

STANDARD DI SERVIZIO ASSUNTI ASSISTENZA DOMICILIARE E SERVIZI COMPLEMENTARI
--

1. Prestazioni da garantire

L'organizzazione si impegna a garantire le seguenti prestazioni nell'intero territorio dell'Ambito Distrettuale di Saronno:

1.A – Prestazioni principali:**1.A.1) prestazioni di cura della persona:**

- igiene/pulizia personale, comprese prestazioni di manicure e pedicure;
- bagno assistito o doccia;
- aiuto per alzarsi dal letto e nella vestizione;
- aiuto per la corretta deambulazione, movimentazione degli arti invalidi, aiuto nel corretto posizionamento degli arti in condizione di riposo o della persona allettata;
- aiuto nell'assunzione di alimenti e bevande;
- utilizzo di strumenti per lavarsi, vestirsi, per l'assunzione di cibi o bevande, per deambulare;
- aiuto al mantenimento di abilità specifiche come ad es, l'uso del telefono, di elettrodomestici...;

1.A.2) prestazioni di assistenza e cura della persona di tipo igienico/sanitario di semplice attuazione (con esclusione di prestazioni infermieristiche):

- mobilitazione attiva e passiva dell'assistito a letto e prestazioni similari;
- massaggi e frizioni per prevenire le piaghe da decubito;
- assistenza e collaborazione con eventuali familiari o personale infermieristico nella sorveglianza per la corretta assunzione di farmaci e delle prescrizioni mediche; misurazione della temperatura corporea;
- aiuto nella raccolta del materiale biologico per esami clinici; rilievi di segnali o sintomi di malattia per l'opportuna segnalazione;
- aiuto nell'uso di presidi o ausili sanitari;

1.A.3) prestazioni di assistenza e cura dell'ambiente domestico e dell'alloggio:

- pulizia ordinaria e cura delle condizioni igieniche dell'ambiente anche attraverso l'utilizzo di elettrodomestici;
- manutenzione e disinfezione degli ausili utilizzati dall'utente o dall'operatore nell'espletamento delle funzioni;
- riordino del letto e cambio della biancheria;
- se richiesto, lavaggio e stiratura della biancheria mediante l'uso di idoneo elettrodomestico di proprietà dell'assistito o suo recapito presso negozio specializzato;
- disbrigo di commissioni esterne (acquisto generi alimentari, medicinali, pratiche burocratiche...);
- preparazione e cottura alimenti o eventuale consegna di pasti caldi al domicilio;
- lavaggio delle stoviglie e delle attrezzature utilizzate per la preparazione ed il consumo dei pasti;
- raccolta e deposito al punto di raccolta dei rifiuti domestici dell'utente con l'utilizzo di appositi contenitori.

1.B Prestazioni complementari:

1.B.1) accompagnamento, con trasporto, di persone in carico al Servizio Sociale:

- accompagnamento della persona assistita, con mezzo di proprietà del dipendente o del soggetto erogatore stesso, presso strutture o servizi privati e/o pubblici per visite mediche o esami diagnostici o per terapie, così come presso uffici pubblici e/o privati per il disbrigo di pratiche o per altre necessità personali di trasporto.

Resta inteso che tutte le prestazioni suindicate si considerano al domicilio dell'utente, e rispetto al domicilio dell'utente (es.: per il trasporto, valgono dal domicilio dell'utente alla destinazione, e ritorno).

2. Impegni assunti dal soggetto erogatore

Sono assunti i seguenti impegni principali:

