

DISCIPLINARE DEL SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD) e ASSISTENTE FAMILIARE DIMISSIONI PROTETTE

ART 1. CONTENUTO E CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI

Nel rispetto delle finalità del servizio di cui al successivo art. 2, è richiesto agli enti erogatori di svolgere le prestazioni nei confronti di anziani, disabili e adulti fragili, al fine di garantire la continuità assistenziale alle stesse persone, non supportate da una rete formale o informale adeguata, costante e continuata. Gli interventi sono volti a sostenere il rientro e la permanenza a domicilio a seguito di ricovero ospedaliero o dimissione da una struttura riabilitativa o servizio accreditato.

Le prestazioni previste sono, a titolo non esaustivo e puramente esemplificativo.

- 1) Aiuto nell'attività di assistenza diretta alla persona (esempio: alzata, igiene personale, mobilizzazione, deambulazione, vestizione, assunzione dei pasti, monitoraggio assunzione farmaci);
- 2) Aiuto nella gestione dell'ambiente domestico (esempio: cura delle condizioni igieniche dell'alloggio, riordino del letto e della stanza, cambio della biancheria, preparazione dei pasti e acquisti);
- 3) Aiuto nell'impostazione ed evasione di pratiche amministrative quali ad esempio quelle di carattere previdenziale e informazioni circa i servizi del territorio;
- 4) Trasporto e accompagnamento dell'utente per visite mediche, rientri al proprio domicilio e ricoveri presso strutture sanitarie e/o residenziali, pratiche varie e altre necessità, qualora i fruitori del servizio non siano in grado di provvedere autonomamente in relazione a quanto previsto nei progetti individuali. La ditta si impegna a mettere a disposizione per il trasporto ed accompagnamento, personale ASA/OSS dotato di idoneo veicolo con adeguata copertura assicurativa;
- 5) Prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione quando queste siano complementari alle attività assistenziali e su indicazione del medico curante (MMG) e/o del servizio ADI, in riferimento a quanto previsto nel profilo professionale ASA/OSS di cui alle DGR n. 7693 del 4.07.2008 e n. 5101 del 18.07.2007 e successive integrazioni e modificazioni.

Il personale addetto dovrà inoltre:

- Sollecitare l'autonomia residua dell'utente.
- Valutare la condizione fisica e psicologica delle persone e sollecitare in caso di necessità l'intervento di altri operatori.
- Rafforzare i comportamenti positivi dell'assistito e coinvolgere attivamente il contesto familiare.

Le prestazioni da rendere al domicilio sono erogate in base a progetti individuali (PAI) predisposti dai Servizi Sociali Comunali e comunicate al referente della società accreditata.

L'ente erogatore dovrà inoltre:



- a) Prevedere la compilazione di una scheda giornaliera (Diario Domiciliare) delle prestazioni rese ad ogni singolo Utente nel quale dovranno essere indicate la data, il tipo di prestazioni erogate previste nel PAI, l'ora di inizio e fine dell'intervento, il numero degli accessi effettuati, la firma dell'operatore che ha eseguito la prestazione, la firma dell'Utente o Familiare di riferimento. Dovranno inoltre essere indicate le eventuali prestazioni non rese, qualora previste, e la relativa motivazione. La suddetta scheda dovrà essere redatta in duplice copia: una dovrà rimanere presso il domicilio dell'Utente e una dovrà essere inviata dall'ente gestore all'Azienda per consentire la rendicontazione e la relativa fatturazione.
- b) provvedere tempestivamente alla sostituzione del proprio personale impedito all'effettuazione delle prestazioni (es. per malattia, infortunio o altra causa);
- c) garantire l'avvio del servizio entro 24 ore dall'avvenuta segnalazione di nuovi casi da parte del servizio sociale del Comune di residenza dell'utente, che avverrà attraverso l'invio del PAI relativo al soggetto cui si rivolge l'intervento;
- d) dotare il personale di materiale igienico sanitario (guanti monouso, mascherine ecc.) al fine di garantire agli operatori una adeguata tutela igienico-sanitaria;
- e) garantire la partecipazione degli operatori a eventuali incontri/contatti telefonici di verifica, programmati dall'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'utente. Le ore destinate a tale attività sono a totale carico dell'ente erogatore;
- f) garantire la partecipazione degli operatori ai corsi di formazione e aggiornamento che dovranno essere organizzati dall'ente erogatore stesso, sulla base del programma proposto in sede di accreditamento. Anche in questo caso il costo connesso a tali attività è a totale carico dell'ente erogatore.

