

**DISCIPLINARE DI SERVIZIO PER L'ACCREDITAMENTO
CON L'AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N14
DI SOGGETTI DEL TERZO SETTORE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI
DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI, DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA ANZIANI E DISABILI,
DI ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA
PERIODO 2014/2015**

**PARTE PRIMA
DISPOSIZIONI COMUNI**

1. PREMESSA E DEFINIZIONI

Con Delibera di Giunta n. 320 del 3.7.2012 (*“Modifica degli ambiti territoriali sociali e dei distretti sanitari – Provvedimenti a seguito della deliberazione di giunta regionale n. 40 del 4.2.2011”*), la Regione Campania ha previsto la costituzione del nuovo Ambito territoriale sociale N14 (di seguito Ambito N14), composto dal Comune di Giugliano in Campania, nonché dal Distretto n. 37 dell'ASL Na2 Nord.

L'Ambito N14 ha previsto nello specifico, tra i propri obiettivi strategici, il miglioramento del livello qualitativo e quantitativo delle azioni a favore di persone fragili (anziani e disabili), attraverso l'utilizzo del sistema dell'accreditamento istituzionale dei soggetti possibili erogatori dei servizi socio – sanitari, tra i quali il cittadino – utente può liberamente scegliere.

Il presente documento contiene la descrizione della tipologia e delle modalità organizzative di ogni singolo servizio oggetto di accreditamento, in osservanza delle disposizioni regionali e di quanto stabilito dal Comune di Giugliano, e costituisce parte integrante e sostanziale del Bando di Accreditamento.

Ai fini del presente Disciplinare di servizio si assumono le seguenti definizioni :

- Ufficio di Piano: responsabile della gestione tecnico – contabile – amministrativa dei servizi resi in regime di accreditamento, e delle procedure di costituzione e gestione dell'Elenco Unico d'Ambito dei soggetti accreditati;
- Assistente Sociale: assistente sociale comunale.
- U.V.I.: Unità di Valutazione Integrata presso il Distretto Sanitario n. 37 dell'ASL NA2 Nord, è un'equipe socio – sanitaria multidisciplinare integrata a cui partecipano componenti del Comune e dell'ASL di competenza. Si configura come strumento di valutazione multidisciplinare e multidimensionale delle situazioni di bisogno socio – sanitario complesso e di predisposizione del P.A.I./P.E.I.
- PAI : Piano Assistenziale Individualizzato, per il servizio di assistenza domiciliare e di assistenza domiciliare integrata per anziani e disabili,
- PEI : Piano Educativo Individualizzato, per il servizio di assistenza scolastica specialistica per minori,
- Interventi socio - assistenziali: interventi sociali e/o interventi socio-sanitari.

2. VALUTAZIONE DEL BISOGNO E PRESA IN CARICO. COMPETENZE DEGLI ATTORI ISTITUZIONALI

La valutazione del bisogno socio – sanitario complesso è effettuata avendo come riferimento una serie di indicatori che contribuiscono a delineare il quadro personale, familiare e sociale dell'utente e/o del nucleo da cui viene la richiesta di aiuto e che possono essere così sinteticamente riassunti :

- Stato di salute
- Situazione lavorativa/economica
- Situazione abitativa
- Rete familiare
- Rete sociale
- Capacità di interazione con la rete dei servizi
- Livello di autonomia/autosufficienza.

Il “Titolare del caso” o “case manager” è l'Assistente Sociale di riferimento per il Comune e/o per l'ASL, secondo l'organizzazione interna del sistema dei servizi sociali comunali.

L'Assistente Sociale è la figura centrale del processo di attivazione dei servizi poiché intercetta, analizza, approfondisce la situazione ed individua le risposte più adeguate per far fronte al bisogno emerso, fornisce tutte le informazioni necessarie all'utente, effettua la presa in carico, predispone un progetto di intervento ed attiva la rete sociale.

Si occupa inoltre di monitorare il buon andamento degli interventi in atto e della situazione nel suo complesso.

L'Assistente Sociale quindi, formula un "programma assistenziale individualizzato" (PAI) o un "programma educativo assistenziale individualizzato" (PEI), correlato al grado di autonomia dell'utente, con il quale si determina la presa in carico, l'intervento socio – assistenziale necessario, la competenza professionale specifica necessaria e la continuità negli operatori che interverranno sul caso.

Le competenze degli attori istituzionali che partecipano all'intervento socio – assistenziale, sono così meglio descritte.

➤ **Al Servizio sociale professionale del Comune di residenza dell'utente – cittadino competente :**

- intercettare il bisogno ed effettuare una valutazione,
- prendere in carico la persona in difficoltà;
- partecipare alla elaborazione e sottoscrivere il PAI e/o il PEI;
- informare il cittadino, aiutandolo nella scelta della risposta più adatta alla soluzione del suo problema e della sua condizione di fragilità;
- inoltrare la richiesta di convalida formale del PAI/PEI all'Ufficio di Piano;
- monitorare il buon andamento dell'intervento e segnalare all'Ufficio di Piano eventuali difficoltà o impedimenti.

➤ **All'Ufficio di Piano competente :**

- convalidare formalmente il PAI/PEI, tenendo in considerazione il budget a disposizione del Comune ed autorizzare l'erogazione della compartecipazione per il progetto di intervento proposto;
- verificare la disponibilità del soggetto fornitore del servizio scelto;
- curare gli aspetti amministrativo - contabili connessi all'erogazione del servizio;
- mantenere i contatti con il soggetto fornitore e con il Servizio Sociale di riferimento per il monitoraggio e la verifica del servizio attivato e del mantenimento dei requisiti.