- a) il soggetto accreditato intende provvedere con la propria organizzazione all'esecuzione delle prestazioni assumendo in proprio - a seguito di commessa di attivazione del servizio - tutte le responsabilità attinenti la loro mancata, parziale o inadeguata erogazione;
- b) all'inizio dell'attività il soggetto erogatore sottoscriverà con l'utente apposito "*Contratto per la fornitura di servizi socioassistenziali domiciliari e complementari*";
- c) "; impegnandosi ad erogare le prestazioni previste dal PAI predisposto dal servizio Sociale Comunale;
- d) nello svolgimento delle attività affidate il soggetto erogatore garantirà regolarità e puntualità, utilizzando operatori in possesso dell'adeguata professionalità richiesta, impegnandosi - per tutta la durata delle prestazioni commissionate con il *voucher* - ad assicurare la continuità delle prestazioni con i medesimi operatori, limitando i fenomeni di *turn over*, al fine di salvaguardare il rapporto operatore/utente;
- e) a conclusione delle attività da svolgere il soggetto erogatore compilerà e riconsegnerà il *report* sulla attivazione e realizzazione del servizio, come da schema che verrà fornito dal Servizio Sociale del Comune interessato;
- f) l'assenza, a qualsiasi titolo, degli operatori incaricati sarà comunicata tempestivamente all'utente; l'erogatore si impegna a sostituire tutte le assenze del personale con altro idoneo personale in possesso dei medesimi requisiti richiesti;
- g) il personale incaricato sarà adeguatamente informato dei rischi propri del servizio, nonché delle cautele da adottare; al personale verrà fornito ogni strumento e/o attrezzatura idonea alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali qualora l'espletamento delle mansioni lo richieda. In particolare, l'erogatore ottempererà alle norme relative alla prevenzione degli infortuni dotando il personale di indumenti appositi e di mezzi di protezione atti a garantire la massima sicurezza in relazione ai servizi svolti, adottando tutti i procedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi; nonché comunicando il nominativo del responsabile del servizio protezione e prevenzione ai sensi del D.Lgs. 81/2008;
- h) il personale verrà sottoposto, a cura e spese dell'erogatore, ai controlli sanitari previsti per le categorie professionali dalla normativa vigente. In ogni momento l'Ufficio di Piano dell'Ambito Distrettuale e/o i Servizi Sociali dei Comuni interessati possono disporre o richiedere l'accertamento del possesso di tali requisiti. Laddove tali requisiti siano prioritariamente ascrivibili all'operatore utilizzato, il soggetto erogatore vigilerà sul persistere degli stessi per tutta la durata della prestazione;
- i) entro 30 giorni dall'attivazione del servizio, l'erogatore invierà all'Ufficio di Piano l'elenco nominativo del personale assegnato ai servizi per ogni tipologia di prestazione, certificando mediante esplicita dichiarazione:
 - a. che in nessun modo viene praticata intermediazione di manodopera
 - b. qual è il contratto nazionale di riferimento
 - c. il livello di inquadramento retributivo degli operatori incaricati e il corrispondente profilo professionale.

- d. Il rigoroso rispetto dei minimi contrattuali.
Ogni variazione in merito verrà comunicata all'Ufficio di Piano;
- j) l'erogatore garantisce l'assunzione a proprio carico di tutti i mezzi necessari all'espletamento delle prestazioni oggetto del presente documento; in particolare, si impegna ad accertare il possesso di un idoneo mezzo proprio da parte dell'operatore incaricato o provvedere alla sua dotazione con mezzo di proprietà del soggetto erogatore;
- k) in ogni caso l'erogatore garantirà l'utilizzo di attrezzature e prodotti conformi alla normativa vigente;
- l) l'erogatore si impegna ad assicurarsi contro ogni possibile danno causato a persone o cose inerenti il servizio per un massimale non inferiore a 1.000.000,00 Euro per ogni singolo sinistro. La polizza prevederà espressamente i danni causati agli utenti ovvero a terzi e ai loro beni in occasione delle prestazioni erogate. Rimane ferma l'intera responsabilità del soggetto erogatore per eventuali danni eccedenti i massimali predetti;
- m) trattandosi di servizi di pubblico interesse, l'erogatore assicurerà e garantirà l'erogazione delle prestazioni sempre ed in ogni caso, anche in presenza di agitazioni sindacali, vertenze aziendali, ecc. nella misura prevista da eventuali accordi in applicazione della normativa sui servizi definiti essenziali.