Il servizio dovrà svolgersi con organizzazione e gestione autonoma dell'ente erogatore e con assunzione diretta di responsabilità riguardo alla sua corretta esecuzione, sotto l'osservanza delle norme contenute negli articoli che seguono, tenendo conto, inoltre, di quanto previsto in materia di igiene, sanità e sicurezza per il personale impiegato (anche se soci di cooperative).

ART 2. FINALITÀ E OBIETTIVO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Il Servizio di Assistenza Domiciliare ha come obiettivo generale salvaguardare l'autonomia degli individui e la loro permanenza nel proprio nucleo familiare o nella propria residenza, contrastando l'istituzionalizzazione nonché elevare la qualità della vita degli stessi ed evitare il fenomeno dell'isolamento e dell'emarginazione, mediante interventi di promozione del benessere, della salute individuale, della soddisfazione dei propri bisogni fondamentali.

Contribuisce inoltre:

- al mantenimento dell'equilibrio familiare, qualora sia minato da eccessivi oneri assistenziali verso qualcuno dei componenti
- all'attivazione delle risorse personali, familiari e comunitarie;
- alla prevenzione ed al recupero di situazioni di emarginazione.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare opera con l'obiettivo di integrarsi con gli altri Servizi nel territorio, con gruppi di volontariato e con operatori di altri Enti (operatori formali e informali).



Obiettivo specifico di questo servizio di è garantire la continuità assistenziale ad un target di riferimento rappresentato da persone anziane non autosufficienti e/o in condizioni di fragilità o persone infrasesantacinquenni ad essi assimilabili, non supportate da una rete formale o informale adeguata, costante e continuata, per il quali gli interventi sono volti a sostenere il rientro e la permanenza a domicilio a seguito di ricovero ospedaliero o dimissione da una struttura riabilitativa o servizio accreditato.

ART 3. ORARI DEL SERVIZIO

Il servizio si svolgerà, di norma, dal lunedì alla domenica, festivi compresi nell'orario tra le 7.00 e le 21.00, secondo quanto previsto nel PAI.

Il monte orario per ogni utente è indicato nel PAI ed è per un periodo massimo 15 giorni.

ART 4. IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

4.1 L'erogazione del servizio di assistenza domiciliare presuppone la definizione di un progetto individualizzato di assistenza (PAI).

4.2 Nella costruzione del PAI l'ente erogatore definirà le prestazioni secondo il criterio dell'appropriatezza dell'intervento rispetto ai bisogni della persona non autosufficiente e/o fragile.

Le prestazioni assegnate dall'assistente sociale comunale saranno inserite nel PAI, a seguito di valutazione multidimensionale effettuata d'intesa con il Nucleo Dimissioni protette dell'ASST di riferimento, il MMG, coinvolgendo la famiglia e se possibile l'utente finale.

Nel P.A.I. saranno indicati:

- dati anagrafici della persona assistita e delle persone di riferimento;
- valutazione del bisogno;
- l'obiettivo dell'intervento;
- tempi di intervento (frequenza degli accessi/delle prestazioni);
- coinvolgimento delle risorse di rete (famigliari e caregiver) nello svolgimento del progetto;
- integrazione con l'intervento ADI e altri eventuali interventi a sostegno della domiciliarità;
- le modalità di verifica del progetto e i tempi di rivalutazione.

ART 5. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il cittadino che necessita di un intervento domiciliare integrato, come da valutazione di cui al precedente art. 4, accede al servizio solo se in dimissione da una struttura ospedaliera e/o riabilitativa, presentando una richiesta di intervento presso gli Uffici del Servizio Sociale del Comune di residenza (Patto di Servizio con allegato il PAI).

Il servizio sociale comunale potrà avvalersi del supporto dell'assistente sociale dedicato alla realizzazione del progetto PNRR "Rafforzamento dei servizi sociali a favore della domiciliarità".

Il Patto di servizio viene redatto in triplice copia ed è firmato congiuntamente dall'Assistente Sociale del comune di residenza del beneficiario e dal cittadino utente e deve indicare:

- 1) i dati anagrafici dell'utente e le generalità del familiare di riferimento;
- 2) gli interventi indispensabili per l'utente;
- 3) la durata temporale e l'intensità degli interventi
- 4) la scelta dell'ente erogatore tra quelli accreditati



Una copia viene consegnata all'Assistente Sociale, una copia viene inviata all'ente erogatore per l'attivazione del servizio, che deve avvenire in coerenza con quanto stabilito nel PAI e una all'Azienda. Ogni cambiamento del piano personalizzato e quindi degli interventi autorizzati deve essere condivisa con tutti i soggetti e recepita.