➤ **Al soggetto fornitore accreditato, scelto per l'erogazione del servizio, competente :**

- l'erogazione del servizio richiesto, nelle modalità e nei tempi indicati nei P.A.I./P.E.I. e definito dal presente Disciplinare di servizio;
- informare immediatamente l'Assistente Sociale di riferimento e l'Ufficio di Piano qualora sorgessero eventi, difficoltà o impedimenti tali da compromettere il buon andamento dell'intervento;
- provvedere ad una tempestiva sostituzione degli operatori che eventualmente non potessero svolgere il servizio assegnatogli e provvedere ad informare immediatamente l'Assistente Sociale di riferimento, l'Ufficio di Piano ed il beneficiario dell'intervento;
- garantire per quanto possibile la continuità del rapporto operatore - utente;
- garantire un canale di comunicazione il più possibile immediato tra i Servizi Istituzionali e un referente dell'ente erogatore;
- attenersi a quant'altro definito dal presente Disciplinare di servizio in ogni suo articolo e dal Bando di accreditamento;
- fornire nel termine di tre giorni dalla richiesta da parte dell'Ufficio di Piano tutte le informazioni necessarie per eventuali monitoraggi del servizio.

3. TIPOLOGIA E COSTO ORARIO DEI SERVIZI

I servizi socio – assistenziali e socio – sanitari oggetto del Bando di accreditamento e del presente Disciplinare sono afferenti alle seguenti macro - aree:

➤ **Area Anziani:**

- servizio di assistenza domiciliare socio – assistenziale (S.A.D.)
- servizio di assistenza domiciliare integrata (A.D.I. anziani).

Il costo orario per il S.A.D. anziani è pari ad € 18,55 comprensivo di costi di gestione ed IVA, se dovuta,.

Il costo orario per il servizio di A.D.I. anziani, se effettuato con O.S.A., è quantificato in € 18,55 comprensivo di IVA, se dovuta, e costi di gestione; se effettuato con O.S.S., è quantificato in € 21,00, comprensivo di IVA, se dovuta e costi di gestione.

➤ **Area Disabili:**

- servizio di assistenza domiciliare integrata (A.D.I. disabili).
- servizio di assistenza scolastica specialistica (A.S.S.).

Il costo orario per il servizio di A.D.I. disabili effettuato con O.S.A. è quantificato in € 18,55 comprensivo di IVA, se dovuta, e costi di gestione; se effettuato con O.S.S. è quantificato in € 21,00, comprensivo di IVA, se dovuta, e costi di gestione.

Il costo orario per il servizio di A.S.S. è quantificato in € 22,00, comprensivo di IVA, se dovuta, e costi di gestione. Pertanto, il costo totale di ciascun intervento sarà pari al costo orario moltiplicato per le ore previste nel progetto personalizzato ed effettivamente erogate.

4. ORARI DEL SERVIZIO

Il servizio oggetto di accreditamento 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 competente Ufficio.

5. COMPARTECIPAZIONE DELL'UTENTE AI COSTI DEL SERVIZIO

Per i servizi oggetto del Bando di accreditamento e del presente Disciplinare, l'Ambito N14 ha previsto l'eventuale compartecipazione dell'utente al costo del servizio erogato, impegnandosi a corrispondere, direttamente al fornitore, in caso di effettiva fruizione, soltanto l'importo della quota economica a proprio carico.

Il valore dell'eventuale quota di compartecipazione a carico dell'utente varierà a seconda del servizio da erogare e verrà modulata in relazione alla situazione economica risultante dall'ISEE del nucleo familiare del beneficiario, secondo i criteri stabiliti nell'apposito Regolamento d'Ambito.

Pertanto, la quota del costo complessivo del servizio che risulterà a carico dell'Ambito N14 sarà determinata dal costo complessivo della prestazione detratte l'eventuale quota di compartecipazione posta a carico dell'utente e/o l'eventuale quota di compartecipazione posta a carico dell'ASL.

La quota a carico dell'utente e/o dell'ASL dovrà essere riscossa direttamente dal soggetto erogatore del servizio senza che alcuna pretesa, a nessun titolo, ragione o causa, possa essere avanzata in relazione alla stessa nei confronti dell'Ambito e/o del Comune di Giugliano.

6. SCELTA DEL FORNITORE

I servizi forniti vengono erogati garantendo la libera scelta dell'utente tra tutti i fornitori accreditati presenti nell'Elenco Unico dell'Ambito N14.

L'Assistente Sociale referente del caso (*case manager*) avvia la procedura per l'erogazione del servizio che verrà prestato in regime di compartecipazione dell'utente, previa valutazione socio - economica e/o socio – economica - sanitaria del caso.

L'utente beneficiario, nel caso di cancellazione del fornitore dalla lista dei soggetti accreditati, riceverà tempestiva comunicazione da parte dell'Ufficio Servizi Sociali, in modo da poter effettuare una ulteriore scelta tra gli altri fornitori accreditati e aver garantita la realizzazione del suo intervento.

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 oggettivi e giustificati motivi di insoddisfazione durante l'erogazione delle prestazioni medesime.

Tale cambiamento è possibile solo a partire dal mese immediatamente successivo a quello in cui l'utente abbia trasmesso al fornitore ed all'Ufficio di Piano comunicazione scritta con indicazione delle oggettive motivazioni per le quali non ritiene di avvalersi più del fornitore precedentemente scelto.

7. DOCUMENTO CONTENENTE LE CONDIZIONI DI EROGAZIONE E PAGAMENTO DEL SERVIZIO

Il documento che riconosce il diritto dell'utente a beneficiare dell'intervento socio – sanitario in regime di accreditamento e di compartecipazione è il P.A.I./P.E.I. convalidato dall'Ufficio di Piano.

