

**CITTÀ DI PATERNÒ - CAPOFILA**



**PATERNÒ**



**BELPASSO**



**RAGALNA**



REGIONE SICILIANA  
AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE  
**ASP - CATANIA**

**DISTRETTO SOCIO SANITARIO 18**

**ALLEGATO C**

**DISCIPLINARE SUI CRITERI ORGANIZZATIVI E DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO ADI/ADA**

Il presente disciplinare costituisce, insieme agli altri documenti allegati, parte integrante e sostanziale dell'Avviso di Accreditamento e contiene indicazioni sulle modalità organizzative e sui criteri di erogazione del servizio.

> **SEZIONE N.1 ANZIANI/DISABILI**

> **TIPOLOGIA ASSISTENZA DOMICILIARE ADI/ADA**

**Finalità dell'intervento**

**Finalità dell'intervento ADI/ADA :**

Il servizio integrato di cure domiciliari dovrà garantire le seguenti finalità:

- migliorare la qualità di vita dell'utente mantenendo e favorendo la sua autonomia;
- evitare l'ospedalizzazione impropria o il ricovero in strutture residenziali garantendo la sua permanenza nel proprio contesto familiare e sociale;
- sostenere le famiglie/badanti che assistono le persone non autosufficienti a domicilio;
- contribuire, insieme alle risorse presenti sul territorio, ad elevare la qualità di vita delle persone ed evitare il fenomeno dell'isolamento e della solitudine;
- garantire continuità assistenziale tra ospedale, strutture extra ospedaliere e territorio.

Il servizio integrato di cure domiciliari, in particolare, si prefigge i seguenti obiettivi:

- fornire adeguata assistenza a soggetti che presentano problematiche di tipo sanitario e sociale suscettibili di trattamento domiciliare, evitando i ricoveri ospedalieri impropri e l'ingresso in residenze assistite e/o Case di Riposo;
- favorire la permanenza a domicilio delle persone non autosufficienti, perseguendo il recupero o la conservazione delle residue capacità di autonomia e relazionali;
- supportare i "care giver" e trasmettere loro competenze che possano tradursi in autonomia di intervento;
- facilitare un processo di graduale miglioramento della qualità della vita di persone non autosufficienti o a rischio di perdita dell'autosufficienza, favorendo il mantenimento delle capacità residue;
- assicurare la globalità e l'unitarietà dei piani di cura e di assistenza.

### Destinatari dell'intervento

#### Beneficiari dell'intervento ADI/ADA :

Sono destinatari del servizio di assistenza domiciliare integrata ADI/ADA tutti i cittadini, residenti nei Comuni del Distretto D 18 che abbiano superato il sessantacinquesimo anno di età, in condizione di ridotta o totale non autosufficienza permanente o temporanea, debitamente accertata dalla Commissione U.V.M. integrata con la componente Sociale del Comune.

### Tipologia delle prestazioni

#### Tipologia delle prestazioni ADI/ADA

Il servizio di assistenza domiciliare è costituito dal complesso di prestazioni e di interventi di natura socio-assistenziale prestate prevalentemente presso l'abitazione del richiedente e/o del relativo nucleo familiare.