ART 6. COORDINATORE/RESPONSABILE TECNICO

L'ente erogatore designerà un suo referente, reperibile telefonicamente dalle ore 7.00 alle ore 21.00 dal lunedì alla domenica festivi compresi, che avrà il compito di Coordinare il Servizio nel suo complesso interfacciandosi costantemente con l'Azienda, i Comuni inviati e con l'assistente sociale dedicato al progetto PNRR "Rafforzamento dei servizi sociali a favore della domiciliarità".

In particolare dovrà:

- 1) Coordinare l'attività degli operatori impegnati nel servizio (orari, turni, sostituzioni, ecc.);
- 2) Aggiornare l'Azienda in merito ai PAI attivati e alle eventuali criticità riscontrate nella gestione degli stessi;
- 4) Partecipare agli eventuali incontri organizzati con l'Azienda e i comuni Soci per la verifica sull'andamento del servizio in generale e degli interventi autorizzati;
- 5) Stabilire rapporti di collaborazione con Enti, Istituzioni, Associazioni, altre agenzie del territorio, finalizzati alla integrazione dei servizi accreditati con gli altri servizi già attivi a favore degli Utenti assistiti e alla implementazione degli interventi in un'ottica di lavoro di rete.

Inoltre è tenuto a garantire:

- la continuità assistenziale degli operatori impiegati nei diversi interventi, al fine di favorire quel rapporto relazionale con l'Utente che è fattore determinante della qualità, limitando l'incarico a massimo 3 operatori per caso, salvo casi eccezionali e previamente concordati con il servizio sociale referente.
- l'osservanza delle norme vigenti relative alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/08 e ss.mm. e ii., all'igiene del lavoro, alle assicurazioni contro gli infortuni, alle previdenze varie per la disoccupazione involontaria, invalidità e vecchiaia, la tubercolosi e altre malattie professionali, ed ogni altra disposizione in vigore o che dovesse intervenire successivamente per la tutela materiale dei lavoratori;
- l'applicazione per l'intera durata dell'iscrizione all'Albo dei soggetti accreditati, nei riguardi di tutto il personale impiegato, senza distinzione alcuna tra dipendenti e soci lavoratori, di tutte le leggi vigenti in materia di lavoro ed assicurazioni sociali, i regolamenti e le disposizioni dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro, nonché integrativi provinciali/aziendali vigenti e successivi rinnovi. In particolare si impegna al rispetto dei salari minimi contrattuali, al pagamento dei contributi assicurativi e previdenziali, alla previsione di idonee coperture assicurative, assumendone a proprio carico gli oneri relativi;
- il periodico aggiornamento formativo del personale impiegato;
- l'attivazione delle procedure di primo soccorso in caso di necessità;
- la predisposizione e l'aggiornamento della Carta dei Servizi, mettendola a disposizione di chiunque ne faccia richiesta (utenti, Azienda e Comuni).

ART 7. PERSONALE IMPIEGATO

7.1 L'ente erogatore dovrà assegnare ed impiegare per le prestazioni descritte ai precedenti articoli personale professionale qualificato come segue e dovrà inviare, contestualmente all'attivazione del



servizio, l'elenco del personale di cui si avvarrà con specificate le relative qualifiche e l'assenza degli impedimenti (condanna penale). Ogni variazione a detto elenco dovrà essere comunicata entro sette giorni all'Azienda con l'indicazione del motivo che ha comportato la variazione stessa.

7.2 SAD: per le prestazioni di assistenza domiciliare inerenti alla cura della persona l'ente erogatore deve avvalersi di personale in possesso della qualifica professionale di ausiliario socio-assistenziale (ASA). È altresì consentito l'utilizzo di personale in possesso della qualifica professionale di operatore socio-sanitario (OSS).

