



COMUNE DI OSSONA
AREA SERVIZI ALLA PERSONA
UFFICIO SERVIZI SOCIALI

Allegato A alla Determinazione n. 29 del 08.06.2015

**LINEE GUIDA PER L'EROGAZIONE DI PRESTAZIONI ASSISTENZIALI
DOMICILIARI MEDIANTE VOUCHER SOCIALI A FAVORE DI PERSONE
ANZIANE E CON DISABILITA'**

ART. 1

OGGETTO E CARATTERISTICHE

1.1 Oggetto delle presenti Linee Guida è la gestione, tramite il sistema della "voucherizzazione", del Servizio di Assistenza Domiciliare mediante erogazione di voucher sociali a soggetti anziani e/o disabili residenti nel Comune di Ossonova e individuati dal Servizio Sociale comunale.

1.2 Il Servizio di Assistenza Domiciliare comprende l'organizzazione e la realizzazione di interventi socio-assistenziali svolti al domicilio dell'utente e nel suo ambiente di vita. Il SAD è rivolto sia a persone parzialmente autosufficienti, sole o prive di adeguata assistenza, sia a persone non autosufficienti, se conviventi con soggetti in grado di garantire continuità nella cura e nell'assistenza.

1.3 Dovranno essere garantite le seguenti prestazioni, inserite in programmi di intervento individualizzati, concordati con l'Assistente Sociale comunale:

A) Prestazioni di cura delle persona.

1. **Alzata complessa**: alzata che, per la natura delle patologie e dei problemi della persona non autosufficiente, richiede l'intervento di due operatori o di un operatore con l'ausilio del sollevatore già presente a domicilio dell'utente.
2. **Alzata semplice**: alzata che può essere eseguita da un operatore su persona parzialmente collaborante.
3. **Igiene a letto**: igiene eseguita mediante spugnature e con mobilitazione di persone che non possono essere alzate.
4. **Igiene in bagno**: igiene completa eseguita su soggetti non autosufficienti che possono essere alzati e accompagnati in bagno. Questa prestazione può essere abbinata all'alzata semplice o complessa.
5. **Bagno**: intervento di igiene completa, eseguito in vasca o in doccia, con persone non autosufficienti parzialmente collaboranti o persone parzialmente autosufficienti.
6. **Igiene capelli**: igiene eseguita a letto o in bagno con cadenza periodica.
7. **Vestizione**: intervento di vestizione della persona o di cambio degli indumenti nel caso di persone allettate.

8. **Rimessa a letto complessa**: rimessa a letto che, per la natura delle patologie e dei problemi della persona non autosufficiente, richiede l'intervento di due operatori o di un operatore con l'ausilio del sollevatore già presente a domicilio dell'utente.
9. **Rimessa a letto semplice**: rimessa a letto che può essere eseguita da un operatore su persona parzialmente collaborante.
10. **Mobilizzazione a letto**: prestazione utile alla prevenzione della formazione delle piaghe da decubito. Intervento di un operatore con tecniche adeguate per i cambi di postura nel letto.
11. **Cambio biancheria da letto per persone allettate**: intervento eseguito da operatore qualificato con appropriate tecniche di mobilizzazione.

B) Prestazioni di cura dell'ambiente di vita.

1. **Igiene ambientale**: intervento generale di pulizia della casa mediante operatore semplice, per un tempo medio di 1 ora. Vengono eseguiti: spazzamento e lavaggio pavimenti, spolverature.
2. **Cambio biancheria da letto**: prestazione eseguita da operatore semplice, per persone non in grado di provvedere al cambio.
3. **Lavaggio della biancheria**: prestazione eseguita da operatore semplice, per il lavaggio della biancheria con lavatrice e detersivi forniti dall'utente.
4. **Stiratura biancheria**: prestazione eseguita da operatore semplice, per la stiratura della biancheria mediante ferro da stiro fornito dall'utente.
5. **Aiuto nell'alimentazione**: prestazione di operatore qualificato, che provvede ad aiutare la persona non autosufficiente nell'alimentazione (ad es.: apertura confezioni di pasti consegnati, taglio della carne, etc.).