Il contenuto del P.A.I./P.E.I., dopo il visto dell'Ufficio di Piano, viene trasfuso in un documento contenente, tra l'altro, le "Condizioni di erogazione e pagamento del servizio" :

- 1) i dati anagrafici ed il codice fiscale dell'utente e dell'esercente le funzioni tutoriali (ove presente)
- 2) il tipo di servizio attivato
- 3) la descrizione degli interventi da effettuare a beneficio dell'utente
- 4) le ore settimanali e mensili da erogare, con indicazione dei giorni di loro erogazione
- 5) il costo della quota di compartecipazione a carico del cittadino, calcolata in relazione all'ISEE
- 6) il costo delle quote a carico dell'Ambito N14 e dell'ASL (ove dovuta)
- 7) la durata temporale degli interventi
- 8) clausola con cui si richiamano per quanto non previste le disposizioni del relativo Regolamento d'Ambito.

Il documento contenente le "Condizioni di erogazione e pagamento del servizio" viene redatto in quattro copie, sottoscritte, ciascuno per quanto di propria competenza, dall'Assistente Sociale di riferimento, dall'utente o dall'esercente le funzioni tutoriali, dal Coordinatore del soggetto accreditato, dal Responsabile dell'Ufficio di Piano o da un suo delegato e dall'ASL, ove necessario.

Ogni variazione rispetto a quanto previsto nel Documento, e quindi degli interventi autorizzati, comporta la necessità di sottoscrizione di un'ulteriore P.A.I./P.E.I.

Il fornitore può introdurre, sempre in riferimento agli interventi autorizzati e senza alcun costo aggiuntivo, ulteriori elementi migliorativi della qualità del progetto assistenziale dell'utente.

Di tali interventi deve comunque dare comunicazione ai Servizi sociali professionali ed all'Ufficio di Piano.

8. BENEFICIARI DEI SERVIZI ACCREDITATI

Possono accedere ai servizi socio – sanitari e/o socio – assistenziali oggetto di accreditamento i residenti sul territorio dell’Ambito N14, in possesso dei requisiti previsti dalla parte II^A del presente Disciplinare, per i quali siano stati approvati specifici progetti personalizzati (P.A.I./P.E.I.), successivamente validati dall’Ufficio di Piano.

I criteri e le modalità per l’accesso al sistema integrato dei servizi sociali e socio - sanitari sono definiti dal Regolamento d’Ambito.

9. RESPONSABILITÀ ED OBBLIGHI DEL SOGGETTO ACCREDITATO

L’ente accreditato, sottoscrivendo il Patto di Accreditamento, assume una serie di responsabilità ed obblighi nei confronti :

- degli utenti, a favore dei quali eroga il servizio per il quale l’ente si è accreditato
- del Comune di residenza degli utenti, a favore dei quali eroga il servizio
- dell’Ambito N14
- dei propri dipendenti e collaboratori.

In particolare, l’ente accreditato ha la responsabilità e l’obbligo di erogare il servizio richiesto con le modalità indicate dal P.A.I./P.E.I. e trasfuse nel documento di cui al precedente art. 7, seguendo le indicazioni, i tempi e le modalità operative.

Poiché all’ente accreditato è richiesto, tramite il lavoro dei propri operatori, di collaborare con gli assistenti sociali referenti al fine di concorrere al buon andamento del progetto, l’ente stesso ed i suoi operatori hanno l’obbligo di aggiornare con relazione scritta l’Assistente sociale referente circa l’andamento dell’intervento, a richiesta dello stesso.

Hanno altresì l’obbligo di informare e riferire all’Assistente Sociale referente l’insorgere di eventuali criticità che dovessero emergere nell’espletamento del servizio.

L’ente accreditato ha l’obbligo di fornire personale idoneo all’espletamento del servizio per il quale è accreditato, di provvedere all’immediata sostituzione del proprio personale qualora si rivelasse inadeguato o inadeguato al corretto svolgimento del servizio ed è tenuto, inoltre, a garantire una formazione periodica dei propri operatori.

L’ente accreditato ha altresì l’obbligo di rispettare, nei confronti dei propri operatori tutte le norme e gli obblighi retributivi ed assicurativi previsti dal C.C.N.L. di settore e dalle leggi vigenti.

L’Ente è tenuto ancora a garantire la copertura assicurativa del proprio personale durante lo svolgimento del servizio per quanto concerne gli infortuni e la responsabilità civile verso terzi.

Il fornitore accreditato non può sub - appaltare le prestazioni oggetto di Accreditamento.

In particolare, il fornitore ha l’obbligo di fornire all’Ufficio di Piano, su richiesta dello stesso, copia di tutti i documenti atti a verificare :

- la presenza ed il permanere dei requisiti indispensabili per l’accreditamento, così come richiesto nel bando;
- la corretta corresponsione delle retribuzioni, nonché dei versamenti contributivi del personale impiegato per l’esecuzione dei servizi;
- il rispetto degli impegni assunti con la sottoscrizione del Patto di Accreditamento in materia di quantità/qualità dei servizi erogati, così come previsto dal presente Disciplinare di servizio;
- le coperture assicurative.

Il fornitore è l’unico responsabile nei confronti del cittadino – utente dell’esecuzione del servizio fornito in regime di accreditamento.

Il fornitore risponde pertanto, direttamente ed indirettamente, di ogni danno – di qualunque tipo e senza alcuna esclusione - che dovesse derivare agli utenti e ai terzi, in conseguenza dell’espletamento del servizio erogato e si assume, inoltre, la responsabilità per ogni danno – di qualunque tipo e senza alcuna esclusione - che, in relazione all’espletamento del servizio, dovesse derivare all’Amministrazione Comunale o all’Ambito N14.

Queste ultime si riservano espressamente di agire nei confronti del fornitore per il recupero di ogni somma, degli interessi e delle spese che eventualmente dovessero a pagare a terzi, e comunque di ogni e qualsiasi importo che, per qualsiasi titolo, ragione o causa, dovesse essere posto a loro a carico in dipendenza del servizio erogato in regime di accreditamento.