Per l'**assistente familiare** Per ogni assistente familiare individuato occorre che il personale individuato sia in possesso di almeno uno tra i seguenti titoli:

- Titoli di studio o di formazione in campo assistenziale o sociosanitario conseguito in Stato membro dell'Unione europea (se in lingua straniera, allegare una fotocopia della traduzione osservata da un'autorità italiana). Sono equiparati i titoli degli Stati dello Spazio Economico Europeo e della Confederazione Svizzera.
- Attestato di frequenza di percorso formativo in ambito assistenziale o sociosanitario riconosciuto, realizzato da Enti accreditati in altre Regioni o Province autonome, con un monte ore minimo pari a n. 160 ore.
- Attestato di competenza con valenza di qualifica Ausiliario Socio Assistenziale (ASA) rilasciato a seguito di corso riconosciuto da Regione Lombardia o titoli equipollenti rilasciati da altre Regioni/Province autonome;
- Attestato di competenza con valenza di qualifica Operatore Socio Sanitario (OSS) rilasciato a seguito di corso riconosciuto da Regione Lombardia o da altre Regioni/Province autonome;
- Attestato di competenza di Assistente familiare rilasciato a seguito del percorso formativo, nell'ambito del sistema di formazione professionale regionale lombardo, ai sensi della l.r. 6 agosto 2007, n. 19 (specificare se si tratta di Corso Base o di Corso di secondo livello).
- Documentazione attestante l'esperienza lavorativa in Italia nel campo dell'assistenza familiare di almeno 12 mesi effettuata nell'arco temporale di 2 anni.

7.3 L'ente erogatore dovrà assicurare una adeguata formazione del personale impiegato, che preveda minimo 12 ore di formazione annue per ciascun operatore adibito al servizio oggetto del presente bando (solo per SAD).

7.4 L'utilizzo di volontari e tirocinanti è gradito, ma è consentito solo per prestazioni complementari e non sostitutive di quelle degli operatori (solo per SAD)

7.5 Tutto il personale utilizzato non deve avere mai riportato condanna (con sentenza passata in giudicato ovvero con sentenza di applicazione della pena su richiesta delle parti ai sensi dell'art. 444 del codice di procedura penale) per i delitti dolosi "contro la persona" previsti nel codice penale al Libro Secondo, Titolo XII, con esclusione del Capo II e delle Sezioni IV e V del Capo III.

7.6 Il personale è tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti e di tutti i dati relativi agli assistiti, nel rispetto di quanto stabilito nel Decreto Legislativo 196/2003 e del Regolamento Europeo 679/2016, così come successivamente modificato e integrato.

7.7 L'ente erogatore dovrà provvedere, anche su richiesta dell'Azienda, alla sostituzione del personale che risultasse inadeguato al corretto svolgimento dei compiti affidati.

ART 8. RISPETTO NORMATIVA IN MATERIA DI TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA DEI LAVORATORI

8.1 L'ente erogatore è responsabile per quanto concerne il rispetto della normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, di cui al D. Lgs. 81/2008 e s.m. e i.

8.2 In particolare, dovrà fornire all'Azienda, su richiesta, la documentazione prevista all'interno del D. Lgs. n.81/2008 e s.m.e.i.

ART 9. TRATTAMENTO DEI LAVORATORI

9.1 L'ente erogatore, anche se non aderente ad associazioni firmatarie, si obbliga ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e, se cooperative, anche nei confronti dei soci lavoratori, condizioni contrattuali, normative e retributive, non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi nazionali di lavoro e dagli accordi integrativi territoriali sottoscritti dalle organizzazioni imprenditoriali e dei lavoratori maggiormente rappresentative, nonché a rispettarne le norme e le procedure previste dalla legge. L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei su indicati contratti collettivi fino alla loro sostituzione. L'ente erogatore è tenuto inoltre all'osservanza ed all'applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali, nei confronti del proprio personale e dei soci lavoratori nel caso di cooperative.

9.2 L'Azienda potrà richiedere all'ente erogatore in qualsiasi momento l'esibizione del libro unico del lavoro, DM10 e foglio paga, al fine di verificare la corretta attuazione degli obblighi inerenti all'applicazione del CCNL di riferimento e delle leggi in materia previdenziale, assistenziale e assicurativa. Qualora l'impresa non risulti in regola con gli obblighi di cui sopra, l'Azienda procederà alla revoca dell'accreditamento.

ART 10. RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI

L'ente erogatore è tenuto all'osservanza della D.lg. n. 196/2003 e del Regolamento Europeo 679/2016, così come successivamente modificato ed integrato, e di tutta la normativa, i regolamenti e le autorizzazioni emessi in attuazione dello stesso, indicando il responsabile in materia di riservatezza dati personali (privacy), al quale l'Azienda, in quanto titolare dei dati, fornirà le istruzioni secondo quanto previsto dalla normativa in vigore.