PRESTAZIONI DELL'INTERVENTO	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'
Aiuto domestico (riordino ambiente e preparazione pasti)	La prestazione consiste nel riordino del letto e della stanza e nella pulizia e igiene degli ambienti e dei servizi (pavimenti, vetri, mobili, apparecchi sanitari della cucina e del bagno, cambio biancheria). Aiuto nella preparazione dei pasti giornalieri presso il domicilio dell'utente.
Igiene e cura della persona	L'utente viene aiutato nello svolgimento di quelle attività quotidiane che non può assolvere da solo: - Pulizia della persona, bagno o doccia, lavaggio capelli e quanto altro necessario a cui l'assistito non sia in grado di provvedere autonomamente; - Alzarsi dal letto; - Vestizione; - Accedere ad eventuale sedia a rotelle; - Aiuto nell'assunzione di pasti; - Aiuto nella deambulazione nel movimento degli arti invalidi; - Aiuto nella mobilitazione del soggetto allettato.
Acquisto alimenti	Acquisto per conto dell'utente di generi alimentari.
Lavanderia	Assicurare la pulizia degli indumenti personali dell'utente e/o della biancheria presso lo stesso domicilio o su commissione dello stesso presso appositi centri.
Disbrigo pratiche	Realizzazione per conto dell'assistito di pratiche: pensionistiche, sanitarie (autorizzazione richieste mediche, esenzione ticket su farmaci ed esami clinici), tessere autobus, pagamento bollette e di quant'altro attiene all'ausilio nello svolgimento di commissioni varie ivi compreso quello per l'acquisto di oggetti casalinghi.
Sostegno psico-sociale	Si realizzerà attraverso la piena disponibilità dell'assistente sociale e/o dell'assistente domiciliare dell'ente accreditato che con impegno dovranno creare un rapporto di fiducia con l'assistito, sostenendolo nelle difficoltà di ordine psicologico e sociale, favorendo i rapporti familiari e sociali anche in collaborazione con il vicinato, le strutture ricreative e culturali, il volontariato, al fine di favorire la partecipazione del soggetto alla vita di relazione.

### Orari degli interventi

Il servizio si svolgerà, di norma, dal lunedì al sabato nell'orario compreso tra le 7.00 e le 19.00, secondo il calendario programmato con il Servizio Sociale dei Comuni del Distretto di concerto con l'UVM. Il calendario delle prestazioni sarà riportato nel Piano Assistenziale Individuale, secondo le esigenze ravvisate dall'UVM di concerto con il Servizio Sociale Professionale dei Comuni del Distretto D 18.

### Piano Personalizzato di Assistenza

Il Piano Personalizzato di Assistenza rappresenta la strutturazione degli interventi assistenziali rivolti all'utente secondo modalità e tempi più rispondenti al suo particolare bisogno.



**Il Piano Assistenziale Individuale (PAI)** contiene gli interventi per tipologia, la frequenza di erogazione rapportata all'impegno orario degli operatori adibiti all'erogazione dei servizi.

Il Piano Assistenziale Individuale diventa operativo a seguito della firma per accettazione da parte del richiedente e/o da suo familiare. Il Piano può essere aggiornato e trasmesso al soggetto fornitore per le esigenze organizzative che si pongono da parte dell'Ente erogatore. Il Piano Assistenziale Individuale (PAI) viene trasmesso all'assistito e al soggetto accreditato dallo stesso prescelto a cura del Servizio Sociale dei Comuni del Distretto D 18.

Nel Piano Assistenziale Individualizzato devono essere esplicitati:

- i bisogni;
- gli obiettivi da perseguire;
- le azioni attivabili dal processo di aiuto con l'individuazione dei soggetti potenziali da coinvolgere (familiari, vicini, assistenti privati, volontari ecc..) e definizione delle modalità della loro partecipazione;
- le strategie e gli indicatori di risultato atteso;
- i tempi dell'erogazione del servizio e le modalità delle verifiche.

Inoltre, deve indicare:

- i dati anagrafici della persona e le generalità del familiare di riferimento;
- gli interventi indispensabili per la persona, il monte ore mensile autorizzato e le figure professionali;
- il costo a carico dell'utente sulla base della sua capacità contributiva;
- l'impegno da parte dei Comuni del Distretto 18 ad assumersi l'onere della copertura della differenza tra il prezzo per ogni singolo intervento e la quota a carico del soggetto per gli interventi effettivamente resi e documentati;
- il fornitore prescelto dall'utente e/o da suo familiare;
- l'impegno di massima del soggetto accreditato, scelto, a garantire il rispetto di quanto indicato nel Piano circa le prestazioni, il personale, gli orari per favorire il massimo raggiungimento dei risultati attesi, nonché a garantire il rispetto della privacy;
- l'impegno a garantire il monitoraggio sull'andamento del servizio, a partecipare alle riunioni operative con i servizi sociali del Comune ed accettare qualsiasi modifica del programma assistenziale per il verificarsi di eventi eccezionali;
- l'impegno ad attivare per situazioni urgenti il servizio entro 48 ore dalla comunicazione del Servizio Sociale del Comune.