L’ente accreditato, in ogni caso, è tenuto a stipulare entro la data di sottoscrizione del Patto di Accreditamento una adeguata polizza assicurativa a copertura di qualsiasi possibile danno derivante dall’espletamento del servizio, come indicato nel Bando di accreditamento. L’esistenza di tale polizza non libera il soggetto accreditato dalle proprie responsabilità avendo la stessa il solo lo scopo di ulteriore garanzia.

L’ente è, inoltre, tenuto a produrre, per ciascun servizio accreditato, prima della sottoscrizione del Patto di accreditamento una polizza fideiussoria del valore di € 10.000,00 per tutto il periodo dell’accreditamento.

L’ente accreditato è tenuto a garantire la riservatezza di tutte le informazioni inerenti il Servizio e gli utenti ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. 30/06/2003 n. 196 e smi.

Per tutto quanto non contemplato nel presente articolo e nel presente Disciplinare di servizio si fa rinvio alle leggi e alle disposizioni vigenti.

10. SOSPENSIONE O INTERRUZIONE DEL SERVIZIO PER VOLONTÀ DELL'UTENTE

Nel caso in cui il cittadino – utente dovesse manifestare al Servizio competente, per motivate esigenze personali e/o per impossibilità sopravvenuta, la volontà di non usufruire, in via temporanea (sospensione) o definitiva (interruzione), del servizio fornitogli in regime di accreditamento, dovrà formalizzare immediatamente tale volontà per iscritto.

Il Servizio Sociale di riferimento trasmetterà formale comunicazione all'Ufficio di Piano che, a sua volta, ne fornirà comunicazione al fornitore.

Le ore non erogate durante il periodo di sospensione non potranno essere recuperate.

La sospensione temporanea del servizio, in ogni caso, non potrà superare un mese, in caso contrario il cittadino dovrà procedere a presentare nuova istanza di ammissione al beneficio per l'avvio di una nuova procedura.

In caso di sospensione temporanea del servizio, la validità del P.A.I./P.E.I. resterà sospesa per uguale periodo, senza che alcun compenso sia dovuto al fornitore, né dal cittadino – utente, né dalla Pubblica Amministrazione.

Anche in tale ipotesi il fornitore non avrà nulla a pretendere dal cittadino – utente e/o dalla Pubblica Amministrazione.

11. PAGAMENTO DELLE FATTURE

Il corrispettivo economico per le ore di servizio svolte verrà corrisposto dietro presentazione, da parte del fornitore, di regolare fattura intestata allo “**Ufficio di Piano dell'Ambito territoriale sociale N14 c/o Protocollo Generale del Comune di Giugliano in Campania**” e depositata al Protocollo Generale del Comune di Giugliano in Campania, con sede in Corso Campano n. 200.

Se si è accreditati e si sono svolti servizi di tipologia diversa occorrerà presentare una fattura per le ore di ciascun servizio svolto nel mese di riferimento e si dovrà contabilizzare solo la quota di compartecipazione a carico dell'Ambito N14.

Nell'oggetto bisognerà specificare chiaramente la tipologia di servizio, la data del Patto di accreditamento, il numero di utenti con le rispettive iniziali ed il mese di erogazione del servizio.

La fatturazione dovrà essere **presentata** entro il secondo mese successivo a quello in cui il servizio fatturato è stato espletato (ad es. per il servizio svolto nel mese di gennaio, la fattura dovrà essere datata e presentata entro il successivo mese di marzo)

Le ore di servizio indicate in fattura devono riferirsi esclusivamente alle ore di assistenza previamente autorizzate nel P.A.I./P.E.I. vigente ed effettivamente prestate al domicilio dell'utente, con esclusione, pertanto, del tempo impiegato per raggiungere tale domicilio, che è a totale carico dell'ente erogatore.

L'ente fornitore dovrà allegare alle fatture mensili:

- un “**Foglio di servizio individuale**”, compilato da ciascun operatore, con indicazione del cognome e nome, del domicilio dell'utente, dei recapiti telefonici di quest'ultimo, della durata e natura degli interventi effettuati, e di eventuali rilievi ed annotazioni. Tali fogli debitamente compilati dovranno essere sottoscritti dall'utente o da un familiare o da un soggetto previamente indicato, vistati dal coordinatore responsabile dell'ente stesso ed inviati all'Ufficio di Piano come allegato alla fattura;
- “**Prospetto riepilogativo**” per ogni utente, con indicazione delle ore effettivamente erogate, datato, timbrato e sottoscritto dal legale rappresentate del fornitore
- **Dati aggiornati per la richiesta del D.U.R.C.**
- Eventuale ulteriore documentazione indicata al successivo articolo 12

Ai pagamenti si provvederà mensilmente, entro 60 gg dal ricevimento della fattura, con apposito provvedimento del Dirigente del Settore competente, previa attestazione di avvenuta regolare esecuzione del servizio per tutte le prestazioni effettuate nel mese considerato e solo dopo aver acquisito d'ufficio D.U.R.C. attestante la regolarità dei pagamenti in esso registrati e delle notizie previste dal Codice Antimafia.