C) Prestazioni di sostegno alla relazione

1. **Interventi di accompagnamento** per spesa e commissioni.
2. **Interventi di socializzazione.**

Le prestazioni saranno erogate per il tempo, nella specie e nella misura più appropriate rispetto ai bisogni dell'utente.

1.4 Le attività sopra descritte dovranno essere svolte nell'ambito di un rapporto individualizzato, che consenta l'instaurarsi di una significativa relazione professionale. L'operatore inoltre tenderà a stimolare l'autonomia della persona e la collaborazione delle figure parentali, amicali, di vicinato, evitando quanto più possibile di consentire atteggiamenti di passività, dipendenza e disinteresse.

1.5 Il Soggetto Accreditato dovrà inoltre:

- a) 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 altro);
- b) garantire l'avvio del servizio entro 5 giorni (3 in caso di urgenza) dall'avvenuta segnalazione di nuovi casi da parte del Servizio Sociale comunale, che avverrà attraverso l'invio di una scheda relativa al soggetto cui si rivolge l'intervento;
- c) dotare il personale di materiale igienico sanitario (guanti monouso, mascherine, etc.) al fine di garantire agli operatori un'adeguata tutela igienico-sanitaria;
- d) garantire la partecipazione degli operatori agli incontri periodici di verifica, della durata indicativa di circa 2 ore ciascuno ogni trimestre, programmati dall'Ufficio di Piano del Magentino e dall'Assistente Sociale comunale. Le ore destinate a tale attività sono a totale carico del Soggetto Accreditato;

e) garantire la partecipazione degli operatori ai corsi di formazione e aggiornamento che dovranno essere organizzati dal Soggetto Accreditato stesso, sulla base del programma proposto in sede di accreditamento. Anche in questo caso il costo connesso a tali attività è a totale carico del Soggetto Accreditato.

1.6 Il servizio dovrà svolgersi con organizzazione e gestione autonoma del Soggetto Accreditato 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 OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è costituito dal complesso di prestazioni di natura socio – assistenziale prestate al domicilio di anziani, di persone con disabilità ed in genere presso nuclei familiari comprendenti soggetti fragili, al fine di consentire il mantenimento della loro autonomia di vita e la permanenza nella loro abitazione e nel loro ambiente familiare e sociale, riducendo le esigenze di ricorso a strutture residenziali.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si propone, nei confronti degli utenti cui è destinato, di sviluppare i seguenti obiettivi:

- Favorire la permanenza nel proprio contesto socio-familiare;
- Mantenere e/o sviluppare l'autonomia residuale;
- Ritardare, per quanto possibile, il ricovero definitivo in struttura;
- Valorizzare le capacità assistenziali dei familiari, o di altre figure di supporto, e promuovere la conoscenza delle fondamentali abilità di cura.

Il Servizio si avvale di personale di tipo assistenziale, quali operatori con qualifica A.S.A. od O.S.S., operatore sociale, personale formato per le attività connesse alle prestazioni di cura dell'ambiente vita.

Il Servizio si propone inoltre di attivare collaborazioni con le risorse formali e informali presenti sul territorio per realizzare interventi integrati a favore dei cittadini in situazioni di difficoltà.

ART. 3

ORARIO DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

3.1 Il servizio deve essere garantito per tutta la durata dell'accreditamento, senza soluzione di continuità, e sarà articolato nella fascia oraria dalle ore 7.30 alle ore 20.00, per 6 giorni la settimana, da lunedì a sabato, escluse le festività infrasettimanali, secondo la programmazione definita nel dettaglio dal Piano di Assistenza Individuale.

3.2 Per situazioni di particolare emergenza potrà essere richiesta l'estensione del servizio anche ad altre fasce orarie, alla domenica ed alle festività infrasettimanali.