#### **Ammissione al servizio**

L'ammissione al servizio dell'utente viene disposta dall'UVM e dal Servizio Sociale dei Comuni del Distretto D.18, dopo avere redatto il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) il quale determina la presa in carico dell'utente, la competenza professionale specifica necessaria in base alle risorse organizzative e finanziarie disponibili per il servizio.

In caso di esubero delle domande rispetto ai posti disponibili programmati verrà data priorità secondo le situazioni problematiche che influiscono sullo stato di salute dell'utente (fattori di deprivazione economica, personali e sociali) dell'assistente sociale, una graduatoria per l'accesso al servizio che terrà conto dei seguenti elementi:

- mancanza di autonomia dell'utente;
- mancanza di supporti familiari;

### Buono/voucher sociale

Il buono/voucher sociale si concretizza nell'erogazione di un contributo progettuale personalizzato e finanziario a favore dei singoli cittadini che fruiscono di interventi assistenziali.

Il buono/voucher è lo strumento attraverso il quale il Distretto tramite il Comune di residenza dell'assistito riconosce la necessità di intervento assistenziale personalizzato e si impegna con il cittadino-utente nella fruizione dell'intervento stesso. Il buono/voucher viene rilasciato all'utente da parte del Servizio Sociale del Comune di Paternò- Capofila.

In termini economici il buono/voucher è valido per l'acquisizione di interventi socio-assistenziali e può essere utilizzato solo presso fornitori legittimati dal Distretto Socio Sanitario 18 tramite l'Accreditamento.

Il buono/voucher sociale è cartaceo, ha un valore lordo quantificato in € \_\_\_\_\_ comprensivo di IVA, se dovuta, e costi di gestione per ogni ora di prestazione domiciliare ed è rapportato al numero di ore mensili erogate a ciascun utente.

Il valore del buono/voucher così come indicato nel presente disciplinare è fisso e non è soggetto a revisione periodica e viene attribuito sulla base del PAI.

Il voucher, in particolare, deve indicare:

- 1) i dati anagrafici dell'utente e le generalità del familiare di riferimento;
- 2) gli interventi indispensabili per l'utente;
- 3) la durata temporale dell'intervento, con la possibilità che l'utente ha ampia ed autonoma facoltà di risoluzione del contratto prima della scadenza di tale durata.

Il voucher di servizio, redatto e firmato dal Coordinatore del Distretto 18, deve essere redatto in TRE copie:

- per il Servizio Sociale del Comune di residenza dell'assistito;
- al cittadino utente;
- alla ditta fornitrice;

Ogni cambiamento del piano personalizzato e conseguentemente del valore del buono/voucher va comunicato e trasmesso da parte del Comune al

- cittadino utente;
- ente fornitore.

L'Ente accreditato sempre in riferimento agli interventi autorizzati e senza alcun costo aggiuntivo per il Distretto 18, può erogare ulteriori prestazioni migliorative sulla base del progetto assistenziale dell'utente redatto dal Servizio Sociale e dallo stesso sottoscritto per accettazione. Di tali interventi deve darne comunicazione al Comune di Paternò-capofila.

### Beneficiari dei buoni/voucher

Sono beneficiari dei buoni/voucher le persone residenti nel territorio dei Comuni del Distretto 18, in possesso dei requisiti previsti per ciascun servizio, come specificato nel presente disciplinare, ed autorizzate dal Servizio Sociale del Comune all'acquisto di interventi e prestazioni presso enti fornitori accreditati e iscritti all'Albo distrettuale.

L'utente non può richiedere al soggetto accreditato ulteriori interventi aggiuntivi rispetto a quelli autorizzati dal Servizio Sociale e ben indicati nel PAI, concordato e sottoscritto per accettazione dallo stesso o dai suoi familiari.