Nell'ipotesi in cui dal D.U.R.C. dovessero risultare inadempienze si procederà secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

12. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEGLI INTERVENTI

Il Comune e l'Ufficio di Piano dell'Ambito N14 hanno potere di vigilanza e controllo in ordine all'adempimento del servizio ed al rispetto di quanto contenuto nel presente Disciplinare di servizio, nel Bando e nel Patto di Accreditamento per quanto riguarda :

- il rispetto delle norme contrattuali, contributive, assicurative ed assistenziali nei confronti del personale socio-dipendente del soggetto accreditato;
- 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 nel Bando 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 P.A.I./P.E.I., nonché l'esito dell'intervento in termini di soddisfazione dell'utente. I controlli periodici del servizio saranno basati sulle seguenti informazioni, che l'ente accreditato si impegna a trasmettere mensilmente, sotto forma di relazione, all'Ufficio di Piano :

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

13. CAUSE DI CONTESTAZIONE DI ADDEBITO E DI RISOLUZIONE DEL RAPPORTO

Sono motivo di contestazione di addebito a titolo esemplificativo:

- l'arbitraria decisione di introdurre variazioni di orario e/o di modalità operative effettuate senza darne comunicazione e senza preventiva autorizzazione del Servizio Sociale referente, vistata dall'Ufficio di Piano
- la sospensione del servizio, sebbene per giustificato motivo, effettuata senza darne comunicazione immediata al Servizio Sociale referente ed all'Ufficio di Piano con indicazione delle cause
- la variazione dei requisiti di ammissione all'accREDITAMENTO avvenuta senza darne tempestiva comunicazione all'Ufficio di Piano
- la sostituzione non immediata del personale indisposto
- l'adozione di comportamenti volti ad influenzare e/o condizionare la libera scelta dell'utente in merito all'individuazione del soggetto erogatore tra tutti quelli accreditati; rientra in tale ipotesi anche l'offerta all'utente di prestazioni accessorie che non rientrano nel campo di intervento del servizio in corso di attivazione al solo scopo di "accaparrarsi" l'utente.

In generale, il mancato rispetto degli obblighi indicati nel presente Disciplinare di servizio salvo quelli per cui è prevista, in caso di mancato rispetto, l'espressa risoluzione del rapporto, sono causa di contestazione di addebito.

Comportano invece la risoluzione del rapporto, con relativa cancellazione dall'Elenco Unico d'Ambito e conseguente decadenza dell'accREDITAMENTO le seguenti circostanze, oltre alle cause espressamente previste per legge:

- perdita dei requisiti indispensabili necessari all'accREDITAMENTO
- revoca dei titoli abilitativi necessari per l'espletamento del servizio accreditato
- gravi e/o reiterate violazioni degli obblighi contrattuali
- impiego di personale non idoneo e/o non qualificato e/o non inquadrato regolarmente
- la sospensione del servizio senza giustificato motivo e senza attivazione di misure atte a evitare la sospensione stessa
- l'interruzione definitiva del servizio senza giusta causa
- inosservanza delle norme di legge e deontologiche attinenti al servizio
- il sub-appalto
- l'elevata percentuale (oltre il 33%) di esito negativo delle valutazioni di qualità da parte dei fruitori del servizio o il perdurare di situazioni di criticità segnalate a seguito di formale reclamo dell'utente
- un numero di contestazioni superiori a tre.

Il fornitore cancellato dall'Elenco dei soggetti accreditati, ai sensi del presente articolo, dovrà immediatamente consegnare all'Ufficio di Piano tutta la documentazione connessa ai progetti assistenziali relativi ai cittadini – utenti autorizzati verso i quali ha erogato il servizio.

In caso di emanazione di norme legislative o regolamentari regionali, nonché di adozione di provvedimenti amministrativi regionali, l'Ufficio di Piano si riserva di introdurre procedure di accREDITAMENTO conformi alle intervenute disposizioni di legge.

Foro competente per qualsivoglia controversia che dovesse insorgere è quello di Napoli Nord o quello territorialmente competente, con riferimento ai Comune di Giugliano in Campania, in seguito a possibili ed intervenute modifiche legislative della geografia giudiziaria.

PARTE SECONDA DISPOSIZIONI SPECIFICHE

TITOLO PRIMO DISCIPLINARE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO – ASSISTENZIALE PER ANZIANI (S.A.D.)

14. FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare socio – assistenziale per anziani (S.A.D.) è un servizio rivolto a soggetti con limitata autonomia, che vivono da soli o con famiglie che non sono in grado di assicurare un buon livello di assistenza per la cura e l'igiene della persona e della casa e per il buon mantenimento delle condizioni di autonomia.

La finalità del servizio è quella di favorire la permanenza dell'anziano nel suo ambiente abitativo e sociale e di accrescere la sua capacità di autodeterminazione, sia attraverso attività socializzanti, limitando il rischio di emarginazione sociale, sia attraverso prestazioni assistenziali atte a prevenire malattie cronico – degenerative.

15. OBIETTIVI SPECIFICI

Il S.A.D. deve integrare l'attività della persona assistita e/o dei familiari e/o di altri *care giver* e non deve mai porsi in un'ottica di loro "sostituzione".

Gli interventi sono gestiti in modo da attivare intorno al bisogno, sia la partecipazione dei familiari, con la quale l'assistenza domiciliare acquisisce maggiore significato, che l'integrazione con altri settori operativi pubblici o privati in ambito socio-sanitario.

Gli obiettivi specifici del servizio sono definiti nei progetti individuali redatti dall'Assistente Sociale del comune di residenza, di concerto con il referente dell'ente accreditato scelto e la persona e/o familiare del destinatario.

16. DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) si rivolge a tutti i cittadini anziani che abbiano compiuto i 65 anni di età, residenti nel Comune di Giugliano in Campania.

17. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Il S.A.D. è costituito dal complesso di prestazioni e di interventi di natura socio-assistenziale prestate prevalentemente al domicilio della persona fragile e/o del relativo nucleo familiare per prevenire, sostenere o recuperare una situazione anche temporanea di difficoltà o di disagio, secondo il progetto assistenziale.

È inteso quale intervento sociale unitario, globale ed integrato con altri servizi socio-assistenziali e/o sanitari

Nel servizio rientrano attività di aiuto alla persona nello svolgimento delle normali attività quotidiane e tutte le prestazioni informative, formative ed amministrative di carattere complementare e collaterale a quelle assistenziali, necessarie per il buon andamento dell'intervento e per garantire un servizio maggiormente rispondente alle esigenze della famiglia.

La gestione e l'organizzazione del servizio deve essere ispirata al principio della flessibilità ed erogato secondo quanto indicato nel P.A.I. definito dall'Assistente Sociale referente per il caso.

