

**MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE
DELL'AMBITO TERRITORIALE DI TIRANO (S.A.D.)
approvato dall'Assemblea dei Sindaci 10/12/2020, deliberazione G.E. n. 140 del 14/12/2020**

ART. 1 Oggetto

Le presenti modalità disciplina, nell'ambito dei principi dell'ordinamento e nel rispetto della normativa, il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) a favore dei cittadini residenti nel territorio del Ambito di Tirano;

ART. 2 Destinatari del Servizio di Assistenza Domiciliare

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è rivolto ai cittadini residenti nei 12 Comuni del Ambito di Tirano (Aprica, Bianzone, Grosio, Grosotto, Lovero, Mazzo, Sernio, Teglio, Tirano, Tovo, Vervio, Villa di Tirano). Al fine di prevenire processi di emarginazione e di istituzionalizzazione è data particolare attenzione, nella presa in carico, alle fasce più deboli, che non potrebbero accedere a servizi alternativi privati:

- soggetti non autosufficienti, con particolare attenzione a chi vive solo privo di supporti parentali al grado di non autosufficienza e al reddito;
- soggetti non autosufficienti la cui rete familiare non riesca a soddisfare le reali necessità per comprovate difficoltà oggettive, avendo comunque riguardo del grado di non autosufficienza e del reddito.

ART. 3 Finalità del Servizio di Assistenza Domiciliare

Il Servizio di Assistenza Domiciliare consiste in un insieme di prestazioni ed interventi finalizzati al soddisfacimento dei bisogni essenziali della persona allo scopo di:

- evitare l'istituzionalizzazione e l'ospedalizzazione delle persone anziane o disabili, garantendo loro la permanenza nel proprio ambito di vita;
- promuovere la responsabilità della famiglia, senza peraltro sostituirsi ad essa;
- contribuire insieme alle altre risorse presenti sul territorio ad elevare la qualità di vita delle persone e ad evitare il fenomeno dell'isolamento;
- svolgere attività di prevenzione per consentire un'esistenza autonoma evitando, ritardando o riducendo i processi involutivi fisici- psichici e sensoriali;
- incentivare l'autonomia delle famiglie a rischio di emarginazione e/o in situazioni di difficoltà.

ART. 4 Criteri d'accesso al Servizio di Assistenza Domiciliare

I criteri per accedere al Servizio di Assistenza Domiciliare sono:

- la residenza in uno dei 12 Comuni del distretto di Tirano;
- l'età superiore ai 65 anni e/o certificazione di disabilità e/o lo stato di fragilità;
- valutazione della situazione da parte dell'Assistente sociale.

ART. 5 Gestione, Requisiti del Servizio, controllo e verifica del Servizio di Assistenza Domiciliare

il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) è gestito da **Agenzie fornitrici accreditate dall'ambito ed iscritti in apposito Albo**, previo accertamento dei requisiti generali, idoneità professionale, capacità tecnica ed economica, organizzativa e qualitativi posseduti.

Requisiti del Servizio

I requisiti generali per l'accreditamento sono già descritti nel documento *Modalità generali di accesso ai titoli sociali-voucher sociali*, allegato al Bando di accreditamento.

Qui di seguito vengono definiti i *requisiti specifici* del servizio.

In particolare, per il servizio in questione si ribadisce quanto segue:

- **Presenza di figure professionali competenti e con specifico titolo professionale** idoneo alle prestazioni richieste, che dovrà essere in possesso di:
 - **personale in possesso dell'attestato di qualifica ASA o OSS** o personale in corso di riqualifica (nel limite del 20% del personale in servizio).
 - **Coordinatore**, in possesso
 - diploma di educatore professionale rilasciato da una scuola riconosciuta;
 - laurea in Scienze dell'Educazione;
 - o figure in possesso del Diploma di laurea in materie attinenti alla sociopsicopedagogia
 - laurea in Psicologia/Sociologia/Pedagogia;
 - laurea in Servizio Sociale

Il Coordinatore deve inoltre essere in possesso di esperienza lavorativa di almeno due anni in qualità di coordinatore di Servizi di Assistenza Domiciliare.

