una unica lista, rendendo chiaramente riconoscibile la differenziazione tra le due tipologie di aziende sia in forma grafica che di testo ed indicando esplicitamente gli elementi caratterizzanti e distintivi.

Garantendo senza alcuna riserva il diritto di scelta sancito dalle norme vigenti, la lista sarà resa disponibile all'interno del sito web del Centro e sarà consegnata ad ogni utente al momento della scelta del fornitore, salvo che per coloro che sono stati formalmente indirizzati al Centro da una specifica azienda.

Ogni aggiornamento della lista verrà inviato a tutte le aziende che hanno sottoscritto il presente protocollo.

Le aziende si impegnano ad aggiornare annualmente i dati forniti nella scheda di rilevazione (vedi Allegato 1).

Art.4. Disposizioni finali

Le comunicazioni tra le parti che sottoscrivono il presente Protocollo di Intesa dovranno avvenire tramite posta ordinaria o posta elettronica.

Le parti si impegnano a trattare le informazioni in maniera corretta e riservata secondo normativa vigente.

È fatto espresso divieto alle parti di utilizzare le informazioni e i dati acquisiti e trattati

In esecuzione del presente Protocollo di Intesa per fini diversi da quelli previsti dal Protocollo stesso.

Il presente Protocollo decorre dalla data di sottoscrizione delle parti e avrà durata annuale.

Alla scadenza sarà tacitamente rinnovato, in mancanza di espressa volontà contraria da parte dei sottoscrittori.

Per quanto non specificatamente previsto dal presente protocollo d'intesa, si applicano le vigenti norme del Codice Civile.

OFFICINE ORTOPEDICHE
SCHEDA DI RILEVAZIONE CARATTERISTICHE E SERVIZI

| | |
|--|--|
| Nome dell'azienda | |
| Responsabile | |
| Ambito territoriale di appartenenza | |
| Operatività territoriale | |
| Indirizzo | |
| Telefono | |
| Fax | |
| E-mail | |
| Sito internet | |
| Orario di apertura al pubblico | |
| Numero di dipendenti | |
| Riferimento tecnico ortopedico | |
| Breve descrizione dell'azienda | |

Il sottoscritto _____, responsabile dell'azienda _____, accettando quanto detto nell'articolo 3 del presente Protocollo di Intesa, chiede che la propria officina ortopedica venga inserita nel seguente elenco di aziende (barrare il numero corrispondente):

1. aziende che partecipano attivamente alla creazione del sistema di rete attraverso l'indirizzo di propri utenti al Centro, la concessione di ausili in conto visione al pari di aziende costruttrici e la garanzia di un corretto follow-up per l'utente;
2. aziende che intendono semplicemente avvalersi delle prestazioni del Centro per i propri utenti.

A) SERVIZI

| | |
|---|---|
| Servizio a domicilio (consulenza tecnica e consegna) | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| Servizio assistenza clienti anche a domicilio | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| Possibilità di disporre di ausili per le prove presso la sede aziendale | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| Possibilità di disporre di ausili in prova per periodi utili ad una adeguata valutazione anche presso domicilio del cliente | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| Personalizzazione dell'ausilio | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| Addestramento all'uso del presidio | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| Manutenzione ciclica certificata del presidio fornito | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| Manutenzione o interventi di riparazione urgenti | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| Fornitura di un ausilio in sostituzione in caso di ritiro del presidio in uso per manutenzione/riparazione | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| Noleggio di ausili | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| Formazione e aggiornamento costante, sia per il personale interno che per professionalità esterne | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |

B) PRODOTTI

| | |
|---|---|
| Presidi su misura realizzati o modificati direttamente in laboratorio | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| Disponibilità di ricambi presso il magazzino aziendale | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| Presenza permanente di ausili per la visione e/o prova | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| Marchi in esclusiva | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| Quali: _____ | |

C) SPAZI

| | |
|---|---|
| Disponibilità di parcheggio riservato a persone con disabilità in prossimità dell'officina | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| Accessibilità di tutti gli spazi fruibili dai clienti | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| Accessibilità dei servizi igienici | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| Presenza del laboratorio/officina aziendale per l'adattamento, la manutenzione e la riparazione di ausili | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| Presenza di uno spazio dedicato allo showroom | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| Presenza di spazi riservati alle prove | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |

D) PROFESSIONALITÀ DEDICATE

| | |
|---|---|
| Presenza nell'orario di apertura al pubblico del tecnico ortopedico | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| Presenza del tecnico ortopedico solo su appuntamento | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| Presenza di artigiani in laboratorio (meccanici, calzolai, etc) | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |

E) CERTIFICAZIONI

| | |
|--|---|
| Possesso di certificazioni di qualità: | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| Quali: _____ | |

AZIENDE COSTRUTTRICI

SCHEDA INFORMATIVA

| | |
|--------------------------------|--|
| Nome dell'azienda | |
| Responsabile | |
| Indirizzo | |
| Telefono | |
| Fax | |
| E-mail | |
| Sito internet | |
| Rappresentante regione Umbria | |
| Contatto rappresentante Umbria | |

Si prega di indicare le officine ortopediche di riferimento nella regione Umbria ed eventualmente segnalare quelle in cui sono presenti tecnici che hanno partecipato ai Vs corsi.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ART. 13 DEL D. LGS. N. 196/2003

La M.O.S.A.I.C. cooperativa sociale, soggetto gestore del Centro per l'Autonomia Umbro con sede in Terni Via Giovanni XXIII n. 25, in qualità di Titolare del trattamento, la informa che tutti i dati personali che riguardano lei e la sua azienda, compresi quelli sensibili e giudiziari, raccolti attraverso la compilazione degli allegati 1-2, saranno trattati in osservanza dei presupposti e dei limiti stabiliti dal Codice, dalle leggi e dai regolamenti.

I dati relativi all'azienda e ai suoi servizi saranno utilizzati per le seguenti finalità:

- 1) redazione di un'anagrafica "aziende ortopediche" ad uso del personale e degli utenti del Centro per l'Autonomia Umbro;
- 2) monitoraggio periodico delle aziende e dei loro servizi;
- 3) realizzazione di pagine web sul sito cpaonline.it ove indicare le aziende stesse e relativi recapiti.

Il trattamento avverrà anche con l'utilizzo di strumenti elettronici da parte del personale incaricato esclusivamente per scopi correlati alle finalità suddette.

Il conferimento dei dati è obbligatorio e la mancata fornitura potrà comportare impossibilità o ritardi nella stipula del presente protocollo d'intesa.

La informiamo infine che è nelle sue facoltà esercitare il diritto di accesso previsto dall'art. 7 del sopraccitato Decreto rivolgendosi direttamente al responsabile del servizio.

Il sottoscritto _____

responsabile dell'azienda _____

dichiara di avere ricevuto completa informativa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. n. 196/2003 e di avere preso atto dei diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs medesimo «Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti», ed esprime il proprio consenso al trattamento ed alla comunicazione dei propri dati qualificati come personali e sensibili, per le finalità e per la durata precisati nell'informativa.