



**Allegato 1**  
**CARATTERISTICHE E REQUISITI ORGANIZZATIVI E QUALITATIVI**  
**DEI SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE -DISCIPLINARE**

**ARTICOLO 1 - OGGETTO DELL'ACCREDITAMENTO**

L'accREDITamento ha per oggetto la fornitura di prestazioni di Servizio di Assistenza Domiciliare in favore di persone in stato di fragilità e/o con grave/gravissima disabilità e in condizione di non autosufficienza residenti nel Comune di Busto Arsizio.

L'accREDITamento ha per oggetto la fornitura di due tipologie di servizi:

**A) Prestazioni Principali - Interventi socio-assistenziali: servizio di assistenza domiciliare con interventi socio-assistenziali** (compresi gli interventi a favore di persone in condizioni di grave disagio sociale /psichico, ecc.) **in orario diurno dal lunedì al sabato e Interventi di igiene ambientale/cura dell'ambiente domestico - interventi di aiuto per il governo della casa**, comprensivo di bucato, stiratura, pulizia pavimento, riordino, buona conservazione di arredi, suppellettili, gestione spazzatura (raccolta differenziata, conferimento all'area di raccolta rifiuti condominiale, ecc.), **accompagnamento** degli utenti mediante un autoveicolo in uso o di proprietà dell'operatore o per visite o per effettuare la spesa o commissioni varie **in orario diurno dal lunedì al sabato.**

**B) Interventi socio-assistenziali: servizio di assistenza domiciliare con interventi socio-assistenziali** (compresi gli interventi a favore di persone in condizioni di grave disagio sociale /psichico, ecc.) **in orario serale/notturno e nel weekend e festività e Interventi di igiene ambientale/cura dell'ambiente domestico - interventi di aiuto per il governo della casa**, comprensivo di bucato, stiratura, pulizia pavimento, riordino, buona conservazione di arredi, suppellettili, gestione spazzatura (raccolta differenziata, conferimento all'area di raccolta rifiuti condominiale, ecc.), **accompagnamento** degli utenti mediante un autoveicolo in uso o di proprietà dell'operatore o per visite o per effettuare la spesa o commissioni varie **in orario serale/notturno e nel weekend e festività.**

Per gli interventi **socio-assistenziali** il servizio dovrà essere erogato da cooperative e/o società mediante personale professionale con il titolo di Asa/Oss professionale;

Per gli **Interventi di igiene ambientale/cura dell'ambiente domestico e accompagnamento** il servizio potrà essere erogato da cooperative e/o società mediante personale con esperienza di almeno tre anni.

**L'ente erogatore può presentare domanda di accREDITamento per tutti e due i servizi o solo per uno, riservandosi la facoltà di fare una domanda successiva su quello non selezionato nella prima domanda.**

**ALTRI SERVIZI**

**Servizio di supporto amministrativo:** è un servizio consistente nella redazione e nell'invio di avvisi di pagamento ad ogni utente mensilmente in base al servizio SAD usufruito e in base al tariffario stabilito annualmente dalla Giunta comunale.

**Il servizio dovrà essere prestato in collaborazione con il personale amministrativo comunale.**

## **ARTICOLO 2 - REQUISITI MINIMI DELLE PRESTAZIONI**

### **2.1 ASSISTENZA DOMICILIARE**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare per il sostegno e la cura delle persone fragili viene erogato seguendo il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che definisce le modalità di presa in carico ed erogazione del servizio integrata tra Comune ed Ente accreditato.

Il cittadino in carico ai Servizi Sociali del Comune di Busto Arsizio, con i quali concorda il Piano Assistenziale Individualizzato, sceglierà direttamente il soggetto fornitore dall'Elenco/Registro degli Enti Accreditati attraverso la seguente procedura che si articola nelle seguenti fasi che coinvolgono il cittadino-utente e/o i suoi familiari/caregiver, i Servizi Sociali del Comune e l'Ente Accreditato.