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

•**garantire la presenza, nella sede operativa**, del **coordinatore responsabile** del servizio, con funzione di organizzativa e coordinamento, che presidi e supervisioni l'attività degli operatori, abile nel prendere decisioni per risolvere difficoltà nella gestione e nello svolgimento del servizio, reperibile nelle fasce orarie di erogazione del servizio sia per le famiglie che per gli operatori dei servizi, dovrà informare in modo sollecito il servizio sociale di base in caso di problemi di qualsiasi natura ed essere disponibile ad incontri e raccordi con il servizio sociale e l'ufficio di piano a semplice chiamata senza che questo comporti oneri economici aggiuntivi;

• **Presenza di programmi di aggiornamento e formazione specifici** per i propri dipendenti o associati di almeno **venti ore** annue; il requisito si ritiene soddisfatto se garantito annualmente almeno per il 75% del personale destinato al servizio e viene valutato nella graduatoria di qualità, non è causa di esclusione dall'accREDITAMENTO;

• **Supervisione del personale impiegato sul servizio:** Supervisione **annuale di almeno 8 ore, degli operatori** intendendo per supervisione un intervento svolto da figure professionali qualificate ed esperte sulla conduzione dei progetti e dei singoli interventi, **psicologo** (documentata da attestazione giornate svolte e registri presenze); non è causa di esclusione dall'accREDITAMENTO;

• **L'Agenzia accreditata ha maturato esperienza almeno triennale** nella gestione dei servizi a favore di soggetti non autosufficienti

• sede **L'Agenzia accreditata** dovrà dimostrare (tramite copia del contratto dal quale risulti la disponibilità di un immobile e certificazione attestante il numero telefonico) di avere **nel territorio di uno dei comuni dell'ambito territoriale o a livello provinciale una sede operativa stabilmente funzionante** (indicare indirizzo, via, numero, telefono) con coordinatore responsabile in loco abilitati a prendere decisioni immediate rispetto alle soluzioni derivanti dallo svolgimento del servizio;

• **Documentazione informativa:** I soggetti richiedenti l'accREDITAMENTO dovranno inoltre necessariamente produrre: 1) carta dei servizi; 2) relazione sull'organizzazione del servizio per cui si chiede l'accREDITAMENTO; 3) l'elenco del personale operante nel servizio con specificata la relativa qualifica, il personale sostituito deve possedere i requisiti previsti da accREDITAMENTO;

Ogni variazione a detto elenco dovrà essere comunicata entro sette giorni all'Ufficio di Piano.

•**Garantire** rispetto dei tempi di attivazione del servizio entro **5 giorni** dall'inoltro della richiesta di erogazione del servizio da parte dell'Ufficio di Piano;

•**Garantire una continuità nel servizio e sostituzione personale:**L'Agenzia accreditata dovrà garantire di impiegare per i servizi attivati e per tutta la durata dell'intervento il medesimo personale al fine di **garantire una continuità nel servizio**. Nel caso il turn-over di personale superi i $2/5=0,4$ delle forze presenti sui servizi attivati annualmente, il superamento di tale limite senza giustificati motivi di forza maggiore (vd. maternità) inciderà sul punteggio della graduatoria revisionata annualmente.

Gli accREDITATI sono tenuti ad assicurare la **sostituzione** degli operatori dal **primo giorno**; eventuali assenze determinate da cause non prevedibili, documentate, dovranno comunque essere tassativamente sostituite, concordandone le modalità con servizi inviati e la famiglia **entro massimo 48 ore dall'evento**.

•**Presentare, trimestralmente una relazione sull'andamento del caso**, e/o ogni qual volta richiesta dal servizio sociale entro 15 giorni e **una relazione finale dell'intervento a conclusione del servizio**;

•**Controlli e verifiche:** La gestione del servizio di assistenza domiciliare svolta dall'agenzia accreditata è sottoposta a controlli e verifiche da parte dell'Ufficio di Piano.

