

DISCIPLINARE DEL SERVIZIO

ART 1. CONTENUTO E CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI

Nel rispetto delle finalità del servizio di cui all'art. 2, è richiesto agli enti erogatori, di svolgere le prestazioni nei confronti di anziani, disabili e adulti fragili, al fine di consentirne la permanenza nel normale ambiente di vita e di ridurre le esigenze di ricorso a strutture residenziali.

L'elenco non è esaustivo ma è puramente esemplificativo.

- 1) Aiuto nell'attività di assistenza diretta alla persona (esempio: alzata, igiene personale, mobilizzazione, deambulazione, vestizione, assunzione dei pasti);
- 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) Interventi per favorire la promozione, il sostegno e l'integrazione sociale a livello familiare ed extra familiare (esempio: coinvolgimento di parenti, amici, vicini, rapporti con strutture ricreative e culturali del territorio);
- 4) Aiuto nell'impostazione ed evasione di pratiche amministrative quali ad esempio quelle di carattere pensionistico, informazione circa i servizi del territorio;
- 5) 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, il personale ASA dotato di idoneo veicolo con adeguata copertura assicurativa;
- 6) L'operatore svolgerà inoltre 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.

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 predisposti dai Servizi Sociali e comunicate al referente della società accreditata.

5. Prestazioni accessorie.

L'ente erogatore potrà presentare, al momento della sua candidatura, un elenco di prestazioni accessorie e/o complementari che intende proporre in aggiunta alle prestazioni obbligatorie di cui al presente articolo. In relazione alla tipologia di Utenza SAD, le prestazioni accessorie e/o complementari che possono meglio rispondere alle esigenze e ai bisogni sono, a titolo esemplificativo:

- Valutazione geriatrica
- Prestazioni di fisioterapia
- Prestazioni infermieristiche,
- Pulizia straordinaria dell'ambiente domestico
- Interventi di piccola manutenzione dell'ambiente domestico
- Riparazioni di piccola sartoria
- Lavanderia centralizzata
- Servizi di trasporto da e verso strutture sanitarie e/o socio sanitarie.

L'ente erogatore dovrà indicare i nominativi degli eventuali professionisti e/o ditte di cui intenda avvalersi e il relativo tariffario delle prestazioni.

Il tariffario deve prevedere costi in linea con quelli di mercato. Le prestazioni accessorie e/o complementari sono effettuate su richiesta dell'utente o familiare di riferimento con attribuzione diretta dell'intero costo all'utente beneficiario del servizio. Eventuali richieste delle prestazioni aggiuntive da parte del comune di residenza potranno essere oggetto di compartecipazione alla spesa su base ISEE. L'ente erogatore potrà integrare l'elenco delle prestazioni accessorie, anche durante il periodo di vigenza dell'accreditamento, previa comunicazione. L'Ente erogatore dovrà indicare nella propria Carta dei servizi la descrizione delle prestazioni accessorie.

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 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 mensile e la relativa fatturazione.
- b) provvedere tempestivamente (e comunque non oltre le 24 ore dal fatto impeditivo) alla sostituzione del proprio personale impedito all'effettuazione delle prestazioni (es. per malattia, infortunio o altra causa);
- c) garantire l'avvio del servizio entro 3 giorni (2 in caso di urgenza) dall'avvenuta segnalazione di nuovi casi da parte dell'Azienda, che avverrà attraverso l'invio di una scheda relativa 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 agli incontri periodici di verifica, della durata indicativa di circa 2 ore ciascuno programmati dall'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'utente. Le ore destinate a tale attività sono a totale carico del ente erogatore;
- f) garantire la partecipazione degli operatori ai corsi di formazione e aggiornamento che dovranno essere organizzati dal 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.
- g) garantire il confronto periodico con i servizi sociali comunali e con lo sportello PASS rispettando i contenuti della convenzione in atto tra l'Azienda e l'ASST Valle Olona qualora l'utente del Servizio di Assistenza Domiciliare necessiti contemporaneamente di prestazioni assistenziali e sanitarie.
- h) garantire, anche nel caso di erogazione di prestazioni a cittadini residenti o domiciliati nel territorio del Distretto ma non beneficiari del voucher (prestazioni dirette o "private"):
 - a. la predisposizione di un progetto di intervento personalizzato (PAI) con le medesime caratteristiche previste al successivo articolo 4;
 - b. la stipula di un contratto di servizio con l'utente, nel quale siano indicati: obiettivi, durata, attività, frequenza e relativi costi del servizio;
 - c. l'integrale applicazione, nei confronti dei propri dipendenti addetti ai servizi oggetto di accreditamento e, se cooperative, anche nei confronti dei soci, i CCNL di settore e gli accordi integrativi territoriali sottoscritti dalle Organizzazioni Sindacali maggiormente