3. Requisiti del personale impiegato dal soggetto erogatore

Il servizio verrà realizzato dall'erogatore mediante i propri operatori, di ambo i sessi, dipendenti o con rapporto di collaborazione coordinata e continuativa, adeguatamente preparati per il particolare tipo di utenza, come segue:

A) assistenza domiciliare:

- età compresa tra 18 e 65 anni;
- idoneità fisica alla mansione;
- possesso dell'attestato di A.S.A. o O.S.S. e delle seguenti specifiche competenze e capacità:
 - capacità di fornire elementi utili sull'efficienza degli interventi rispetto ai bisogni ed al corretto utilizzo delle risorse;
 - disponibilità di un mezzo con adeguate caratteristiche (qualora i mezzi di trasporto non siano forniti dal soggetto erogatore);
 - capacità di sapersi relazionare correttamente con l'utente e la famiglia;
 - capacità di lavorare in équipe con gli altri operatori e con le altre professionalità;
 - capacità di rispettare il programma predisposto dall'Ufficio di Piano e/o dal Servizio Sociale professionale del Comune interessato;
 - capacità di individuare e segnalare situazioni di rischio degli utenti;

B) trasporto di persone in carico al servizio sociale:

- autista di età compresa tra 18 e 65 anni;
- possesso di patente di guida B;
- disponibilità di un mezzo con adeguate caratteristiche (qualora i mezzi di trasporto non siano forniti dal soggetto erogatore);
- capacità di sapersi relazionare correttamente con l'utente e la famiglia.

Per ciascuna tipologia di servizio, il personale sarà in numero adeguato all'articolazione dell'orario di lavoro, e possederà i requisiti fisico-sanitari che lo rendano idoneo alle prestazioni proprie del servizio.

Ogni operatore inserito consegnerà, nei modi e nei termini stabiliti dall'Ufficio di Piano e/o dal Servizio Sociale professionale del Comune interessato, la documentazione sull'attività svolta.

Verrà assicurata dall'erogatore, qualora richiesta dall'utente, la sostituzione degli operatori incaricati che non adempiano correttamente i compiti previsti dal presente documento d'impegno.

4. Responsabile tecnico

Il soggetto erogatore designerà un coordinatore-referente, che dovrà svolgere funzioni di organizzazione, coordinamento e supervisione dell'attività svolta dal personale del servizio.

Lo stesso sarà sempre reperibile dall'Ufficio di Piano e/o dal Servizio Sociale professionale del Comune interessato, mediante telefono cellulare, durante le ore di espletamento del servizio, e disporrà dei poteri e dei mezzi per garantire la rispondenza del servizio al presente disciplinare.

5. Impegni degli operatori del soggetto erogatore

Gli operatori del soggetto erogatore effettueranno le prestazioni di propria competenza con diligenza e riservatezza, seguendo il principio della collaborazione con ogni altro operatore, Ufficio e Struttura con cui vengano a contatto per ragioni di servizio; essi inoltre terranno una condotta personale irreprensibile nei confronti degli utenti assistiti.

Il personale dipendente del soggetto erogatore manterrà 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.

6. Attrezzature

Per l'espletamento del servizio di assistenza domiciliare, nel rispetto di tutte le norme in materia di sicurezza, il soggetto erogatore fornisce quanto meno le seguenti attrezzature:

- **guanti monouso in lattice (per l'igiene personale) e guanti in gomma (per le pulizie) per il proprio personale;**
- **camice da lavoro in cotone;**
- **mascherine di protezione monouso da utilizzare in caso di necessità;**
- cartellino di riconoscimento per gli operatori.

Il materiale per le pulizie ordinarie delle abitazioni degli utenti rimane a carico degli stessi.

Per la preparazione e consegna pasti, verranno rispettate le modalità HACCP ex D. Lgs. 155/97.

Per il trasporto: mezzi, carburante, dotazioni dei mezzi stessi saranno forniti dall'erogatore, a norma di legge.

7. Dimensioni e modalità organizzative del servizio

Si assume che gli utenti dei servizi accreditati siano individuati dal Servizio Sociale del Comune di residenza, che definirà nel Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) le modalità di espletamento degli interventi, delle prestazioni e la loro quantificazione.

I PAI potranno essere modificati dal Servizio Sociale professionale del Comune interessato - nel periodo di riferimento del voucher - in base a riscontrate variazioni di condizioni di bisogno e/o inderogabili esigenze di servizio.

Il voucher verrà rideterminato in più o in meno in base all'aumento o alla diminuzione delle prestazioni.

Le "prestazioni fondamentali" di assistenza domiciliare saranno garantite:

- di norma dal lunedì al sabato, compresi i prefestivi
- per 12 mesi l'anno in modo continuativo;
- eccezionalmente nelle feste civili e religiose anche infrasettimanali;
- in orario diurno nella fascia oraria compresa tra le ore 7,00 e le ore 21,00;
- nell'arco della giornata nel rispetto dei ritmi dell'utenza e compatibilmente con i tempi dedicati al riposo, al consumo dei pasti e alla vita di relazione;
- da personale idoneo a svolgere le mansioni richieste;
- prevedendo la continuità degli interventi da parte degli stessi operatori, e la loro sostituzione tempestiva anche in caso di assenze brevi.