Quanto contenuto nel Piano Assistenziale Individuale deve essere rispettato, sia dall'ente fornitore, che dall'utente; pertanto non è prevista la possibilità di rinunciare delle prestazioni minime previste dal progetto, senza una revisione dello stesso Piano da parte dell'Assistente Sociale del Comune di residenza del beneficiario.

Qualora l'utente rilevi che la qualità/quantità del servizio acquistato non sia conforme al progetto personalizzato di assistenza e/o agli standard previsti, deve inoltrare tempestiva segnalazione all'assistente sociale del Comune di residenza, che porterà nella sede opportuna la valutazione di eventuali contestazioni al fornitore.



### Libera scelta dell'utente

I servizi forniti per mezzo di voucher vengono erogati garantendo la libera scelta dell'utente tra tutti i fornitori accreditati e iscritti all'Albo Distrettuale.

L'assistente sociale del Comune di residenza avvia la procedura per l'emissione del voucher, previa valutazione socio economica a favore del soggetto ammesso al servizio, facendo pervenire all'Ente accreditato scelto e al Comune Capofila la richiesta di attivazione del servizio.

In relazione al grado di soddisfacimento delle prestazioni ricevute, l'assistito ha la facoltà di revocare in qualsiasi momento il fornitore scelto se dovessero subentrare reali motivi di insoddisfazione per le prestazioni ricevute.

In ogni caso l'utente, in relazione al grado di soddisfazione rispetto alle prestazioni ricevute, ha facoltà di scegliere un altro soggetto accreditato qualora subentrino motivi di insoddisfazione durante l'erogazione delle prestazioni medesime.

A tale fine, l'assistito o uno dei suoi familiari, comunicherà per iscritto, all'ufficio di Servizio Sociale del Comune di residenza la propria volontà di scelta di altro fornitore. Il trasferimento sarà operativo entro il decimo giorno dalla presentazione dell'istanza.

L'utente beneficiario, nel caso di cancellazione del fornitore dalla lista dei soggetti accreditati, deve riceverne tempestiva comunicazione da parte del Comune di residenza, in modo da poter effettuare una ulteriore scelta tra gli altri fornitori accreditati e aver garantita la realizzazione del suo intervento e in caso di variazioni quest'ultimo è tenuto a comunicarle al Comune di residenza.

### Monitoraggio e valutazione degli interventi

Il Servizio Sociale Professionale dei Comuni di residenza e di concerto con l'U.V.M. dell'ASP ha la facoltà di controllo in ordine all'adempimento del servizio ed al rispetto di quanto contenuto nel presente disciplinare di servizio, nell'avviso e nel patto di accreditamento riguardo:

- le norme contrattuali, contributive, assicurative ed assistenziali nei confronti del personale dipendente della ditta accreditata;
- il buon andamento del servizio, anche attraverso verifiche ed accertamenti periodici, sia in merito al livello delle prestazioni rese dal soggetto accreditato che in termini di customer satisfaction;
- il possesso ed il mantenimento dei requisiti indispensabili indicati nell'avviso di accreditamento;
- il mantenimento degli impegni e degli oneri assunti, con l'accettazione di tutte le prescrizioni contenute nel presente disciplinare di servizio e sottoscritte nel Patto di accreditamento.

Tali verifiche valuteranno pertanto il permanere dei requisiti dichiarati, il livello quali-quantitativo degli interventi e la loro corrispondenza ai contenuti del voucher di servizio attivato, nonché l'esito dell'intervento in termini di soddisfazione dell'utente.

I controlli periodici del servizio saranno basati sui seguenti strumenti di rilevazione, che l'ente accreditato si impegna a trasmettere mensilmente al Servizio sociale del Comune di residenza.

- valutazione delle relazioni di servizio;
- rilevazione numero dei servizi resi;
- rilevazione numero degli utenti in carico,
- indice di permanenza in carico degli utenti.