### **2.2 VALUTAZIONE DEL BISOGNO**

In seguito a presentazione dell'istanza da parte dell'interessato (o i suoi familiari/caregiver) i Servizi Sociali procedono all'istruttoria della domanda, mediante valutazione delle condizioni sociali e sociosanitarie del soggetto, nonché della sua situazione familiare, sociale e ambientale, attraverso gli strumenti più idonei a rilevare i suoi bisogni assistenziali (es. visita domiciliare). Nei casi di particolare complessità verrà effettuata una valutazione in collaborazione con gli operatori dell'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale (ASST) e con i Medici di Medicina Generale.

### **2.3 PREDISPOSIZIONE DEL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI)**

L'Assistente Sociale del Comune definisce il Progetto Assistenziale Individuale (PAI) che contiene tutte le indicazioni inerenti a:

- dati anagrafici dell'utente
- obiettivi dell'intervento,
- prestazioni da erogare,
- articolazione temporale del servizio,
- numero di accessi settimanali e durata dell'accesso,
- indicazioni specifiche su giorni e orari di erogazione del servizio, - durata dell'intervento,
- indicazione della fascia Isee e modalità di compartecipazione dell'utente.

La proposta di intervento, elaborata in seguito alla valutazione della persona beneficiaria del servizio, viene trasmessa al Servizio Amministrativo del Settore Servizi Sociali affinché verifichi le disponibilità di bilancio e provveda ad autorizzare l'attivazione del servizio.

Il PAI viene condiviso e redatto su appositi moduli, e consegnato dall'Assistente Sociale al richiedente (utente o suo familiare/caregiver) unitamente all'elenco dei soggetti accreditati, per la scelta dell'Ente Accreditato.

Come infatti previsto all'articolo 3, l'utente (o familiare/caregiver) sceglie liberamente il fornitore dall'Elenco/Registro dei soggetti accreditati, dandone comunicazione all'Assistente Sociale referente.

La scelta dell'Ente accreditato:

- per gli utenti in carico al servizio autosufficienti e/o con rete familiare/caregiver avverrà selezionando direttamente l'Ente dall'Elenco/Registro degli Enti Accreditati;
- per gli utenti in carico al servizio sociale, senza rete familiare/non autosufficienti/in stato di particolare fragilità valutata dal servizio, avverrà con il supporto dell'assistente sociale comunale;
- per gli utenti che hanno già il servizio di SAD attivato dal precedente appalto, avverrà con il supporto dell'assistente sociale.

Dopo la scelta dell'ente accreditato, il PAI viene sottoscritto dall'utente, dall'Ente Accreditato e dal Comune. Ogni PAI è aggiornato in seguito all'evoluzione del bisogno e delle risorse e/o a seguito di verifiche periodiche almeno semestrali. La periodicità delle verifiche sarà definita nell'ambito del PAI stesso in relazione alle esigenze e complessità della situazione.

All'interno del PAI viene inoltre indicato l'Ente Accreditato fornitore della prestazione.

### **ARTICOLO 3 - ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO PER GLI UTENTI CON PAI REDATTO DAL SERVIZIO SOCIALE**

La formale richiesta di attivazione del servizio al fornitore scelto dal cittadino viene attivata dal Servizio Sociale Comunale unitamente al PAI.

La richiesta costituisce l'avvio del procedimento per l'attivazione del servizio.

In nessun caso il fornitore potrà avviare un intervento per gli utenti in carico senza aver ricevuto il PAI.

Entro 24 ore dalla ricezione, il fornitore dovrà restituire la richiesta di attivazione del servizio, debitamente compilata e sottoscritta dal coordinatore dell'Ente Accreditato nella parte di propria competenza con impegno ad accettare l'incarico per l'erogazione del servizio, riportando la data di attivazione dell'intervento che deve avvenire entro 5 giorni dalla richiesta, salvo casi di urgenza che prevedono l'avvio entro 24 h.

Il rifiuto della presa in carico da parte del fornitore potrà avvenire solo in casi eccezionali, adeguatamente motivati.