Le attività di assistenza si specificano nelle seguenti prestazioni:

- aiuto per l'igiene e la cura della persona,
- aiuto per la pulizia della casa,
- lavaggio e cambio della biancheria,
- preparazione dei pasti,
- aiuto nello svolgimento di pratiche amministrative e di accompagnamento presso uffici, sostegno per la fornitura o l'acquisto, su richiesta, di alimentari, indumenti, biancheria e di generi diversi nonché di strumenti o tecnologie per favorire l'autonomia,
- attività di accompagnamento presso familiari e vicini e presso luoghi di interesse culturale o sportivo, finalizzata a mantenere o ristabilire relazioni affettive e sociali,
- prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione (segnalazione al medico curante di qualsiasi anomalia inerente la salute dell'utente, collaborazione con il personale infermieristico alla gestione della persona ammalata e collaborazione con il personale del servizio ADI);
- attività di segretariato sociale : informazione sui diritti, pratiche e servizi, con svolgimento di piccole commissioni e/o di pratiche amministrative.

18. DIVIETO DI PRESTAZIONI ECONOMICHE

Le prestazioni di aiuto economico esulano in modo assoluto dalle finalità del servizio. Gli addetti ai servizi invieranno, in caso di bisogno, le segnalazioni opportune al servizio competente.

19. PROCEDURA PER L'AMMISSIONE AL SERVIZIO

L'ammissione al S.A.D. si realizza secondo le seguenti modalità :

- 1 richiesta dell'interessato, segnalazione da parte di familiari o di privati, dei servizi socio-sanitari, di Enti del privato sociale, di Associazioni di Volontariato e del Servizio Sociale Professionale;
- 2 domanda di ammissione al servizio, presentata alla Porta Unica di Accesso dell'Ambito N14 (P.U.A.) o al Segretariato Sociale del Comune di residenza, formulata su apposito modulo, corredata dalla documentazione necessaria per comprovare il bisogno e da certificazione ISEE relativa ai redditi del nucleo familiare del richiedente, percepiti nell'anno antecedente a quello in cui si effettua la richiesta;
- 3 accertamento con sopralluogo effettuato dall'Assistente Sociale per una verifica dei bisogni e delle modalità di intervento
- 4 stesura del progetto individualizzato di intervento, convalidato dall'Ufficio di Piano.

In caso di impellente necessità, il S.A.D. può essere attivato in via di urgenza con procedura abbreviata.

La durata del servizio di assistenza domiciliare è legata al permanere dello stato di bisogno che ha dato origine al servizio stesso.

20. RICORSI

Qualora la richiesta di assistenza domiciliare non venisse accolta, ovvero sorgessero controversie sulla quota di contribuzione stabilita sia per l'interessato che, eventualmente, per i parenti, è ammesso ricorso all'Ufficio di Piano, entro il termine di dieci giorni dalla comunicazione relativa all'esito della domanda di ammissione al servizio e dell'eventuale quota di compartecipazione da versare.

L'Ufficio di Piano investito del caso provvederà a comunicare all'interessato l'esito del ricorso, entro il termine di 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso.

21. 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 della deontologia professionale.

Per il servizio di assistenza domiciliare, oltre al mezzo di trasporto per raggiungere il domicilio dell'utente, a carico dell'ente accreditato, il soggetto erogatore fornirà a propria cura e spese tutto il materiale necessario allo svolgimento delle attività, nel rispetto delle norme in materia di sicurezza, e comunque le seguenti attrezzature :

- camicie e calzari monouso, in particolare per le situazioni a rischio per gli operatori o per gli altri utenti (es. micosi, patologie infettive, scarsa igiene ambientale, etc.);
- guanti monouso in lattice (per l'igiene personale) e guanti in gomma (per le pulizie) per il proprio personale;
- mascherine di protezione monouso da utilizzare in caso di necessità;
- cartellino di riconoscimento per gli operatori;
- contenitori per guanti, sapone, disinfettante e salviette monouso, rispettando, in tal modo, i criteri di professionalità adeguati al bisogno.

Agli operatori sono richieste prestazioni coerenti con la propria professionalità, quali :

- lavare le mani prima di mettere i guanti monouso ed a intervento ultimato;
- verificare la presenza di strumenti, materiale, ausili, indumenti necessari per l'intervento nella camera e/o nel bagno, accertandone l'idoneità e posizionandoli nei punti dove se ne preveda l'utilizzo.

Agli operatori è inoltre richiesto di :

- fornire informazioni, supporto alla persona e alla famiglia rispetto alla possibilità di utilizzare ausili funzionali all'assistenza, qualora se ne ravvisi la necessità;
- accedere all'abitazione con tesserino di riconoscimento;
- informarsi sulle condizioni della persona direttamente e/o con il familiare (non solo con il familiare);
- informare e coinvolgere la persona sull'intervento che si andrà a fare e stimolare la sua collaborazione nel rispetto delle autonomie residue;
- porre attenzione all'ambiente (controllo del micro clima e dell'illuminazione);
- porre attenzione al rispetto della privacy;
- verificare il livello di gradimento dell'intervento con la persona e con la famiglia al momento del commiato dalla persona e dalla famiglia;
- dare suggerimenti sul compito di cura, trasmettendo ai familiari le informazioni necessarie sul metodo utilizzato nell'intervento (es. per la mobilizzazione, l'igiene personale) utili a dare continuità all'intervento stesso;
- adottare protocolli operativi di emergenza qualora risulti impossibile accedere al domicilio della persona per lo svolgimento delle prestazioni assistenziali.

Inoltre, per il corretto svolgimento del servizio è necessario che ogni operatore tenga presente/compili la seguente documentazione :

- progetto di assistenza individualizzato (PAI) per ciascun utente
- foglio di servizio individuale, di cui al precedente articolo 11
- calendario delle attività
- relazioni mensili.

