



Allegato 1

AVVISO PUBBLICO PER LA COSTITUZIONE DI UN ALBO COMUNALE DI FORNITORI ACCREDITATI (ENTI DEL TERZO SETTORE) PER L'EROGAZIONE DI INTERVENTI DOMICILIARI MEDIANTE VOUCHER SOCIALI IN FAVORE DI ANZIANI - ADULTI - MINORI, DI PERSONE CON GRAVE E GRAVISSIMA DISABILITÀ E IN CONDIZIONE DI NON AUTOSUFFICIENZA RESIDENTI NEL COMUNE DI COLOGNO MONZESE

CARATTERISTICHE E REQUISITI ORGANIZZATIVI E QUALITATIVI DEI SERVIZI DOMICILIARI



ARTICOLO 1 - OGGETTO DELL'ACCREDITAMENTO

L'accreditamento ha per oggetto la gestione dei servizi domiciliari mediante erogazione di voucher a soggetti residenti nel Comune di Cologno Monzese:

- a. Prestazioni Principali - Interventi socioassistenziali: servizio di assistenza domiciliare con interventi socioassistenziali (compresi gli interventi a favore di persone in condizioni di grave disagio sociale /psichico, ecc.);
- b. Prestazioni Secondarie Opzionali:
 - b.1 – Interventi integrativi: interventi vari il cui pagamento è di norma a carico dell'utenza salvo valutazione dell'assistente sociale comunale
 - b.2 - Altri servizi opzionali: servizio di supporto amministrativo, servizio di supporto al servizio sociale professionale, servizio di piccole commissioni amministrative con impiego di automezzi, servizio di supporto psicologico per anziani vittime di truffa.

ARTICOLO 2 - REQUISITI MINIMI DELLE PRESTAZIONI PRINCIPALI

2.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Il Servizio di Assistenza Domiciliare per il sostegno e la cura delle persone fragili viene erogato seguendo un protocollo operativo che definisce le modalità di presa in carico ed erogazione del servizio integrata tra Comune ed Ente accreditato.

Il cittadino che intende acquistare i servizi privatamente e con oneri a proprio carico sceglierà autonomamente tra tutti i soggetti accreditati quello da eleggere a proprio fornitore. Ciò consentirà di godere delle garanzie di controllo della qualità offerte dal Comune ed usufruire dell'applicazione del costo di accreditamento.

Il cittadino in carico ai Servizi Sociali del Comune di Cologno Monzese, con i quali concorda il Piano Assistenziale Individualizzato, sceglierà anch'esso 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,
- valore economico complessivo del progetto d'intervento,
- numero di voucher assegnati 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 infatti liberamente il fornitore tra l'elenco/registo 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 Accreditato anche con l'ausilio di un "catalogo" che riporterà, a garanzia della trasparenza e del principio di non discriminazione, le peculiarità delle prestazioni offerte dai diversi operatori;
- 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/personale comunale.

Dopo la scelta dell'ente accreditato, il PAI viene sottoscritto dall'utente, dall'Ente Accreditato e dal Comune. Il Comune avvierà quindi la procedura amministrativa per l'emissione dei voucher, secondo quanto previsto dal PAI e dal Patto di Accreditamento.

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:

- per gli utenti in carico al servizio autosufficienti e/o con rete familiare/caregiver: attivata direttamente inoltrando copia del PAI e del Voucher al Coordinatore referente, che verrà indicato dal servizio sociale comunale, dell'Ente Accreditato scelto;
- per gli utenti in carico al servizio sociale, senza rete familiare/non autosufficienti/in stato di particolare fragilità valutata dal servizio: 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. Qualora il rifiuto si ripeta per tre volte annue nel corso del periodo di validità del Registro degli Enti Accreditati, il Servizio Sociale disporrà l'immediata cancellazione del soggetto dal Registro.

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 socioassistenziali 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 19:30, 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 casi del tutto eccezionali e limitati nel tempo, può essere richiesta l'erogazione del servizio anche nelle ore notturne.