L'impresa accreditata assume l'obbligo di agire in modo che il personale incaricato di effettuare le prestazioni nei confronti dei soggetti beneficiari di voucher mantenga riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, non le divulghi e non ne faccia oggetto di sfruttamento.

L'obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio o che siano già in possesso dell'ente erogatore, nonché i concetti, le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che esso sviluppa o realizza in esecuzione alle prestazioni contrattuali.

L'Ente accreditante, parimenti, assume l'obbligo di mantenere riservate le informazioni tecniche portate a sua conoscenza dall'appaltatore nello svolgimento del rapporto contrattuale.



ART 11. CONTROLLI E VERIFICHE

11.1 All'Azienda è attribuita la più ampia facoltà di controllo e verifica sulle attività svolte dall'ente erogatore in attuazione del presente disciplinare, da esercitarsi nelle forme più opportune; l'Azienda potrà altresì, in qualsiasi momento e senza alcun preavviso, richiedere l'esibizione di qualsivoglia documentazione o raccogliere informazioni sul regolare svolgimento del servizio; resta salva l'autonomia organizzativa dell'impresa accreditata entro i limiti dettati dall'obbligo di mantenere gli standard del servizio previsti dal presente disciplinare.

11.2 Nel corso delle verifiche si constaterà il regolare funzionamento del servizio, l'efficienza e l'efficacia della gestione, nonché l'idoneità del personale utilizzato dall'impresa. Ad esito di tali controlli e comunque su motivata richiesta dell'Azienda, l'impresa accreditata dovrà provvedere alla sostituzione del personale che risultasse inadeguato al corretto svolgimento dei compiti affidati o privo dei requisiti di cui al precedente art. 7 punto 3.

ART 12. RESPONSABILITÀ E POLIZZA ASSICURATIVA

12.1 L'ente erogatore si assume tutte le responsabilità per danni (a persone o a cose) che, in relazione all'espletamento del servizio ed a cause ad esso connesse, derivassero agli utenti, al proprio personale impiegato, all'Amministrazione od a terzi, responsabilità che si intenderà senza riserve ed eccezioni a totale carico dell'ente erogatore.

12.2 L'ente erogatore sarà tenuto a stipulare, prima di iniziare il servizio, una assicurazione con un massimale per ciascun sinistro non inferiore ad € 1.000.000,00, a copertura di qualsiasi danno derivante dall'espletamento del servizio, compresi i danni di cui al precedente comma. Detta polizza dovrà altresì includere la clausola di "rinuncia" da parte dell'assicuratore alla rivalsa nei confronti dell'Azienda.

È richiesta inoltre specifica assicurazione per l'utente in caso di danno al trasportato, nel caso in cui il personale del servizio SAD si occupi di accompagnare l'utente su proprio mezzo o su mezzo aziendale a visite mediche.

12.3 L'esistenza di tale polizza non libera l'impresa dalle proprie responsabilità avendo essa solo lo scopo di ulteriore garanzia.

12.4 Copia della polizza dovrà essere trasmessa all'Azienda entro 10 giorni dalla comunicazione dell'avvenuto accreditamento.

ART 13. RINVIO AD ALTRE NORME

Per quanto non espressamente previsto nel presente Disciplinare e nel bando di accreditamento, si fa riferimento, direttamente o indirettamente, alla normativa vigente.

ART 14. FUNZIONI SPECIALISTICHE DEL SERVIZIO SOCIALE COMUNALE

Le Amministrazioni Comunali, attraverso i propri Servizi Sociali e con il supporto di personale dedicato alla realizzazione del progetto PNRR "Rafforzamento dei servizi sociali a favore della domiciliarità", garantiscono la valutazione della domanda di aiuto e la determinazione/verifica del progetto assistenziale. Per stimolare la più ampia fruizione dei servizi promuovono azioni informative rivolte al cittadino.



I Servizi Sociali comunali garantiscono all'utente il diritto di essere protagonista, partecipando attivamente alla formulazione del Progetto Assistenziale Individuale e riconoscendogli il diritto di scegliere direttamente l'ente erogatore del servizio.

I Comuni, tramite i Servizi Sociali, garantiscono la guida e l'accompagnamento nel complessivo percorso assistenziale in tutti i casi in cui il cittadino e/o la sua famiglia non siano nelle condizioni di poter procedere direttamente.

ART 15. SEDE OPERATIVA

Il soggetto erogatore si impegna a possedere una sede operativa nel territorio Regionale Lombardo.