Un solo rifiuto di erogazione delle prestazioni, non adeguatamente motivato, potrà costituire condizione sufficiente per procedere alla contestazione dell'addebito, con conseguente risoluzione del Patto di accreditamento e cancellazione dell'Ente dall'elenco degli Enti accreditati.

Non sono assolutamente ammesse discriminazioni dell'utenza nell'offerta del servizio.

Il servizio non può essere sub-appaltato.

La scelta del fornitore vincola l'utente per un periodo di almeno due mesi, sempre che l'intervento non preveda durata inferiore.

Dopo i primi due mesi, previo confronto con la propria Assistente Sociale di riferimento, l'utente o il suo familiare/caregiver potrà revocare la scelta dell'ente erogatore e optare per altro soggetto accreditato.

La revoca prevede comunque un preavviso scritto al fornitore di 15 giorni.

Costituiscono eccezione al predetto vincolo, dando luogo alla cessazione del servizio entro i primi due mesi le circostanze sottoindicate:

- a) accertamento di situazioni di rilevanza negativa tali da far venire meno il rapporto fiduciario tra fruitore del servizio e fornitore accreditato,
- b) decesso dell'utente o trasferimento di residenza,
- c) dimissioni dal servizio;
- d) ricovero permanente dell'utente presso una struttura residenziale,
- e) mutamento delle condizioni socio-assistenziali dell'utente, accertate dall'Assistente Sociale e/o dal Responsabile del servizio, che fanno venire meno la necessità degli interventi di assistenza domiciliare previste dal PAI.

Il servizio deve essere assicurato dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 21, secondo le indicazioni contenute nel PAI.

In caso di necessità e su valutazione dell'assistente sociale può esserne richiesta l'erogazione la domenica e i festivi.

In caso di utente in carico senza rete familiare e non autosufficiente la presentazione dell'operatore e del coordinatore dell'Ente Accreditato scelto avviene contestualmente all'avvio del servizio al domicilio, se possibile anche con la presenza dell'Assistente sociale di riferimento.

L'Assistente Sociale referente del caso provvede ad organizzare, nel corso del periodo di attivazione dell'intervento, momenti di verifica sull'andamento del servizio anche attraverso visite domiciliari e colloqui con i loro familiari e le persone interessate.

Gli Enti accreditati devono assicurare nel tempo un rapporto personalizzato operatore-utente. Il ricorso alla rotazione degli operatori deve dunque limitarsi alle sostituzioni per assenze temporanee o per cessazione del servizio. Di norma le assenze dell'operatore devono essere comunicate in anticipo all'utente (o al caregiver) e alla Assistente sociale di riferimento e la sua sostituzione deve essere assicurata tempestivamente, in modo da non determinare interruzioni, sospensioni o ritardi nell'esecuzione degli interventi.

Il fornitore non può modificare di propria iniziativa il Piano di Assistenza Individualizzato. Eventuali proposte di modifica/sospensione devono essere valutate e concordate con l'Assistente Sociale referente alla quale devono altresì essere prontamente riferite problematiche, circostanze o eventi rilevanti riguardante l'utente (es. ricoveri ospedalieri, rifiuto delle prestazioni, difficoltà nella relazione tra operatore e utente, ecc.) che insorgano nell'esecuzione del servizio o in ordine alla realizzazione del piano di assistenza.

La sospensione del servizio per periodi superiori a 45 giorni comporta la definitiva cessazione dello stesso.

#### **ARTICOLO 4 – TIPOLOGIE DI INTERVENTI**

A1) Area igiene della persona e assistenza nelle funzioni della vita quotidiana

- igiene e cura della persona, totale o parziale (Bagno assistito: doccia, bagno in vasca, igiene dei capelli anche dei soggetti allettati, spugnatura);
- alzata dal letto e vestizione;
- alzata con passaggio letto/carrozzina e viceversa con vestizione;
- sostegno nella deambulazione;
- rimessa a letto semplice e di elevata complessità assistenziale;
- preparazione colazione, pasto (pranzo/cena), somministrazione di cibo e bevande;
- acquisto di generi di prima necessità;

- assistenza e vigilanza a persone parzialmente e non autosufficienti;
- monitoraggio nella corretta assunzione dei farmaci; - monitoraggio e controllo attivo; - piccole commissioni.