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 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 le persone interessate e i loro familiari.

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

4A) PRESTAZIONI PRINCIPALI - INTERVENTI SOCIO-ASSISTENZIALE

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 autosufficienti e non;
- 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 (balconi compresi), comprensivo di bucato, stiratura, pulizia pavimento, riordino, buona conservazione di arredi, suppellettili, gestione spazzatura (raccolta differenziata, conferimento all'area di raccolta rifiuti condominiale, ecc.).

4 B) PRESTAZIONI SECONDARIE OPZIONALI - INTERVENTI INTEGRATIVI

4B1) Interventi integrativi: interventi vari il cui pagamento è di norma a carico dell'utenza salvo valutazione dell'assistente sociale comunale

Sarà facoltà del soggetto erogatore offrire prestazioni aggiuntive o integrative autonomamente tariffate tra le quali:

- interventi di pulizia straordinaria e interventi urgenti di pulizia generale degli ambienti in presenza di situazioni di particolare degrado igienico. Per pulizia straordinaria si intende la pulizia accurata, la sanificazione, il riordino e la pulizia di vetri e infissi, stipiti, lampadari, tapparelle, armadi, tende, pareti, termosifoni ed eventuale sgombero di masserizie. Per lo svolgimento di tali prestazioni gli operatori dovranno essere dotati di idonei strumenti di lavoro e di dispositivi di protezione e prevenzione previsti dal D. Lgs. 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni;
- attività di relazione e di sostegno al benessere psicofisico dell'utente anche all'esterno del domicilio o in situazione di gruppo;
- compagnia e sostegno nella socializzazione;
- interventi di accompagnamento all'esterno dell'abitazione per l'adempimento di pratiche amministrative presso i servizi del territorio, per accompagnamenti a luoghi educativi, per visite mediche, ospedali e luoghi di cura, per piccole commissioni e per lo svolgimento di attività ricreative, culturali, sociali;
- interventi di monitoraggio, supervisione e tutoring domiciliare in un'ottica di ricomposizione della rete di supporto alla persona e alla famiglia;
- interventi rivolti agli utenti non autosufficienti, persone con patologie psicosociali/psichiatriche ed ai nuclei familiari con presenza di figli disabili per i quali non è possibile svolgere quelle attività di sostegno previste dall'assistenza domiciliare tradizionale a causa della presenza di pluri-patologie e di una generale instabilità psicofisica. Per rispondere in modo adeguato e multidimensionale a tali bisogni, si rende necessario l'intervento congiunto di due operatori nell'ambito di un monte ore potenziato e/o di un intervento con personale educativo. Detto Intervento potrà essere programmato con carattere di temporaneità su singolo progetto formulato dal Servizio Sociale, comprendendo ad esempio la casistica di situazioni di utenti relative a:
 - dimissioni ospedaliere;
 - eventi che peggiorano lo stato psicofisico della persona;
 - anziani in attesa di ricovero definitivo o di sostegno;
 - improvvisa e temporanea assenza delle reti di assistenza primaria.

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.).

Tali interventi potranno essere attivati, di norma, con oneri a totale carico degli utenti.

4B2) ALTRI SERVIZI OPZIONALI che se richiesti devono essere attivati:

- Servizio di supporto amministrativo: è un servizio di gestione delle pratiche amministrative connesse alle attività del Servizio sociale e in particolare del SAD da svolgere presso i locali sede del servizio sociale. Per consentire un adeguato raccordo anche con i servizi amministrativi, il servizio dovrà essere prestato nei normali orari di ufficio. In situazioni eccezionali e su richiesta e con l'autorizzazione da parte dei Responsabili del Servizio Sociale, il servizio potrà essere svolto anche in orari diversi da quelli sopra indicati.
Figure professionali richieste: operatore professionale inquadrato al livello C1 del vigente CCNL delle Cooperative Sociali o equivalente;
- Servizio di supporto al servizio sociale professionale: è un servizio di supporto alle attività del Servizio sociale professionale da svolgere presso i locali sede del servizio sociale. Il servizio e la sua organizzazione potranno nel corso dell'anno subire delle modifiche, qualora se ne ravveda la necessità, sempre in relazione alle finalità e obiettivi previsti. Tale servizio sarà attivato solo in presenza di disponibilità economica a bilancio. Per consentire un adeguato raccordo anche con i servizi comunali, il servizio dovrà essere prestato nei normali orari di ufficio. In situazioni eccezionali e su richiesta e con l'autorizzazione da parte dei Responsabili del Servizio Sociale, il servizio potrà essere svolto anche in orari diversi da quelli sopra indicati
Figure professionali coinvolte: Assistente sociale iscritta all'Albo degli assistenti sociali.
- servizio di piccole commissioni amministrative con impiego di automezzi: il servizio consiste nel trasporto di effetti personali e di valori presso istituti di cura collocati anche fuori provincia.
Figure professionali richieste: autista inquadrato al livello B1 del vigente CCNL delle Cooperative Sociali o equivalente;
- servizio di supporto psicologico ad anziani vittime di truffa: servizio che potrà essere finanziato anche con contributi di Enti Pubblici o Privati in collaborazione con la Polizia Locale.
Figure professionali coinvolte: Psicologo iscritto all'Albo.

ARTICOLO 5 – PERSONALE IMPIEGATO NELLE PRESTAZIONI

5.1 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 e A2) Area igiene della persona e assistenza nelle funzioni della vita quotidiana e Area della cura dell'ambiente domestico

- Operatore A.S.A. in possesso dell'attestato di Ausiliario Socio-Assistenziale per l'espletamento di tutte le mansioni richieste;
- operatore inquadrato almeno a livello A1 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 o operatore inquadrato almeno a livello C1 del vigente CCNL delle Cooperative Sociali o equivalente, in coerenza con le mansioni richieste;

4B1) Altre attività:

- operatore A.S.A. in possesso dell'attestato di Ausiliario Socio-Assistenziale



- operatore inquadrato almeno a livello A1 del vigente CCNL delle Cooperative Sociali o equivalente, in coerenza con le mansioni richieste per l'erogazione delle prestazioni;
- operatore O.S.S. in possesso dell'attestato di Operatore Socio-Sanitario o operatore inquadrato almeno a livello C1 del vigente CCNL delle Cooperative Sociali o equivalente, in coerenza con le mansioni richieste per l'erogazione delle prestazioni di cui al presente capo;
- educatore professionale, educatore finanziario.

4B2) Altri servizi opzionali: vedi articolo precedente.

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. Possono, altresì, svolgere le funzioni di operatore, in un rapporto che non superi il 20 per cento dell'organico previsto, le persone non in possesso dei titoli sopra indicati, ma con documentata esperienza in tali funzioni almeno quinquennale in strutture e servizi socio assistenziali nell'area d'utenza specifica del servizio (persone con disabilità e/o non autosufficienti, persone con disagio sociale), purché si iscrivano ad un corso utile al rilascio di uno dei titoli sopra elencati entro un anno dall'iscrizione al registro dei soggetti gestori dei servizi alla persona da parte del soggetto gestore per cui dipendono.

Il mancato conseguimento del titolo entro due anni dall'iscrizione al corso fa venir meno l'idoneità allo svolgimento delle funzioni di cui trattasi.

Per la completa realizzazione del PAI, 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...).

ARTICOLO 6 – PERSONALE DI COORDINAMENTO

IL COORDINATORE TECNICO METODOLOGICO

Dovrà essere designato da parte di ciascun ente accreditato, in proporzione al numero di operatori (almeno uno ogni 30 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, la domenica dalle 18:00 alle 20:00;
 - 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 P.A.I.

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 19:30, per un massimo di 6 ore, anche non continuative, di prestazione giornaliera, per tutto l'arco dell'anno solare, per un minimo di 60 minuti fino ad un massimo di tre accessi giornalieri, o comunque per non più di 240', 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.