



## Piano Sociale di Zona

---

COMUNI DI: • ARLUNO • BAREGGIO • BOFFALORA S/TICINO • CASOREZZO • CORBETTA • MAGENTA • MARCALLO C/CASONE • MESERO • OSSONA • ROBECCO S/NAVIGLIO • SEDRIANO • S. STEFANO TICINO • VITTUONE

---

**Allegato al bando di accreditamento**

### **DISCIPLINARE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE AD ANZIANI E DISABILI E PERSONE CON FRAGILITÀ EROGATO TRAMITE VOUCHER**

#### **ART. 1**

##### **OGGETTO E CARATTERISTICHE**

1.1 Oggetto del presente disciplinare è la gestione, tramite il sistema della “voucherizzazione” del servizio di assistenza domiciliare mediante erogazione di voucher a soggetti anziani, disabili e/o **adulti in situazione di fragilità, difficoltà e disagio** residenti nei Comuni dell’Ambito territoriale del Magentino e individuati dal Servizio Sociale di base del Comune di residenza o dal **Servizio Sociale di Ambito**.

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 servizio 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 del Comune di residenza o dal Servizio Sociale di Ambito:

#### **A. Prestazioni di cura delle persona**

- 1. Alzata semplice:** alzata che può essere eseguita da un operatore su persona parzialmente collaborante.
- 2. 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.
- 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 semplice:** rimessa a letto che può essere eseguita da un operatore su persona parzialmente collaborante.

9. **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.
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.
12. **Aiuto nella somministrazione dei pasti:** prestazione di operatore qualificato che provvede ad aiutare la persona non autosufficiente nell'alimentazione (ad es., apertura confezioni di pasti consegnati, taglio della carne, riscaldamento pasti, ecc.).

## **B. Prestazioni di cura dell'ambiente di vita**

1. **Igiene ambientale:** intervento generale di pulizia della casa mediante operatore per un tempo medio di 1 ora. A titolo esemplificativo ma non esaustivo: spazzamento e lavaggio pavimenti, spolverature, pulizia bagno, lavaggio vetri, ecc.
2. **Cambio biancheria da letto:** prestazione eseguita da operatore per persone non in grado di provvedere al cambio.
3. **Lavaggio della biancheria:** prestazione eseguita da operatore per il lavaggio della biancheria con lavatrice e detersivi forniti dall'utente.
4. **Stiratura biancheria:** prestazione eseguita da operatore per la stiratura della biancheria mediante ferro da stiro fornito dall'utente.
5. **Disbrigo piccole commissioni/spesa per conto dell'utente.** A titolo esemplificativo ma non esaustivo: ritiro farmaci/presidi/ausili, pagamento bollette/utenze, spesa (es. ritiro spesa online), ecc.

## **C. Prestazioni di sostegno alla relazione**

1. Interventi **di accompagnamento** per spesa/commissioni/esami e/o visite mediche
2. Interventi **di socializzazione**

## **D. Prestazioni educative**

1. Favorire **l'integrazione e la socializzazione dell'utenza nel proprio ambiente di vita** anche attraverso l'accesso ad altre strutture/servizi sul territorio
2. Interventi **individualizzati e personalizzati** atti a valorizzare le capacità e le competenze dell'utenza al fine di svilupparne le potenzialità
3. Interventi di **sostegno al nucleo familiare** promuovendo la capacità di autonomia e di relazione sia all'interno del nucleo che all'esterno
4. Disbrigo di semplici pratiche personali

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 3 giorni (24 h in caso di urgenza) dall'avvenuta segnalazione di nuovi casi da parte del servizio sociale di base del Comune di residenza **o dal Servizio Sociale di Ambito**, 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 ecc.) al fine di garantire agli operatori una adeguata tutela igienico-sanitaria;
- 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;
- d) garantire la partecipazione degli operatori agli incontri periodici di verifica, programmati dall'Ufficio di Piano e dall'Assistente Sociale del Comune. Le ore destinate a tale attività sono 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, persone con disabilità e **adulti in situazione di fragilità, difficoltà e disagio** 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, quale 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, **educatori professionali qualora l'intervento richiesto fosse di tipo educativo.**

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 Le prestazioni devono essere garantite dal lunedì alla domenica, dalle ore 7,00 alle ore 22,00, per 12 mesi l'anno secondo la programmazione definita nel dettaglio dal piano individuale di assistenza. Verranno considerate in orario serale le prestazioni offerte tra le ore 19,00 e le ore 22,00. Verranno considerate festive le prestazioni rese tra le ore 16,00 del sabato e le ore 22,00 della domenica. Per le prestazioni serali e/o festive è prevista una maggiorazione del 20% del valore lordo del voucher.

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

3.3 È a carico dell'impresa accreditata ogni onere per il raggiungimento delle sedi indicate per l'effettuazione dell'intervento.

