

**Servizio di Assistenza
Domiciliare
e Servizio di Consegna Pasti a
Domicilio**

**a favore di soggetti
anziani e disabili**

**ALL. A - Linee guida per
l'accreditamento**

Il presente documento è finalizzato a regolamentare l'erogazione di voucher sociali per interventi a supporto della domiciliarità a favore di soggetti anziani e disabili.

Il processo si inserisce nel più ampio quadro di promozione di strategie integrate finalizzate alla continuità assistenziale e prende a riferimento:

- Legge 328/2000 “ Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” artt. 6 e 11;
- Piano Socio – Sanitario della Regione Lombardia;
- L.R. 3 del 12/3/2008 “Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona”;

Con il processo di voucherizzazione si definisce una forma innovativa dal punto di vista organizzativo e di processo che garantisca il supporto alla famiglia mediante l'erogazione di voucher “da spendere” verso soggetti accreditati.

In tale prospettiva il voucher sociale diventa una modalità aggiuntiva e non sostitutiva per:

- garantire una soglia omogenea a livello distrettuale di inclusione sociale, al di sotto della quale le prestazioni di assistenza domiciliare possano essere realmente considerate un livello essenziale di assistenza e pertanto accessibili all'utenza anche disagiata;
- potenziare le offerte di servizio sul territorio per rispondere ai bisogni espressi dalla comunità locale in materia di assistenza domiciliare;
- valorizzare la progettualità, l'imprenditorialità e la responsabilità sociale delle agenzie che rispondano a criteri regolativi e si qualificano competenti in merito ai livelli assistenziali individuati dall'Ambito Distrettuale stesso;
- mantenere e costantemente qualificare i livelli di servizio offerti.

Il servizio è riservato ai cittadini anziani e disabili, residenti nel Comune di Salò.

Il voucher sociale si propone di sviluppare interventi di Assistenza Domiciliare quale livello primario e fondamentale dell'intervento per la tutela del benessere dell'individuo anziano, disabile e/o adulto non autosufficiente, finalizzato al mantenimento della persona in difficoltà nel suo naturale e quotidiano ambiente di vita e di relazione, in condizioni di massima autonomia e benessere possibili, nel rispetto delle diversità e delle caratteristiche individuali e familiari.

Gli interventi privilegiano quindi l'ambito della vita quotidiana e del domicilio, ed in particolare:

- aiuto nella cura e nell'igiene della persona,
- bagno assistito,
- servizio OSS,
- consegna pasti,
- alzata e rimessa a letto,
- mobilitazione della persona costretta a letto,
- aiuto per il governo dell'alloggio e per le attività domestiche,
- correzione delle posture,
- verifica della corretta assunzione dei farmaci prescritti,
- spesa e commissioni di vita quotidiana.

Per i casi più complessi è possibile che l'operatore lavori in coppia per il 100% degli interventi.

Gli interventi promossi mediante voucher sociale, quindi, non sono considerati come somma di prestazioni, ma come azioni integrate e coerenti al raggiungimento di obiettivi di maggior benessere possibile della persona – e sostegno del suo nucleo o del suo/suoi *care giver* – all'interno di progetti altrettanto individualizzati e personalizzati.

Il voucher sociale prevede una prestazione oraria minima di 50 minuti più 10 minuti per lo spostamento

Il voucher deve essere garantito 5 giorni su 7 con orario dalle ore 8.00 alle ore 13.00, per 12 mesi annui (festività non comprese).

L'accesso al servizio viene comunque determinato dai Servizi Sociali del Comune che fornirà le informazioni necessarie a garantire l'effettiva libertà di scelta della famiglia rispetto all'ente accreditato a cui affidare il servizio.

Al Servizio Sociale Comunale compete:

- La valutazione delle condizioni di bisogno mediante strumenti professionali di lavoro. L'Assistente Sociale, sulla base della richiesta espressa dal cittadino, attiva le modalità e gli strumenti (es visita domiciliare, confronto con *care-giver*, ...) che ritiene maggiormente consoni al fine di acquisire gli elementi conoscitivi necessari per una valutazione della situazione di bisogno e apre una cartella sociale informatizzata relativa al richiedente.
- La valutazione della situazione economica del richiedente. L'Assistente Sociale è tenuta a verificare il possesso di un Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) del richiedente per l'applicazione delle tariffe previste dal regolamento Comunale e a darne comunicazione all'Ente Accreditato e all'interessato.