3.3 L'orario di servizio ha inizio dal momento in cui l'operatore si presenta al domicilio dell'utente.

3.4 È a carico del Soggetto Accreditato ogni onere per il raggiungimento delle sedi indicate per l'effettuazione dell'intervento

ART. 4

IMPORTO VOUCHER

Il valore massimo del voucher viene stabilito in funzione degli interventi richiesti, per il periodo 1° Maggio 2015 – 30 Aprile 2016, come segue:

- a) Interventi di cura alla persona e sostegno alle relazioni: **€ 19,00/ora** Iva compresa.
- b) Interventi di cura dell'ambiente di vita: **€ 16,00/ora** Iva inclusa e **comprensivo del materiale necessario per le pulizie**.

Il Soggetto Accreditato riscuoterà esclusivamente dal Comune il corrispettivo spettante sulla base delle prestazioni effettivamente erogate, e distinte secondo la tipologia sopra indicata.

Rimarrà invece in capo al Comune la riscossione, da parte dei Soggetti Beneficiari, delle seguenti quote di compartecipazione, determinate sulla base della capacità economica di ciascun utente e nel rispetto delle tariffe stabilite nel vigente Regolamento Comunale per l'Accesso Agevolato ai Servizi alla Persona, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 7 del 18.01.2002:

a) **per interventi di cura alla persona e sostegno alle relazioni:**

Fasce ISEE	Importo Voucher	Compartecipazione utente
Fino a € 4.960,93	€ 19,00	€ 0,0
Fino a € 7.543,22	€ 16,50	€ 2,50
Fino a € 10.125,50	€ 14,00	€ 5,00
Fino a € 12.707,78	€ 11,50	€ 7,50
Oltre € 12.707,78	€ 9,00	€ 10,00

b) **per interventi di cura dell'ambiente di vita:**

Fasce ISEE	Importo Voucher	Compartecipazione utente
Fino a € 4.960,93	€ 16,00	€ 0,0
Fino a € 7.543,22	€ 13,50	€ 2,50
Fino a € 10.125,50	€ 11,00	€ 5,00
Fino a € 12.707,78	€ 8,50	€ 7,50
Oltre € 12.707,78	€ 6,00	€ 10,00

La mancata presentazione dell'attestazione ISEE comporta la compartecipazione da parte dell'utente nella misura massima.

E' prevista una maggiorazione (fissa per tutta la durata dell'accreditamento) pari a **€ 1,00/ora** Iva inclusa, interamente a carico del Comune, per le prestazioni assistenziali di cura alla persona erogate al domicilio nei giorni festivi.

ART. 5

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

5.1 L'erogazione del Servizio di Assistenza Domiciliare presuppone la definizione di un Progetto di Assistenza Individualizzato (PAI), che verrà definito in collaborazione con l'Assistente Sociale comunale.

5.2 Nella costruzione del P.A.I. gli operatori definiranno 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 la persona e/o i suoi familiari, dando il tempo giusto all’osservazione e alla fase di adattamento, definendo degli obiettivi realistici, realizzabili,

misurabili, che possano concretizzarsi nella definizione ed erogazione di prestazioni appropriate, evitando la standardizzazione degli obiettivi assistenziali e favorendo una valutazione degli esiti;

- dal punto di vista **organizzativo** esso viene erogato con il giusto mix di risorse in termini di professionisti coinvolti, secondo procedure corrette che stimolino anche la motivazione e la consapevolezza del personale dedicato.

Le dimensioni che prioritariamente dovranno essere valutate saranno le seguenti:

a) **autonomia della persona**, mediante la misurazione delle capacità e delle compromissioni funzionali in diversi aspetti (alimentazione, mobilità, continenza, igiene personale, morbilità e stato mentale/cognitivo);

b) **rete familiare e dei care-givers** misurando l’estensione delle reti, le relative risorse, capacità e competenze.

5.3 L’Assistente Sociale comunale procederà a definire quanto più possibile i bisogni della persona fragile, redigendo il PAI in collaborazione con il Soggetto Accreditato, con i familiari e/o i care-givers, evidenziando l’indicazione delle prestazioni ritenute appropriate per tipologia e intensità (qualitativa e quantitativa).