Nel caso in cui, durante gli interventi, venissero rilevate dall'operatore alterazioni delle condizioni fisiche o psichiche della persona, l'informazione va trasmessa ai familiari e, se possibile, alla persona stessa e, in ogni caso, all'Assistente Sociale referente per il caso.

L'attivazione dell'intervento domiciliare deve essere assicurata entro tre giorni dalla comunicazione via fax o e-mail effettuata dall'Assistente Sociale comunale. In caso di urgenza, l'attivazione deve essere effettuata entro 48 ore.

22. FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE

Il S.A.D. verrà prestato dall'ente accreditato mediante propri operatori d'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 O.S.A. rilasciato da scuola, istituto o ente riconosciuto dalla Regione Campania
- altre figure professionali eventualmente necessarie in funzione dei progetti individualizzati assistenziali.

Il fornitore deve garantire la presenza di un Coordinatore tecnico-gestionale del servizio che assicuri il raccordo e il collegamento con il Comune.

Il coordinatore deve essere in possesso di uno dei seguenti titoli di laurea : psicologia, sociologia, scienze dell'educazione, scienze del servizio sociale.

Al coordinatore è richiesto di :

- fare da referente per gli operatori del servizio sociale al fine di garantire gli obiettivi e gli interventi previsti nei P.A.I.
- essere referente per la comunicazione e la valutazione delle attività
- effettuare il coordinamento dei propri operatori.

Il Coordinatore dovrà essere reperibile dall'Ufficio di Piano e/o dal Servizio Sociale Professionale del Comune, mediante telefono cellulare, e disporrà dei poteri e dei mezzi per garantire la rispondenza del servizio al presente Disciplinare, ed in particolare la rispondenza degli interventi programmati rispetto ai programmi adottati.

L'ente accreditato è tenuto a trasmettere al Servizio sociale professionale del comune e all'Ufficio di Piano i curricula degli operatori impiegati resi nella forma della dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà e della certificazione ai sensi del D.P.R. 445/2000 con allegata copia del documento di identità del dichiarante.

TITOLO SECONDO DISCIPLINARE DEL SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA CON SERVIZI SANITARI PER ANZIANI O DISABILI (A.D.I. ANZIANI/DISABILI)

23 . FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio di Assistenza Domiciliare integrata con i servizi sanitari per anziani o disabili (A.D.I.) consiste in interventi da fornire ai cittadini al fine di favorire la permanenza nel loro ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e l'ospedalizzazione e consentendo loro una soddisfacente vita di relazione attraverso un complesso di prestazioni socio – assistenziali e sanitarie. Caratteristica del servizio è l'unitarietà dell'intervento che assicura prestazioni socio – assistenziali e sanitarie (cure mediche o specialistiche, infermieristiche e riabilitative) in forma integrata e secondo progetti personalizzati di intervento.

Nello specifico gli interventi di assistenza domiciliare integrata hanno la finalità di :

- consentire il mantenimento al proprio domicilio di persone anziane e disabili, in condizione di fragilità, consentendo loro di conservare l'autonomia di vita nel proprio nucleo familiare o comunque presso la propria comunità di appartenenza;
- individuare un programma personalizzato di interventi socio-sanitari continuativi, attraverso un approccio multidisciplinare che prevede la partecipazione integrata di professioni sociali e professioni sanitarie;
- consentire un miglioramento della qualità della vita e promuovere lo sviluppo delle capacità residue degli utenti;
- evitare l'istituzionalizzazione o l'ospedalizzazione delle persone anziane o disabili, garantendo loro la permanenza nel proprio ambito di vita, sostenendo le potenzialità di cura della famiglia;
- evitare istituzionalizzazioni improprie o gravi situazioni di emarginazione sociale, di isolamento e di solitudine;
- favorire le dimissioni protette dopo periodi di ospedalizzazione e accompagnamento nel percorso di recupero delle normali attività psico-fisiche;
- favorire l'integrazione ed il collegamento con i servizi sanitari e socio-sanitari in grado di concorrere all'autonomia della persona;
- tutelare e valorizzare le capacità di autonomia e di relazione della persona;
- prevenire e rimuovere le situazioni di disagio, solitudine ed emarginazione;
- promuovere la responsabilità del singolo e/o della famiglia, senza peraltro sostituirsi ad essi;
- svolgere attività di prevenzione per consentire un'esistenza autonoma evitando, ritardando o riducendo i processi involutivi fisico - psichici e sociali;
- sostenere il nucleo familiare di persone non autosufficienti.

24. OBIETTIVI SPECIFICI

Il servizio A.D.I. deve integrare l'attività della persona assistita e/o dei familiari e/o di altri care giver e non deve mai porsi in un'ottica di "sostituzione".

Gli interventi sono gestiti in modo da attivare intorno al bisogno, sia la partecipazione dei familiari, con la quale l'assistenza domiciliare acquisisce maggiore significato, che l'integrazione con altri settori operativi pubblici o privati in ambito socio-sanitario.

Caratteristica del servizio A.D.I. è l'unitarietà dell'intervento che assicura prestazioni socio-assistenziali e sanitarie (cure mediche o specialistiche, infermieristiche e riabilitative) in forma integrata e secondo progetti personalizzati di intervento.

25. DESTINATARI DEL SERVIZIO

Sono destinatari del servizio A.D.I. I residenti nei comuni dell'Ambito che si trovano nelle seguenti condizioni :

- Anziani ultrasessantacinquenni non autosufficienti;
- Disabili con documentata certificazione di invalidità;
- Persone con gravi patologie onco-ematologiche in fase pre - terminale o terminale e comunque soggetti in carico a servizi socio-sanitari per i quali gli assistenti sociali valutino la necessità di interventi assistenziali a domicilio.