#### A2) Area della cura dell'ambiente domestico

- interventi di aiuto per il governo della casa, comprensivo di bucato, stiratura, pulizia pavimento, riordino, buona conservazione di arredi, suppellettili, gestione spazzatura (raccolta differenziata, conferimento all'area di raccolta rifiuti condominiale, ecc.).

#### A3) Area dell'accompagnamento

- interventi per l'accompagnamento degli utenti mediante un autoveicolo in uso o di proprietà dell'operatore o per visite o per effettuare la spesa o commissioni varie.

Le prestazioni saranno erogate per il tempo, nella specie e nella misura più appropriate rispetto ai bisogni dell'utente. Le attività di assistenza per l'igiene e il riordino dell'abitazione e per l'accompagnamento o lo svolgimento di attività esterne possono essere erogate solo se rientranti nel piano assistenziale individuale (PAI). Se sono l'unico intervento richiesto, di norma non vengono erogati, salvo casi di particolare fragilità individuati dal Servizio sociale (persone con patologia psichiatrica, persone inabili sole o in coppia, prive di aiuti parentali e con situazione economica inadeguata etc.).

**L'ente erogatore può presentare domanda di accreditamento per tutti e due i servizi o solo per uno, riservandosi la facoltà di fare una domanda successiva su quello non selezionato nella prima domanda.**

### ARTICOLO 5 – PERSONALE IMPIEGATO NELLE PRESTAZIONI

#### QUALIFICA DEL PERSONALE IMPIEGATO DALL'ENTE ACCREDITATO

L'intervento socioassistenziale in base alla tipologia e all'intensità di prestazione si realizza attraverso la presenza di un operatore/figure professionali in possesso dei seguenti requisiti:

##### A1 ) Area igiene della persona e assistenza nelle funzioni della vita quotidiana

- Operatore A.S.A. in possesso dell'attestato di Ausiliario Socio-Assistenziale inquadrato almeno a livello C1 del vigente CCNL delle Cooperative Sociali o equivalente per l'espletamento di tutte le mansioni richieste;
- operatore O.S.S. in possesso dell'attestato di Operatore Socio-Sanitario inquadrato almeno a livello C2 del vigente CCNL delle Cooperative Sociali o equivalente per l'espletamento di tutte le mansioni richieste;

##### A2 e A3)) Area della cura dell'ambiente domestico e Area dell'accompagnamento

- Operatore addetto ai lavori di igiene ambientale e all'accompagnamento inquadrato almeno a livello A1 del vigente CCNL delle Cooperative Sociali o equivalente con esperienza di almeno tre anni per l'espletamento di tutte le mansioni richieste;

L'Ente accreditato si impegna a erogare il servizio con personale specializzato, utilizzando la competenza tecnica e metodologica necessaria all'applicazione delle mansioni individuate e a garantire il buon funzionamento del servizio.

Si ritiene indispensabile assicurare nel tempo un rapporto personalizzato operatore-utente: il ricorso alla rotazione degli operatori deve dunque limitarsi alle sostituzioni indispensabili (per ferie, per cessazione dal servizio...).

## **ALTRI SERVIZI**

**Servizio di supporto amministrativo:** è un servizio consistente nella redazione e nell'invio di avvisi di pagamento ad ogni utente mensilmente in base al servizio SAD usufruito e in base al tariffario stabilito annualmente dalla Giunta comunale.

## **ARTICOLO 6 – PERSONALE DI COORDINAMENTO**

IL COORDINATORE dovrà essere designato da parte di ciascun Ente accreditato, in proporzione al numero di operatori (almeno uno ogni 25 operatori), un Coordinatore/trice Tecnico Metodologico del Servizio, in possesso di uno dei seguenti requisiti:

- a) Laurea in scienze dell'educazione o titoli equipollenti;
- b) Laurea in servizio sociale o equipollenti;
- c) Laurea in scienze psicologiche o equipollenti.