Lo svolgimento del servizio richiede:

- effettuare le prestazioni di propria competenza con diligenza e riservatezza, seguendo il principio della collaborazione con ogni altro operatore, Ufficio e Struttura con cui venga a contatto per ragioni di servizio;
- tenere una condotta personale irreprensibile nei confronti dei beneficiari del servizio;
- mantenere il segreto su fatti e circostanze riguardanti il servizio e delle quali abbia avuto notizie durante l'espletamento o comunque in funzione dello stesso, restando quindi vincolato al segreto professionale.
- impegno a garantire nello svolgimento delle attività affidate regolarità e puntualità, assicurando la continuità degli interventi con i medesimi operatori, limitando i fenomeni di turn over, al fine di salvaguardare il rapporto operatore/utente;
- impegno a comunicare tempestivamente l'assenza, a qualsiasi titolo, degli operatori incaricati ai destinatari del servizio; l'erogatore si impegna a sostituire tempestivamente tutte le assenze del personale con altro idoneo personale in possesso dei medesimi requisiti richiesti;

- in caso di assenza del coordinatore dovrà essere individuato un operatore referente e data immediata comunicazione alle famiglie e agli operatori dei servizi;
- manifestino una sufficiente flessibilità nell'adattare la gestione del servizio al bisogno emergente;
- abbiano disponibilità di fasce orarie molto ampie (mattino presto, ore serali, sabato e occasionalmente festivi)
- dispongano di mezzo di trasporto autorizzato;
- possesso patente B
- possano avvalersi di contratti e rapporti professionali che garantiscano continuità al servizio, trattandosi di prestazioni molto delicate che implicano la costruzione nel tempo di una relazione;
- Il personale della ditta dovrà portare ben visibile la **tessera di riconoscimento** corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione della ditta di appartenenza.

ART. 6 Tipologia delle prestazioni

Le prestazioni che possono essere erogate dal Servizio di Assistenza Domiciliare sono:

a) Aiuti volti a favorire l'autosufficienza nelle attività giornaliere:

- cura dell'igiene personale
- vestizione
- aiuto nella somministrazione dei pasti e/o assunzione dei cibi
- mobilitazione delle persone non autosufficienti;

b) Aiuto per il governo dell'alloggio e delle attività domestiche del beneficiario del Servizio (il servizio non può erogare esclusivamente tale prestazione):

- cura delle condizioni igieniche dell'alloggio
- riordino del letto e delle stanze
- cambio biancheria

- preparazione dei pasti

- spese – commissioni varie;

c) Interventi igienico – sanitari di semplice attuazione:

- accompagnamento a visite mediche
- assistenza per la corretta esecuzione di prescrizioni farmacologiche e mediche in genere
- semplici esercizi di riabilitazione motoria
- aiuto per la prevenzione delle piaghe da decubito;

d) Interventi volti a favorire la socializzazione e la vita di relazione degli utenti:

- partecipazione ad attività ricreative – culturali del territorio
- interventi volti a favorire la socializzazione con vicini e parenti.

Possono essere previste forme di prestazioni complementari a quelle sopra descritte, anche in collaborazione con altri Servizi, Aziende e Strutture.

ART. 7 Modalità organizzative del servizio

I soggetti accreditati sono tenuti a garantire:

- le prestazioni inerenti servizio di assistenza domiciliare presso il domicilio dell'utente o in qualsiasi altro luogo indicato dal Servizio Sociale in quanto ritenuto idoneo a promuovere l'integrazione beneficiario dell'intervento nel contesto sociale di riferimento;
- attivare l'intervento entro i **5 giorni** dalla presentazione della richiesta formale;
- erogare le prestazioni secondo un rapporto personale 1/1: un assistente per ogni persona beneficiaria in carico;
- garantire l'erogazione del servizio dalle **7.30 alle 20.00, di norma dal lunedì al sabato** ed eccezionalmente, in situazioni di particolare gravità rilevate dall'Assistente sociale anche nei giorni festivi;
- durata servizio 1° attivazione massimo 6 mesi prorogabili di altri 6 successivamente annuale** in base P.P.A.

-Il Servizio Sociale può richiedere che il servizio all'interno della fascia oraria sopra indicata, abbia inizio in un **luogo** e termine in un altro (per es: che abbia inizio presso il **domicilio** e continui presso uno studio medico o un ufficio del **territorio**).

Il servizio prevede un **monte ore massimo di 12 ore settimanali (la prestazione minima non può essere inferiore a 30 minuti)**;

Per orario di servizio si intende esclusivamente quello svolto dal personale dell’Agenzia accreditata per le prestazioni definite all’art. 5 direttamente a favore dell’utente.