## **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. 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 (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 (competence) 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, morbilità e stato mentale/cognitivo)
- b) rete familiare e dei caregiver misurando l'estensione delle reti, le relative risorse, capacità e competenze.

4.3 Nel P.A.I. 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 (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.

## **ART.5**

### **ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

5.1 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 il Servizio Sociale Comunale e contestualmente esprime la scelta del fornitore, sulla base dell'elenco dei soggetti accreditati.

5.2 L'assistente sociale comunale contatta l'ente prescelto per concordare una prima visita domiciliare presso l'abitazione dell'utente finalizzata ad una preliminare valutazione della situazione dell'utente.

5.3 L'assistente sociale comunale invia il PAI e la richiesta di attivazione al fornitore prescelto, che redige e trasmette all'assistente sociale di riferimento il piano di cura operativo (P.O).

5.4 Il piano di cura operativo deve indicare:

- ❖ l'impegno di massima 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.

5.5 In occasione degli step di verifica, come previsto dal PAI, 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 al piano di cura operativo;
- ❖ la verifica e la ridefinizione del coinvolgimento dei familiari e/o delle risorse presenti.

Successivamente, le verifiche vengono compiute alle scadenze previste dal progetto.

Qualunque verifica può provocare modifiche appropriate del progetto e del conseguente piano operativo. Innanzitutto, l'assistente sociale curerà le eventuali modifiche al progetto e, in seconda battuta, il fornitore dovrà rettificare il piano 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. 6**

### **PERSONALE IMPIEGATO**

6.1 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 (condanna penale). Ogni variazione a detto elenco dovrà essere comunicata entro sette giorni all'Ufficio di Piano con l'indicazione del motivo che ha comportato la variazione stessa.

6.2 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 l'Ufficio di Piano, con le Assistenti sociali comunali nonché con il personale utilizzato.

6.3 Per le prestazioni di assistenza domiciliare inerenti alla cura della persona e al 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). Per le prestazioni educative il soggetto accreditato deve avvalersi di personale in possesso del titolo di educatore/educatrice o con comprovata esperienza nel campo.

6.4 Il soggetto accreditato 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;

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

6.6 Il soggetto accreditato 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 presenti: in caso di superamento di tali limiti senza giustificati motivi, l'accreditamento verrà revocato.

6.7 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.

6.8 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.

6.9 Il soggetto accreditato dovrà provvedere, anche su richiesta dell'Ufficio di Piano, 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 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..

7.2 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. 8**

### **TRATTAMENTO DEI LAVORATORI**

8.1 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. L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei su indicati 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.

8.2 L'Ufficio di Piano potrà richiedere al soggetto accreditato 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'Ufficio di Piano procederà alla revoca dell'accreditamento.

## **ART. 9**

### **RISPETTO NORMATIVA SULLA PRIVACY**

La ditta accreditata si impegna a garantire lo svolgimento del servizio nel rispetto delle disposizioni previste dal D. Lgs. 196/2003 (Tutela della privacy) e successive modifiche ed integrazioni Regolamento (UE) 2016/679. Gli operatori della ditta accreditata garantiscono la riservatezza delle informazioni riferite agli utenti dei servizi oggetto del presente capitolato.

La ditta accreditata inoltre comunica al Comune di residenza del cittadino beneficiario dell'intervento il nominativo del responsabile della privacy, in sede di presentazione della documentazione per l'accreditamento.

Al fine del rispetto della normativa sulla privacy, si precisa che il Comune capofila, i Comuni del distretto e, le imprese accreditate sono titolari dei dati in loro possesso e che perverranno agli stessi nell'ambito delle attività previste dal presente capitolato.

## **ART. 10**

### **CONTROLLI E VERIFICHE**

10.1 All'Ufficio di Piano è attribuita la più ampia facoltà di controllo e verifica sulle attività svolte dal soggetto accreditato in attuazione del presente disciplinare, da esercitarsi nelle forme più opportune; l'Ente 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 I controlli sulla natura e sul buon svolgimento del servizio vengono svolti di norma dall'assistente sociale referente del servizio di assistenza domiciliare e dal coordinatore indicato dall'impresa.

10.3 Nel corso delle verifiche si constaterà il regolare funzionamento del servizio, l'efficienza e l'efficacia della gestione, nonché l'idoneità del personale utilizzato dall'impresa. Ad esito di tali controlli e comunque su motivata richiesta dell'Ufficio di Piano, 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. 6 punto 3.

## **ART. 11**

### **RESPONSABILITÀ E POLIZZA ASSICURATIVA**

11.1 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, all'Amministrazione o a terzi, responsabilità che si intenderà senza riserve ed eccezioni a totale carico del soggetto accreditato.

11.2 Il soggetto accreditato sarà tenuto a stipulare, prima di iniziare il servizio, una 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 unmilione 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'Ufficio di piano di Magenta.

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'Ufficio di Piano 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.