### Modalità di organizzazione e gestione del servizio

Riveste assoluta importanza la qualità della relazione di aiuto che si instaura tra l'operatore e le persone/famiglie destinatarie del servizio, relazione che deve essere caratterizzata da modalità di rispetto e riservatezza oltre a quanto già previsto dalla normativa per il trattamento dei dati sensibili. Il servizio dovrà essere erogato secondo il rispetto dei principi generali deontologici. L'ente accreditato avrà cura di fornire al personale tutto il materiale e le attrezzature necessarie per lo svolgimento delle attività, nel rispetto delle norme in materia di sicurezza.

Agli operatori vengono richieste prestazioni coerenti con le proprie professionalità, nonché di osservare le seguenti regole:

- accedere all'abitazione dell'utente con tesserino di riconoscimento,
- porre attenzione al rispetto della privacy;
- osservare per il corretto svolgimento del servizio il P.A.I. come definito dall'UVM e dall'Ass. Sociale di concerto con l'utente, la sua famiglia;
- redigere scheda nominativa di ciascun utente che ha ricevuto il servizio;
- osservare il calendario delle attività.

Il coordinatore dell'Ente accreditato, mensilmente deve produrre una relazione sull'andamento del servizio.

L'attivazione dell'intervento del servizio deve essere assicurata entro otto giorni dalla comunicazione e trasmissione del PAI, via fax o e-mail effettuata dall'assistente sociale comunale all'ente accreditante.

In caso di urgenza l'attivazione deve essere effettuata entro 48 ore.

### Figure professionali richieste

Il Servizio di Assistenza Domiciliare verrà realizzato dall'Ente accreditato, scelto dall'utente e/o suoi familiari, mediante i propri operatori di ambo i sessi in numero adeguato alle richieste pervenute, adeguatamente preparati per il tipo di utenza ed in possesso dei seguenti requisiti:

- idoneità fisica alla mansione;
- possesso dell'attestato OSS e OSA rilasciato da scuola, istituto o ente riconosciuto dalla regione Sicilia.

L'ente accreditato deve garantire la presenza di un coordinatore tecnico gestionale del servizio che assicuri il raccordo ed il collegamento con i servizi che hanno redatto il P.A.I.

Il Coordinatore deve essere in possesso del seguente titolo di laurea:

- scienza del servizio sociale.

Al Coordinatore è richiesto di:

- fare da referente per gli operatori dei Servizi Sociali del Comune di Paternò al fine di garantire gli obiettivi e gli interventi previsti nei PAI;
- effettuare il coordinamento degli operatori;
- essere referente per la comunicazione e la valutazione delle attività relazionando mensilmente al Servizio Sociale Comunale;
- assicurare la reperibilità mediante telefono cellulare, garantire la rispondenza del servizio al presente disciplinare e la rispondenza degli interventi programmati rispetto ai programmi adottati.

L'ente accreditato è tenuto a trasmettere al Comune di Paternò il curriculum vitae del coordinatore e del personale impiegato ad erogare le prestazioni.

### Frequenze, assenze, rinunce dell'utente

L'utente si impegna a garantire la sua collaborazione al progetto assistenziale personalizzato rispettandone le modalità d'intervento e gli orari concordati con lo stesso o suo familiare.

Dopo 5 giorni di assenza la riammissione è subordinata a presentazione di certificazione medica. Per assenze più prolungate dovute a ricoveri ospedalieri o ad esigenze di tipo particolare l'utente può avere garantita la continuità del servizio, a condizione che tale assenza non superi i trenta giorni e che ne dia comunicazione al Comune di appartenenza. Trascorsi quindici giorni, in assenza di comunicazioni, l'utente viene escluso dal servizio e fatta scorrere la graduatoria, in favore di altri.

Altresì, l'utente può comunicare al Comune di rinunciare al servizio per motivi personali sopravvenuti (trasferimento in altra sede, ricoveri prolungati, ecc).

### Decadenza e sospensione del voucher

Il voucher sociale decade nei seguenti casi:

- mancato rispetto del PAI da parte dell'utente verificato dal Servizio Sociale del Comune di appartenenza;

In caso di definitiva interruzione del servizio, per qualunque causa, l'utente è tenuto a restituire al Comune di Paternò il voucher.