Il Comune di Salò definisce, per le prestazioni di Servizio di Assistenza Domiciliare, le seguenti tariffe senza IVA entro le quali espletare la propria offerta:

Qualifica professionale	Tariffa min	Tariffa max
OSS	€ 18,80	€ 19,20
ASA	€ 18,40	€ 19,10
Colf e consegna pasti	€ 16,60	€ 17,00

Il prezzo corrispondente allo standard delle prestazioni oggetto di accreditamento della durata effettiva di 50 minuti di prestazione e 10 minuti di trasferimento relativamente alle prestazioni OSS, ASA e colf per ogni ora di prestazione resa. Il prezzo si intende comprensivo di tutta la struttura dei costi quali, ad esempio, il materiale d'uso (guanti, camici, ecc...), il coordinamento, la formazione obbligatoria.

I trasferimenti richiesti per lo spostamento da utente a utente verranno rimborsati per € 0,40/km. I mezzi di trasporto dovranno essere messi a disposizione dal fornitore (almeno tre autovetture).

Il prezzo si intende non modificabile prima di un anno dall'inserimento nell'albo dei fornitori ed adeguabile, all'indicizzazione ISTAT. Nel contratto con il cittadino il prezzo esposto dovrà essere comprensivo di IVA.

Gli interventi di supporto alla domiciliarità e i relativi Progetti personalizzati di assistenza domiciliare dovranno essere attivati dall'Ente accreditato entro massimo 5 giorni dalla richiesta, ed entro 48 ore massimo in casi di particolare urgenza segnalata dal Servizio Sociale Comunale.

L'Ente accreditato stipulerà il contratto con l'utenza, convalidato con il servizio sociale comunale e mensilmente fatturerà all'utente le prestazioni erogate per la parte di compartecipazione mentre inoltrerà fattura al Comune per la quota rimanente di sua spettanza. Mensilmente l'ente accreditato assolverà anche ai debiti informativi secondo le modalità definite nel Patto di accreditamento.

L'offerta degli operatori accreditati avrà validità anche per i residenti salodiani che vogliono rivolgersi privatamente e direttamente a tali soggetti.

**STIMA MERAMENTE ESEMPLIFICATIVA DEL VALORE ECONOMICO
COMPLESSIVO E NUMERICO DEI PASTI CONSEGNATI A DOMICILIO**

ANNO	SPESA SERVIZI SAD E PASTI A DOMICILIO
2013	€ 180479,49
2014	€ 190313,18
2015	€ 186307,46
2016	€ 168187,49
2017	€ 184168,26
TOT	€ 909.455,88

ANNO	N.PASTI AL GIORNO*
2013	42
2014	43
2015	45
2016	41
2017	42
	*dal lun al ven

Possono presentare domanda di accreditamento tutti i soggetti pubblici e privati, profit e no profit, che sono in possesso dei seguenti requisiti:

- a) Iscrizione alla Camera di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura, competente per territorio ed in caso di Cooperativa, regolare iscrizione al Registro Prefettizio delle Cooperative e, solo per le Cooperative sociali, anche regolare iscrizione al relativo Albo Regionale;
- b) Scopo sociale (*mission* aziendale) in linea con la specificità del settore per il quale è richiesto l'accREDITamento e esperienza di almeno cinque anni, maturata nella gestione di un servizio di assistenza domiciliare a favore di soggetti anziani e disabili.
- c) Presenza di una sede operativa nell'Ambito territoriale del Distretto 11 o 12 o comunque nella Provincia di Brescia;
- d) Fatturato annuo medio ultimo triennio superiore a € 1.000.000,00;
- e) Fatturato annuo medio ultimo triennio per servizi identici a quello oggetto del presente accREDITamento non inferiore a € 350.000,00;
- f) Strutturazione di sistemi definiti di coordinamento attivo degli operatori impegnati nel servizio;
- g) Dotazione di personale che comprenda figure di ASA/OSS con diploma professionale in numero adeguato alla garanzia di svolgimento delle prestazioni richieste, in possesso di titoli di studio prescritti dalla Regione Lombardia;
- h) Applicazione nei confronti dei propri dipendenti addetti alle prestazioni oggetto di accREDITamento e, se cooperative, anche nei confronti dei soci lavoratori, dei CCNL di settore e degli accordi integrativi territoriali sottoscritti dalle Organizzazioni Sindacali maggiormente rappresentative sul territorio nazionale;
- i) Assenza, da parte del rappresentante legale dell'Organizzazione, di condanna definitiva per reati gravi in danno allo Stato o della comunità che incidono sulla moralità professionale;
- l) Assenza da parte del Legale Rappresentante di condanne penali per fatti imputabili all'esercizio di unità di offerta del sistema sanitario, sociosanitarie e sociale.
- m) Assenza di risoluzione di contratti di accREDITamento, stipulati negli ultimi dieci anni, per la gestione della medesima unità di offerta per fatti imputabile a colpa del soggetto gestore, accertata giudizialmente.