Le medesime modalità organizzative si applicano alle “prestazioni complementari” del punto **1.B.1) accompagnamento con trasporto**.

Eventuali osservazioni o reclami da parte dell’utenza pervenuti c/o l’ufficio Servizi Sociali saranno opportunamente verificate sia direttamente da esso ufficio che con il referente del soggetto erogatore.

8. Prezzo e ammontare di riferimento per le prestazioni

Per tutta la durata del patto di accreditamento, l’erogatore si impegna a produrre le prestazioni di servizio come segue:

A) assistenza domiciliare:

- ad un prezzo massimo di € 20,00 (IVA compresa) per ora di prestazione;

B) accompagnamento con trasporto:

- ad un prezzo di € 0,40 (IVA compresa) al chilometro, quale corrispettivo per il trasporto: in presenza della figura di un accompagnatore vale il prezzo ad ora di prestazione di cui al punto precedente;

Il soggetto erogatore accetta che, per ogni servizio, il riscontrato mancato rispetto dei predetti standard comporta la decadenza dall’accreditamento.

Si evidenzia che il suddetto volume di ore/prestazione di servizio è da intendersi come base storica del servizio che può modificarsi in più o in meno.

9. Sede operativa

Il soggetto erogatore si impegna a possedere una sede operativa nel territorio dell’Ambito Distrettuale di Saronno; ovvero, in mancanza, della provincia di Varese, Como, Milano.

Inoltre l’erogatore attiverà una segreteria telefonica in funzione dalle ore 7.00 alle ore 21.00, e garantirà la reperibilità costante di un responsabile del servizio durante l’orario di ufficio in grado di risolvere i problemi emergenti, fornendo il numero del relativo telefono cellulare.

10. Disponibilità a vigilanza e controlli

Il soggetto erogatore si impegna a consentire l’esercizio da parte dell’Ufficio di Piano su tutto il territorio distrettuale, nonché da parte dei Servizi Sociali dei diversi comuni dell’ambito – ciascuno per gli interventi attivati sul rispettivo territorio - ampie facoltà di vigilanza e controllo in merito:

- al permanere dei requisiti generali e specifici di accreditamento in base ai “criteri vigenti”;
- al regolare e buon funzionamento del servizio;
- all’efficacia ed efficienza della gestione;
- all’adempimento puntuale e preciso dei programmi di lavoro;
- al rispetto di tutte le norme contrattuali e contributive nei confronti degli operatori dipendenti del soggetto erogatore;

anche convocando presso gli uffici - senza titolo a corrispettivo - il referente organizzativo ovvero i singoli operatori in ordine agli inadempimenti riscontrati.

Il soggetto erogatore si impegna all’adozione tempestiva dei provvedimenti necessari e per l’immediata rimozione della situazione giudicata pregiudizievole al buon funzionamento dei servizi, qualora informato dall’Ufficio di Piano e/o dai Servizi Sociali dei comuni distrettuali, intendendosi che detti uffici sono altresì tenuti ad informarne gli utenti interessati al fine di valutare la permanenza o meno della libera scelta effettuata a favore dell’erogatore.

La partecipazione del soggetto erogatore ad attività di monitoraggio ordinario dell’attività prevista dal PAI (riunioni e/o incontri periodici) verrà compensata come prestazione oraria all’interno del voucher assegnato.

Inoltre il soggetto erogatore si impegna a presentare ogni 6 mesi una breve relazione indicante il numero di ore e prestazioni effettuate con l’elenco degli utenti.

11. Rilevazione prestazioni rese all’utente

In alternativa ai report cartacei il Comune Capodistretto depositario della funzione di accreditamento ha allo studio un sistema informatizzato di rilevazione delle prestazioni rese all'utenza.

L'organizzazione accreditata s'impegna ad accettare tale modalità di rilevazione delle prestazioni al momento in cui l'implementazione della relativa procedura verrà attivata.

Per accettazione:

L'organizzazione accreditata