5.4. Nel PAI saranno indicati:

- i dati anagrafici della persona assistita e delle persone di riferimento;
- la valutazione del bisogno;
- l’obiettivo dell’intervento;
- le prestazioni più appropriate per la persona assistita, definite secondo le modalità e i tempi più rispondenti al suo particolare bisogno;
- il coinvolgimento delle risorse di rete (familiari e care-givers) nello svolgimento del progetto;
- le modalità di verifica del progetto.

ART.6

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

6.1 Il cittadino che necessita di un intervento di Assistenza Domiciliare, come da valutazione di cui al precedente art. 4, accede al servizio presentando apposita domanda presso il Servizio Sociale comunale, e contestualmente esprime la scelta del fornitore, sulla base dell’elenco dei Soggetti Accreditati.

6.2 L’Assistente Sociale comunale, validata la domanda e verificata la disponibilità di spesa, predispose il PAI secondo le modalità indicate al precedente art. 4, e lo invia al fornitore prescelto, che a sua volta dovrà redigere il piano di cura operativo e trasmetterlo al Servizio Sociale comunale.

6.3 Il piano di cura operativo deve indicare:

- l’impegno del fornitore a garantire la continuità degli interventi previsti dal progetto;
- l’articolazione puntuale degli interventi previsti (giorni e orari);
- le modalità di verifica previste dal progetto.

6.4 Un primo step di verifica è previsto decorse due settimane dall’attivazione del servizio. Nello specifico il fornitore e l’Assistente Sociale verificano congiuntamente:

- l'impostazione data alle prestazioni e la loro adeguatezza;
- le eventuali difficoltà operative;
- la necessità di apportare cambiamenti al progetto e/o al piano di cura operativo;
- la verifica e la ridefinizione del coinvolgimento dei familiari e/o delle risorse presenti.

Successivamente, le verifiche vengono compiute secondo le scadenze previste dal progetto. Qualunque verifica può provocare modifiche appropriate del progetto e del conseguente piano di cura. Innanzitutto, l'Assistente Sociale curerà le eventuali modifiche al progetto e, in seconda battuta, il fornitore dovrà rettificare il piano di cura operativo, che dovrà essere nuovamente trasmesso all'Assistente Sociale.

Le variazioni del progetto e del piano di cura dovranno essere condivise con l'utente e con la sua famiglia.

ART. 7

PERSONALE IMPIEGATO

7.1 Il Soggetto Accreditato 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 (condanne penali) di cui al successivo comma 7.7. Ogni variazione a detto elenco dovrà essere comunicata entro sette giorni al Servizio Sociale comunale, con l'indicazione del motivo che ha comportato la variazione stessa.

7.2 Il Soggetto Accreditato dovrà designare un Coordinatore, sempre reperibile telefonicamente dalle ore 8.00 alle ore 17.00 dei giorni feriali, incaricato di mantenere i rapporti con il Servizio Sociale comunale, nonché con il personale utilizzato.

7.3 Per le prestazioni di Assistenza Domiciliare inerenti la cura della persona ed il sostegno delle relazioni (come descritte ai precedenti articoli), il Soggetto Accreditato 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 Soggetto Accreditato dovrà assicurare un'adeguata formazione del personale impiegato, che preveda minimo 12 ore di formazione per ciascun operatore adibito al servizio oggetto delle presenti Linee Guida;

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 Soggetto Accreditato dovrà utilizzare per tutta la durata dell'accreditamento 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 ai 2/5 delle forze inizialmente 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.

7.9 Il Soggetto Accreditato dovrà provvedere, anche su richiesta del Servizio Sociale comunale, 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 Il Soggetto Accreditato 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 ottemperare alle norme sulla prevenzione degli infortuni e comunicare, su richiesta, il nominativo del datore di lavoro e del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e, se presente, del Medico Competente, ai sensi e per gli effetti dell'art. 26 del D.Lgs. n. 81/2008.

ART. 9

TRATTAMENTO DEI LAVORATORI

9.1 Il Soggetto Accreditato, 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, alla data dell'offerta e per tutta la durata dell'accreditamento. L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei suindicati contratti collettivi, fino alla loro sostituzione.