-attuare il servizio sulla base degli obiettivi, tempi e modalità dell’intervento, stabiliti dai Servizi Sociali di riferimento, il gestore dovrà predisporre un **progetto individualizzato** da presentare entro **1 mese** dall’attivazione dell’intervento domiciliare.

-Devono inoltre essere garantiti i **momenti di programmazione e incontri con il servizio sociale** necessari al buon andamento degli interventi;

- impegno a prendere in carico gli utenti dell’intero ambito territoriale di Tirano che ne facciano richiesta e che siano in possesso di voucher sociali per lo specifico servizio;

- garantire quanto previsto dalla carta servizi e nel patto e domanda di accreditamento;

-fornire all’utente adeguato **materiale informativo** del servizio (orario, segreteria, modalità di contatto scheda di valutazione soddisfazione, modalità di reclamo, foglio firme presenza operatore etc.);

ART. 8 – Modalità di attivazione degli interventi

I soggetti che intendono fruire del Servizio di Assistenza Domiciliare, o i loro familiari, devono

-contattare il Servizio Sociale di base per valutare il bisogno e la tipologia di intervento idonea alle necessità rilevate.

-presentare richiesta al Comune di Residenza – Segretariato sociale o allo sportello sociale del servizio sociale. La richiesta redatta su apposito modello deve essere corredata dalla documentazione attestante l’ISEE.

L’istanza è valutata dall’Assistente Sociale dell’Ufficio di Piano che provvede alla stesura del **Progetto Personalizzato di Assistenza (P.P.A.)**, strumento che fornisce notizie utili sulla condizione di vita del soggetto, rilevando la presenza o meno di una rete di sostegno parentale e/o amicale, la condizione abitativa ed economica, il livello di non autosufficienza, il deterioramento cognitivo, l’eventuale rete informale di riferimento e i relativi obiettivi da perseguire con l’attivazione del servizio.

L’assistente sociale dell’U.D.P.:

-predisporre il programma di intervento con il coinvolgimento diretto e attivo della persona, se possibile, e della famiglia nella costruzione della risposta al bisogno e definisce con l’utente e/o i suoi familiari le modalità di organizzazione del servizio di assistenza domiciliare (giorni, orari e mansioni).

-assegna il monte ore settimanale sulla base degli obiettivi del (PPA);

- inoltra la *proposta di assegnazione del voucher* al Responsabile dell’Ufficio di Piano. La proposta deve contenere la quantificazione del bisogno assistenziale ed essere corredata dalla documentazione attestante la condizione economica del richiedente e segue la definizione del costo della prestazione a carico dell’utente;

In caso di valutazione positivo l’U.D.P invia al soggetto accreditato per l’erogazione del servizio scelto dalla famiglia e in mancanza di specifiche indicazioni da parte dell’utente o della famiglia, dall’UDP, in base alla graduatoria definita in fase di accreditamento, la richiesta di attivazione del servizio elaborata dal Servizio Sociale di riferimento, nel primo caso la richiesta con allegato modulo di scelta sottoscritta dalla persona o dalla famiglia, assegnazione del voucher sociale da parte dell’Ufficio di Piano avviene previa verifica del budget stanziato; - comunicazione da parte dell’Ufficio di Piano al Comune di residenza dell’attivazione del Servizio, specificando il monte ore settimanale e la compartecipazione economica; dandone comunicazione ufficiale all’interessato e determinandone l’eventuale compartecipazione economica.

-alla richiesta viene allegato il piano d’intervento (**P.P.A/P.A.I.**) (tipologia, durata, frequenza delle prestazioni) che sarà comunicato all’operatore individuato dal gestore scelto dalla famiglia per l’attuazione dello stesso e il voucher con la definizione della quota di compartecipazione utente e dell’integrazione udp dando contestuale comunicazione formale all’utente interessato.

-L’assistente sociale dell’U.D.P. organizza successivamente una visita domiciliare con il Coordinatore dell’agenzia accreditata, finalizzata a conoscere direttamente l’utente nel suo contesto di vita, affinare le modalità di intervento, considerando anche l’ambiente strutturale (presenza di barriere architettoniche ecc.) e in quella sede viene presentata l’assistente domiciliare.