- n) Assenza, da parte del legale rappresentante dell'Organizzazione, di altre fattispecie previste dall'art.80 del Decreto Legislativo n.50/2016;
- o) Possesso dei requisiti per l'esercizio dell'attività di impresa, ove previsto dalla legge;
- p) Essere in regola con gli obblighi concernenti le dichiarazioni e il pagamento dei contributi previdenziali e assistenziali a favore dei lavoratori secondo la legislazione italiana, indicando la sede INPS di competenza presso la quale richiedere la certificazione attestante la regolarità dei versamenti contributivi;
- q) Essere in regola con gli obblighi concernenti le dichiarazioni e pagamenti in materia di imposte e tasse secondo la legislazione italiana;
- r) Disporre dell'idoneità giuridica, economica, finanziaria, tecnica e morale per assolvere agli obblighi e agli impegni previsti dalla procedura di accreditamento;
- s) Essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili ex Legge 68/99;
- t) Rispetto di tutte le disposizioni attinenti la prevenzione degli infortuni e le assicurazioni relative a favore di chiunque, a qualunque titolo, lavori nel servizio;
- u) Rispetto della normativa sulla privacy come previsto dal T.U. 196/2003;
- v) Stipulazione di idonea copertura assicurativa R.C.T. con massimale non inferiore a €. 5.000.000,00 unico per sinistro e R.C.O. €. 5.000.000,00 per sinistro con il limite di €. 2.500.000,00 per ogni persona danneggiata, a garanzia di sinistri che possano derivare ad utenti o terzi durante l'espletamento del servizio;
- w) Assunzione di ogni responsabilità civile e penale inerente la gestione ed organizzazione di prestazioni rese tramite voucher sociale;
- z) Essere in grado di documentare in ogni momento tutte le dichiarazioni che verranno rese.
- 1) Possesso di Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2015.

ASSOCIAZIONI O RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI DI IMPRESA

È possibile altresì, la partecipazione di associazioni o raggruppamenti temporanei di imprese costituiti ai sensi dell'art. 11 del D. Lgs. 157/1995 e s.m.i., che abbiano fra loro regolato la collaborazione specifica con l'indicazione dell'organizzazione Capogruppo. Inoltre i requisiti di cui al punto b) c) e d) dovranno essere posseduti per almeno il 50% dalla Capogruppo e in ogni caso i requisiti sommati posseduti dagli enti riuniti dovranno essere pari o superiori a quelli globalmente richiesti. I requisiti di cui ai punti e), f) potranno essere posseduti indifferentemente da uno degli enti partecipanti al raggruppamento o all'associazione. I requisiti di cui ai punti a) g) h) i) l) m) n) o) p) q) r) s) t) u) v) w) z) dovranno essere posseduti da tutti gli enti partecipanti al raggruppamento o associazione. Gli enti interessati ad accreditarsi dovranno inoltre rispondere a standard quantitativi e requisiti oggettivi attraverso la presentazione di un Progetto tecnico che descriva le modalità di realizzazione degli interventi di assistenza domiciliare a favore di soggetti anziani e disabili e precisamente:

1. SISTEMA ORGANIZZATIVO E GESTIONALE

Descrizione del progetto di servizio che si intende adottare avendo cura di indicare: a) Indicazione della sede operativa nel Distretto 11 b) Il modello organizzativo e gestionale che si intende adottare con indicazione delle procedure di presa in carico, di intervento e di monitoraggio dei casi. c) Il modello delle relazioni di coordinamento che si intendono adottare con il Servizio Sociale

Comunale per una corretta e puntuale organizzazione del servizio. d) Modalità operative di gestione della rilevazione dei bisogni, di valorizzazione delle risorse familiari, relazionali e sociali, di integrazione con tutte le componenti della rete dei servizi dando precise indicazioni degli strumenti e dei modelli adottati, nonché la scelta delle attività che si intendono adottare per la gestione dei rapporti con gli utenti.

2. RISORSE UMANE

Descrizione delle risorse umane preposte allo svolgimento delle prestazioni oggetto di accreditamento, avendo cura di indicare: a) Elenco e Numero delle diverse figure professionali che si intendono impiegare, relativa qualifica professionale, monte ore giornaliero e settimanale, tipologia di contratto applicato, orari di presenza in servizio, mansioni attribuite. b) Curriculum del Coordinatore che si intende impiegare nella gestione del servizio, con precisa indicazione della qualifica professionale, delle esperienze maturate nel settore dell'assistenza socio-sanitaria per anziani, nonché le disponibilità per il suo reperimento. c) Modalità operative di gestione della selezione del personale, di inserimento di nuovi operatori, di sostituzione del personale assente. d) Elenco degli interventi mirati alla sicurezza del personale. e) Strategie e modalità per il contrasto ed il contenimento del turn-over degli operatori. f) Piano dettagliato di supervisione, coordinamento e di formazione degli operatori che si intende realizzare. g) Organigramma del personale con i relativi livelli di responsabilità.