rappresentative sul piano nazionale (inquadramento contrattuale, corretta retribuzione e contribuzione);

Il servizio dovrà svolgersi con organizzazione e gestione autonoma del 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 principale 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.

Contribuiscono 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).

ART. 3. ORARI DEL SERVIZIO

Il servizio si svolgerà, di norma, dal lunedì al sabato nell'orario compreso tra le 7.00 e le 20.00, secondo il calendario programmato con le assistenti sociali comunali. In particolari ed eccezionali circostanze o situazioni potranno essere richiesti alle imprese accreditate anche servizi festivi o in deroga all'orario previsto.

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 P.A.I. 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 potranno dirsi appropriate se:

- dal punto di vista assistenziale sono adeguate rispetto al bisogno della persona;
- dal punto di vista qualitativo si esplicano attraverso la personalizzazione effettiva e non solo "formale" dell'intervento, contribuendo alla realizzazione del progetto di assistenza che è anche un progetto di "vita", coinvolgendo (ascolto) la persona e/o i suoi famigliari, dando il tempo giusto all'osservazione e alla fase di adattamento (valutazione multidimensionale dei bisogni), definendo degli obiettivi realistici, realizzabili, misurabili che possano concretizzarsi nella definizione ed erogazione di prestazioni appropriate (programma assistenziale), evitando la standardizzazione degli obiettivi assistenziali e favorendo una valutazione degli esiti;
- dal punto di vista organizzativo esso viene erogato dal giusto mix di risorse in termini di professionisti coinvolti, secondo procedure corrette (competenze) che stimolino anche la motivazione e consapevolezza del personale dedicato;

Le dimensioni principali da indagare saranno le seguenti:

- a) autonomia della persona misurando le capacità e le compromissioni funzionali in diversi aspetti (alimentazione, mobilità, continenza, igiene personale, comorbilità, stato mentale e eventuale deterioramento cognitivo);
- b) rete familiare e dei caregiver misurando l'estensione delle reti, le relative risorse, capacità e competenze.

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);
- prestazioni più appropriate per la persona assistita definite secondo le modalità e i tempi più rispondenti al suo particolare bisogno;
- coinvolgimento delle risorse di rete (famigliari e caregiver) nello svolgimento del progetto profilo sanitario attivato;
- integrazione con l'intervento A.D.I. e altri interventi a sostegno della domiciliarità;
- le modalità di verifica del progetto e i tempi di rivalutazione.
- Eventuali maggiorazione tariffaria richiesta per situazione di carico assistenziale superiore;

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 presentando una richiesta di intervento presso gli Uffici del Servizio Sociale del Comune (Patto di Servizio).

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) il costo a carico del cittadino in relazione all'ISEE;
- 4) la quota a carico del Comune;
- 5) la durata temporale degli interventi, con una clausola espressa che riconosce a favore dell'utente la più ampia ed autonoma facoltà di risoluzione del contratto prima della scadenza di tale durata.