-Il gestore dovrà predisporre un **progetto individualizzato** sottoscritto dalle parti, evidenziando metodi, strumenti e verifiche utili al raggiungimento delle finalità individuate, da presentare **entro 1 mese** dall’attivazione dell’intervento domiciliare. I progetti potranno essere modificati, nel periodo di riferimento del voucher, in base a riscontrate variazioni di condizioni di bisogno e/o inderogabili esigenze di servizio.

- attuazione pratica degli interventi previsti da parte dell’operatore ASA;

Gli operatori A.S.A. sono responsabili dell’applicazione dei piani di attività; la metodologia di lavoro viene concordata tra l’Assistente Sociale e gli Operatori A.S.A.

L' Agenzia fornitrice accreditata è tenuta a **redigere mensilmente un rapporto-scheda dettagliato circa le ore di intervento** ed il servizio reso realizzato sul singolo utente dal singolo operatore.

Sono previsti:

- la compilazione di una **scheda firma con specificazione di orario e giorno di presenza dell'operatore**, da sottoscrivere dallo stesso operatore e dall'utente o familiare responsabile, la cui regolare compilazione verrà verificata dal coordinatore del gestore e presentata all'assistente sociale di riferimento.

- **l'aggiornamento del Progetto Personalizzato di Assistenza** da parte dell'Assistente sociale; nel caso in cui l'aggiornamento comporti una variazione di ore, il beneficiario del servizio compila il modulo di richiesta variazione ore che viene consegnato al Comune di residenza o allo sportello sociale del servizio sociale che lo inviano all'Ufficio di Piano che deve autorizzare a procedere alla variazione del servizio;

-la **verifica periodica** da parte del Servizio Sociale con comunicazione agli operatori A.S.A. di eventuali inadempienze.

- **incontri di verifica** tra le Assistenti Sociali dell'Ufficio di Piano, le operatrici ASA e il Coordinatore della ditta che gestisce il servizio.

Il personale adibito allo svolgimento del Servizio di Assistenza Domiciliare deve osservare scrupolosamente le indicazioni e le procedure di intervento fornite dal Servizio Sociale, il quale a fronte di eventuali accertati reclami dell'utente può richiedere la pronta sostituzione dell'operatore.

Art. 9 –Importo del voucher e modalità di pagamento

Il valore del voucher unitario, da intendersi come quota a carico dell'Ufficio di Piano, definito annualmente dall'Assemblea dei Sindaci, viene calcolato in base all'ISEE

-il **valore unitario del voucher** corrisponde a prestazione diretta con l'utente della durata di 60 minuti, il valore è comprensivo di tutte le voci (prestazioni, materiale, prestazioni accessorie, formazione, spostamenti, coordinamento, supervisione ecc.) come indicato **nell'allegato Scheda voucher sociale – Allegato A1 delle Modalità Generali di accesso ai titoli sociali-voucher sociali**;

-l'importo del voucher dipende dall'ISEE del beneficiario;

-l'entità della compartecipazione economica dovuta dalla famiglia, i cui valori vengono definiti annualmente dall'Assemblea dei Sindaci, è pari alla differenza tra il costo orario del servizio e il voucher assegnato dall'Ufficio di Piano; rimarrà costante entro i termini indicati da regolamento ISEE;

- i soggetti accreditati emetteranno fatture mensili distinte: l'Ufficio di Piano assumerà l'impegno economico corrispondente al valore del voucher, la famiglia corrisponderà la quota di compartecipazione di competenza direttamente al soggetto accreditato. **L'Ufficio di Piano non si assume la responsabilità nel caso di inadempienza dell'utenza**;

- **Il costo del servizio è dovuto per ogni ora di intervento effettivamente realizzata**, come previsto dal progetto individuale di assistenza. Il numero di ore assegnate potrà cambiare in corso d'anno in base a modifiche del progetto individualizzato stesso, concordate con gli operatori del servizio sociale di base.