Possono, altresì, svolgere le funzioni di coordinatore le persone non in possesso dei titoli sopra indicati, ma con documentata esperienza in tale ruolo almeno quinquennale nell'area d'utenza specifica del servizio SAD.

Il Coordinatore dovrà inoltre possedere competenze specifiche nella conduzione e gestione di gruppi di lavoro e/o équipe e con almeno due anni di esperienza documentata di direzione e coordinamento di servizi analoghi, nonché il possesso delle seguenti caratteristiche/attitudini:

- a) capacità di gestire il gruppo di lavoro al fine di valorizzare le specifiche caratteristiche degli operatori in relazione al progetto assistenziale individualizzato;
- b) capacità di lavorare in rete con altri servizi istituzionali e non, al fine di valorizzare le risorse disponibili.

Il coordinatore dovrà:

- garantire adeguata supervisione al personale in servizio, sia sotto il profilo della metodologia professionale, con particolare riferimento all'operatività con i singoli casi ed al lavoro di gruppo, sia sotto il profilo dell'adeguata assunzione del ruolo professionale;
- assicurare forme di controllo del personale, con particolare attenzione al rispetto degli orari previsti nella programmazione settimanale, delle indicazioni professionali ricevute e della normativa relativa alla sicurezza sul lavoro;
- assicurare la turnazione e la sostituzione del personale;
- monitorare la rendicontazione delle prestazioni effettivamente svolte;
- favorire il raccordo tra gli Uffici Comunali e l'Ente Accreditato per quanto concerne gli aspetti amministrativi dell'accordo (fatturazione, pagamenti...) nonché quelli relativi alla gestione dei progetti di assistenza individualizzati;
- essere reperibile:
  - da parte dell'Amministrazione Comunale nelle ore d'ufficio, tutti i giorni lavorativi e, a richiesta, anche gli altri giorni settimanali;
  - da parte del Cittadino nelle ore d'ufficio, tutti i giorni lavorativi, il sabato dalle ore 7:30 alle ore 14:30.

- da parte del personale dipendente nelle ore d'ufficio, tutti i giorni 24 ore su 24.
- trasmettere mensilmente ai Servizi Sociali del Comune le schede mensili delle ore di servizio erogate all'utenza con giustificativi (fogli presenza firmati dall'utente/caregiver, rilevazione telematica, ecc.) dell'effettiva presenza degli operatori e della durata dell'intervento;
- comunicare tempestivamente all'utente e all'assistente sociale referente ogni variazione di orario, di giorno e dell'operatore assegnato rispetto all'intervento programmato;
- partecipare ai Tavoli di coordinamento;
- mantenere contatti con le assistenti sociali comunali referenti per la verifica costante dei programmi in atto e dei tempi delle prestazioni;
- comunicare alle assistenti sociali comunali referenti quelle situazioni di criticità che comportino una rivalutazione dell'intervento;
- acquisire i PAI e i voucher per l'avvio di nuovi interventi e presentare unitamente all'assistente sociale di riferimento l'operatore al domicilio dell'utente dando così inizio all'intervento;
- verificare periodicamente al domicilio degli utenti che il servizio sia svolto correttamente dal personale operativo e sia conforme al PAI.

## **ARTICOLO 7 – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio agli utenti deve essere garantito in via ordinaria mediante articolazione su 6 giorni alla settimana, di norma dal lunedì al sabato, dalle ore 07:00 alle ore 21, per tutto l'arco dell'anno solare, per un minimo di 30 minuti fino ad un massimo di due accessi giornalieri, o comunque per non più di 120', nel rispetto delle esigenze degli utenti e del progetto assistenziale individualizzato.

Esclusivamente in casi eccezionali legate ai vari progetti assistenziali individualizzati, previamente autorizzati dall'assistente sociale di riferimento, potranno essere richieste:

- prestazioni anche in orari notturni
- prestazioni anche nei giorni festivi.