Una copia viene consegnata all'Assistente Sociale, una copia viene inviata all'ente erogatore per l'elaborazione del PAI e l'attivazione del servizio e una all'Azienda.

Ogni cambiamento del piano personalizzato e quindi degli interventi autorizzati produce variazione del contenuto del Patto anche per quanto attiene la parte economica.

ART. 6 COORDINATORE/RESPONSABILE TECNICO

L'ente erogatore designerà un suo referente, con titolo preferenziale di Assistente sociale che avrà il compito di Coordinare il Servizio nel suo complesso interfacciandosi costantemente con l'Azienda e i Comuni Soci. 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 su base mensile (report excel che verrà definito entro il primo mese dall'inizio del servizio);
- 3) Inviare i reclami ricevuti dall'utenza, accompagnata da relativa risposta formale inviata all'utente contenente le misure adottate per la risoluzione del problema riscontrato;
- 4) Partecipare agli eventuali incontri organizzati con l'Azienda e i comuni Soci per la verifica sull'andamento 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;
- la costituzione di gruppi di lavoro stabili per territorio;
- 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, 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)
- utilizzare il software di cartella sociale informatizzata in uso presso l'Azienda.

ART 7. PERSONALE IMPIEGATO

7.1 Il ente erogatore dovrà assegnare ed impiegare per le prestazioni descritte ai precedenti articoli personale professionale qualificato come segue e dovrà inviare, entro 7 giorni dall'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 Il ente erogatore dovrà designare un coordinatore, sempre reperibile telefonicamente dalle ore 8.00 alle ore 17.00 dei giorni feriali, incaricato di mantenere i rapporti con l'Azienda, con le Assistenti sociali comunali nonché con il personale utilizzato.

7.3 Per le prestazioni di assistenza domiciliare inerenti alla cura della persona e al sostegno delle relazioni (come descritte ai precedenti articoli) il 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).

7.4 Il ente erogatore dovrà assicurare una adeguata formazione del personale impiegato, che preveda minimo 12 ore di formazione per ciascun operatore adibito al servizio oggetto del presente bando;

7.5 L'utilizzo di volontari e tirocinanti è gradito, ma è consentito solo per prestazioni complementari e non sostitutive di quelle degli operatori.

7.6 Il ente erogatore dovrà garantire la continuità del servizio mediante il medesimo personale. Al fine di garantire una continuità nell'erogazione delle prestazioni non sono ammessi turn over di personale, se non per causa di forza maggiore, superiori a 2/5 delle forze inizialmente 5 presenti: in caso di superamento di tali limiti senza giustificati motivi, l'accreditamento verrà revocato.

7.7 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.

7.8 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 ed integrato.

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

ART. 7 RISPETTO NORMATIVA IN MATERIA DI TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA DEI LAVORATORI

7.1 Il 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.

7.2 In particolare, dovrà fornire all'Azienda, su richiesta, la documentazione prevista all'interno del D. Lgs. n.81/2008.

ART. 8 TRATTAMENTO DEI LAVORATORI

8.1 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. Il 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.

8.2 L'Azienda potrà richiedere al 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 l'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. 9 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 del ente erogatore, nonché i concetti, le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che il ente erogatore 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. 10 CONTROLLI E VERIFICHE

10.1 All'Azienda è attribuita la più ampia facoltà di controllo e verifica sulle attività svolte dal 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.

10.2 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. 11 RESPONSABILITÀ E POLIZZA ASSICURATIVA

11.1 Il 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.

11.2 L'ente erogatore sarà tenuto a stipulare, prima di iniziare il servizio, una assicurazione con un massimale per ciascun sinistro non inferiore ad € 500.000,00 (Euro cinquecentomila/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.

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

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

ART. 12 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. 13. FUNZIONI SPECIALISTICHE DEL SERVIZIO SOCIALE COMUNALE

Le Amministrazioni Comunali, attraverso i propri Servizi Sociali, 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. 14 SEDE OPERATIVA

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