Si conteggiano soltanto le ore erogate direttamente a favore dei beneficiari del voucher;

ART. 10 Compartecipazione a carico degli utenti

Il Servizio di Assistenza domiciliare prevede la partecipazione dell'utente al costo del servizio, a seguito dell'accertamento della condizione economica del richiedente, come previsto dal D.P.C.M. n. 159/2013 e successive modifiche e integrazioni e dal regolamento ISEE come da deliberazione dell'Assemblea della Comunità Montana di Tirano.

Il richiedente ammesso alle prestazioni assistenziali partecipa ai costi di gestione del Servizio mediante la corresponsione di una quota oraria.

La definizione delle modalità di contribuzione alla spesa sostenuta dal cittadino, le soglie di accesso e di compartecipazione alla spesa sono stabilite dall'Assemblea dei Sindaci e approvate con provvedimento deliberativo dalla Comunità Montana Valtellina di Tirano.

ART. 11 Cessazione del Servizio

Il superamento delle condizioni che hanno determinato l'attivazione del Servizio di Assistenza Domiciliare può comportare la riduzione o la cessazione dello stesso.

Art. 12- Decadenza

Il diritto all'erogazione del voucher decade per i seguenti motivi:

- rinuncia;
- decesso del beneficiario;

- ricovero definitivo in strutture sociali, sociosanitarie o sanitarie;
- trasferimento di residenza in comuni non compresi nell'ambito territoriale di Tirano;
- aggravamento delle condizioni di salute e conseguente acquisizione del diritto ad accedere alle misure previste dall'ATS in favore delle persone con disabilità gravissime;
- mancato rispetto degli impegni assunti nel progetto individualizzato;
- interruzione del servizio;

In caso di decadenza il voucher- sociale verrà liquidato in proporzione ai giorni di effettivi di prestazione e regolarmente fatturata.

Le comunicazioni da parte degli utenti relative ad eventi che comportano la decadenza del diritto di assegnazione del voucher-sociale devono essere trasmesse da parte dell'interessato all'Ufficio di Piano, entro dieci giorni dall'evento stesso.

Eventuali dichiarazioni mendaci comporteranno l'immediata decadenza dal voucher sociale e la restituzione da parte dei beneficiari delle somme precedentemente percepite.

Il Servizio Sociale di Base può procedere in ogni momento alla verifica del rispetto degli impegni assunti nel progetto individualizzato, l'erogazione del voucher di cui alle presenti norme sarà sospesa qualora vengano riscontrate irregolarità.

ART. 13 Adempimenti e debiti informativi

Le Agenzia fornitrice accreditate presenteranno, all'Ufficio di Piano – Comunità Montana Valtellina di Tirano alla fine dell'anno,

-una relazione generale delle prestazioni socio assistenziali contenente:

- 1) svolgimento del servizio, sintesi dei casi seguiti;
- 2) obiettivi raggiunti così come previsti dalla programmazione;
- 3) mantenimento standards qualitativi;
- 4) turn over personale;
- 5) gestione dei reclami;

-dichiarazione di permanenza dei requisiti di accreditamento;

-il curriculum vitae del coordinatore, che va aggiornato annualmente, e numero di reperibilità, fornire il curriculum degli operatori assegnati ai casi prima dall'attivazione del servizio;

-piano formazione aggiornato e attestazioni partecipazioni corsi effettuati dell'anno concluso;

-elaborazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti e degli operatori, loro trasmissione all'Ente Capofila e restituzione dei risultati ai soggetti interessati;

-aggiornare annualmente ed inoltrare all'UDP entro il 31/1 di ogni anno: 1. carta dei servizi; 2. relazione sull'organizzazione del servizio per cui si chiede l'accreditamento¹ 3. l'elenco del personale operante nel servizio, curriculum aggiornato coordinatore. 5. elaborazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti e degli operatori;

- assolvimento adempimenti debito informativo previste dalle *Modalità generali*

ART. 14 Rinvio

Per quanto non contemplato nelle presenti modalità vale quanto previsto *Modalità generali di accesso ai titoli sociali-voucher sociali*, dalle norme nazionali e regionali vigenti in materia.

¹La relazione tecnica dovrà contenere gli argomenti indicati all'art 10.6 lettera h delle *Modalità generali* con riferimento a quanto effettivamente realizzato nell'anno concluso.