Il Soggetto Accreditato 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 Il Comune potrà richiedere in qualsiasi momento al Soggetto Accreditato 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 il Soggetto Accreditato non risultasse in regola con gli obblighi di cui sopra, il Comune informerà l'Ufficio di Piano del Magentino, per i relativi provvedimenti di competenza in ordine all'eventuale revoca dell'accreditamento.

ART. 10

RISPETTO D.LGS. 196/2003 E RISERVATEZZA

Il Soggetto Accreditato è tenuto all'osservanza della D.Lgs. n. 196/2003 indicando il Responsabile in materia di riservatezza dei dati personali (privacy), al quale il Comune, in quanto titolare dei dati, fornirà le istruzioni secondo quanto previsto dalla normativa in vigore.

Il Soggetto Accreditato 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 Soggetto Accreditato, nonché i concetti, le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che il Soggetto Accreditato sviluppa o realizza in esecuzione alle prestazioni contrattuali.

Il Comune, parimenti, assume l'obbligo di mantenere riservate le informazioni tecniche portate a sua conoscenza dal Soggetto Accreditato nello svolgimento del rapporto contrattuale.

ART. 11

CONTROLLI E VERIFICHE

11.1 Al Servizio Sociale comunale è attribuita la più ampia facoltà di controllo e verifica sulle attività svolte dal Soggetto Accreditato in attuazione delle presenti Linee Guida, da esercitarsi nelle forme più opportune; il Servizio Sociale comunale 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 del Soggetto Accreditato, entro i limiti dettati dall'obbligo di mantenere gli standard del servizio previsti dal presente documento.

11.2 I controlli sulla natura e sul buon svolgimento del servizio vengono svolti di norma trimestralmente dall'Assistente Sociale comunale e dal Coordinatore indicato dal Soggetto Accreditato.

11.3 Nel corso delle verifiche si constaterà il regolare funzionamento del servizio, l'efficienza e l'efficacia della gestione, nonché l'idoneità del personale utilizzato dal Soggetto Accreditato. Ad esito di tali controlli, e comunque su motivata richiesta del Servizio Sociale comunale, il Soggetto Accreditato dovrà provvedere alla sostituzione del personale che risultasse inadeguato rispetto al corretto svolgimento dei compiti affidati, o privo dei requisiti di cui al precedente art. 7.

11.4 Il Soggetto Accreditato è tenuto a fornire al Servizio Sociale comunale una relazione di fine anno con descrizione complessiva del servizio prestato, una valutazione sul funzionamento dello stesso e sui risultati conseguiti.

ART. 12

RESPONSABILITÀ E POLIZZA ASSICURATIVA

12.1 Il Soggetto Accreditato 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 ai beneficiari, al proprio personale impiegato, al Comune o a terzi, responsabilità che si intenderà, senza riserve ed eccezioni, a totale carico del Soggetto Accreditato.

12.2 Il Soggetto Accreditato sarà tenuto a stipulare, prima di iniziare il servizio, un' assicurazione cumulativa globale per un massimale non inferiore ad € 2.000.000,00 (Euro duemilioni/00), con un massimale per ciascun sinistro non inferiore ad € 1.500.000,00 (Euro nmilioneccinquecentomila/00), a copertura di qualsiasi danno derivante dall'espletamento del servizio, compresi i danni di cui al precedente comma.

12.3 L'esistenza di tale polizza non libera il Soggetto Accreditato dalle proprie responsabilità, avendo essa solo lo scopo di ulteriore garanzia.

12.4 Copia della polizza dovrà essere trasmessa al Comune contestualmente alla sottoscrizione del Patto di accreditamento.

12.5 In esito del primo periodo di sperimentazione verrà verificata l'opportunità di prevedere il versamento di cauzioni a garanzia ulteriore delle prestazioni.

Art. 13

RINVIO AD ALTRE NORME

Per quanto non espressamente previsto nelle presenti Linee Guida, si fa riferimento, direttamente o indirettamente, alla normativa vigente.