3. SISTEMA QUALITÀ

Indicazione degli elementi inerenti la capacità tecnica ed il sistema qualità posseduti, oltre a quelli minimi (requisiti generali) previsti dalla procedura di accreditamento. Gli Enti interessati ad accreditarsi dovranno allegare la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2015 per il servizio identico a quello oggetto dell'accREDITAMENTO.

Inoltre sarà necessario autocertificare i seguenti **Standard organizzativo – gestionali**:

- a) predisposizione di un Piano di lavoro annuale per tipologia di attività;
- b) predisposizione di un Piano di lavoro settimanale/giornaliero per interventi con l'utenza;
- c) compilazione di un Registro degli interventi quotidianamente erogati e breve diario di aggiornamento sulle singole situazioni;
- d) tenuta e regolare aggiornamento dell'archivio e delle schede nominative per utente contenenti almeno: il Piano di assistenza Individualizzato, i verbali degli incontri di monitoraggio con utente/famiglia/servizi e la liberatoria dei dati personali;
- e) utilizzo di schede di valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza/famiglia somministrata annualmente o al termine dell'intervento;
- f) utilizzo di Schede di valutazione del grado di soddisfazione degli operatori somministrata annualmente;
- g) elaborazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti e degli operatori, loro trasmissione al Comune e restituzione dei risultati ai soggetti interessati;
- h) possesso dei requisiti organizzativo -gestionali come da bando;
- i) piano di aggiornamento del personale secondo le tipologie di servizio;
- j) piano annuale della formazione/aggiornamento degli addetti;
- k) qualificazione ed esperienza professionale degli operatori coinvolti: la percentuale degli operatori in corso di qualificazione professionale non può superare il 10% degli addetti.

Carta dei Servizi con l'indicazione, preferibilmente, di:

- a) *mission* (ragion d'essere dell'organizzazione e i valori cui si ispira) attinente alla specifica tipologia di attività da accreditare;
- b) principi del servizio, diritti e doveri degli utenti;
- c) obiettivi e loro articolazione nel tempo;
- d) servizi offerti e tipologia prestazioni;
- e) modalità di erogazione dei servizi;
- f) Enti Territoriali nei quali svolge l'attività l'ente che richiede l'accreditamento;
- g) modalità di accesso;
- h) modalità di collaborazione con la committenza per l'elaborazione e attivazione dei progetti e/o prestazioni;
- i) modalità di raccordo nella gestione dell'utenza, nel mantenimento di contatti costanti con la famiglia dell'utente, con i Servizi Sociali di riferimento, con la rete del territorio;
- j) modalità e tempi massimi di attivazione del servizio dalla richiesta;
- k) orari di apertura, riferimenti di sede e telefonici;
- l) costi del servizio per tipologia di prestazione;
- m) standard di qualità, dimensioni e indicatori;
- n) condizioni per facilitare la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti;
- o) sistema di valutazione adottato, del grado di soddisfazione dell'utenza e del personale in servizio, sistema di verifica e di controllo;
- p) sistema adottato per l'invio di segnalazioni e reclami.
- q) relazione delle attività, comprovante l'esperienza acquisita.

Per la modalità di accreditamento si rimanda all'allegato B "Disciplinare della procedura di accreditamento".

L'ente accreditato si impegna ad assolvere, entro 10 giorni dall'iscrizione nell'albo dei soggetti accreditati, ai seguenti adempimenti:

- gestire il servizio secondo le modalità espresse dalle presenti Linee Guida;
- non sub-appaltare le prestazioni oggetto di accreditamento;
- stipulare, prima della sottoscrizione del Patto di Accreditamento, idonea polizza di assicurazione R.C.T. con massimale non inferiore a €. 5.000.000,00 unico per sinistro e R.C.O. €. 5.000.000,00 per sinistro con il limite di €. 2.500.000,00 per ogni persona danneggiata, a garanzia di sinistri che possano derivare ad utenti o terzi durante l'espletamento del servizio.
- attivare una sede operativa nel Distretto 11 Garda, con reperibilità di almeno 40 ore settimanali.

Con la successiva sottoscrizione del Patto di Accreditamento (allegato F) verranno formalizzati detti obblighi ed oneri, nonché i reciproci rapporti, le procedure operative di attivazione e attuazione dei voucher, le modalità di presa in carico dell'assistito, le penalità e sanzioni, le cause di risoluzione, i sistemi di controllo, verifica e monitoraggio.