Le tipologie di destinatari del servizio inoltre, in relazione alle caratteristiche della loro rete familiare/tutorale, sono così meglio individuate:

1. persone in stato di disagio a causa di condizioni sociali, sanitarie, economiche e/o con limitazioni all'autonomia personale, **privi di rete familiare/tutorale**, ma che il servizio sociale ritiene capaci di autodeterminazione. Si tratta di persone non autosufficienti che possono operare una scelta autonoma rispetto all'individuazione del fornitore, vivendo soli e non avendo parenti diretti che si occupano di loro;
2. persone in stato di disagio a causa di condizioni sociali, sanitarie, economiche e/o con limitazioni all'autonomia personale, **con una rete familiare/tutorale adeguata**, che possa assumere una diretta responsabilità di supporto, nei confronti del familiare in stato di disagio, ed hanno la possibilità di scegliere direttamente il fornitore da cui ricevere gli interventi, aiutati dal Servizio Sociale Comunale, il quale fornisce alle famiglie informazioni utili nel merito delle opportunità offerte dal territorio, di orientamento tra le varie opportunità;
3. persone in stato di disagio a causa di condizioni sociali, sanitarie, economiche e/o sole, con forti limitazioni all'autonomia personale, **soli o con un nucleo familiare/tutorale di riferimento scarsamente autonomo** nella scelta del fornitore dei servizi. Possono far parte di questa categoria persone anziane con patologie psichiatriche più o meno conclamate, con stile di vita anomalo; persone cd "casi sociali" perché indigenti e "marginali"; alcolisti o dipendenti di sostanze psicotrope; anziani con patologie fisiche invalidanti e scarse risorse cognitive. Per questa categoria di individui il Servizio Sociale deve esercitare, di fatto, un ruolo di vigilanza e/o di tutela e si trova necessariamente a svolgere un ruolo di responsabilità " incisivo".

Resta inteso che la rete familiare/tutorale, ove esistente e presente, rappresenta sempre il momento centrale del progetto di cura ed è l'interlocutore competente sia per il Servizio Sociale Comunale sia per il fornitore degli interventi/servizi.

Per ogni situazione verrà in ogni caso tenuto conto della possibilità di garantire la continuità degli interventi già avviati nel periodo precedente; si terrà conto, inoltre, dei soggetti che già beneficiano del S.A.D. e dei soggetti che risiedono in strutture residenziali.

26. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Il servizio comprende prestazioni di tipo socio-assistenziale e sanitario in forma integrata e secondo progetti personalizzati di intervento che si articolano per aree di bisogno.

Il servizio A.D.I. viene attivato, anche se non esclusivamente, presso il domicilio, anche se temporaneo dell'utente ed è inteso quale intervento sociale unitario, globale ed integrato con i servizi sanitari.

Per la realizzazione degli obiettivi e delle finalità istituzionali previste ai precedenti articoli, le prestazioni di A.D.I. vengono erogate sulla base di progetti individuali predisposti dalla Unità di Valutazione Integrata (U.V.I.).

L'Unità di Valutazione Integrata si qualifica come strumento per la valutazione multidimensionale e multidisciplinare di situazioni di bisogno socio sanitario complesso, e per la predisposizione del progetto assistenziale.

L'U.V.I., ponendosi in una logica di presa in carico globale ed integrata, ha il compito di:

- effettuare una "diagnosi" del bisogno socio sanitario complesso, a partire dalla domanda espressa dall'utente e dalla sua famiglia (il "sintomo" portato);
- utilizzare le proprie competenze per una valutazione complessiva e tecnica dei bisogni dell'utente;
- individuare, all'interno della rete, il servizio o i servizi più idonei a soddisfare i bisogni rilevati;
- modulare sul singolo caso l'offerta di servizi a seconda dell'evoluzione del bisogno.

Ai sensi della normativa nazionale vigente e delle disposizioni regionali in materia di integrazione sociosanitaria nel territorio di competenza dell'Azienda Sanitaria Locale "Napoli 2" l'Unità di Valutazione Integrata è istituita presso il Distretto Sanitario di Base N.37.

I progetti assistenziali individuali predisposti dai componenti l'U.V.I. dovranno definire in modo chiaro e condiviso soglie - obiettivo periodiche, modalità di verifica e valutazione di efficienza - efficacia e qualità del servizio, ruoli e responsabilità di tutti gli operatori coinvolti (art. 4 del D.P.C.M. 14 febbraio 2001).

Compito specifico dell'U.V.I. è la programmazione delle attività, che si suddividono nei seguenti ambiti di intervento :

- 1) **segretariato sociale**, per promuovere tutte le iniziative necessarie a far sì che l'utente eserciti i suoi diritti ed ottenga le forme di assistenza dovute;
- 2) **assistenza domestica e aiuto infermieristico di semplice attuazione**, per promuovere iniziative a domicilio atte a consentire una vita dignitosa dell'assistito in rapporto al suo corpo ed all'ambiente in cui vive;
- 3) **assistenza medica** (geriatria, fisioterapia, diagnostica e specialistica), infermieristica e riabilitativa a domicilio, in collaborazione con i medici di famiglia, nel rispetto della salvaguardia della continuità terapeutica.

Sono, pertanto, prestazioni di assistenza domiciliare integrata :

- attività di informazione sui diritti, pratiche e servizi, con svolgimento di piccole commissioni e/o di pratiche amministrative;
- attività di aiuto alla persona nello svolgimento delle normali attività quotidiane (attività previste anche per il servizio S.A.D.), attività igienico sanitarie di semplice attuazione e attività di sostegno alla mobilità personale (mobilizzazione attiva e passiva dell'assistito a letto e prestazioni similari, massaggi e frizioni per prevenire le piaghe da decubito, assistenza e collaborazione con eventuali famigliari 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);
- attività di cura, infermieristiche, riabilitative e riattivanti, da effettuarsi sotto il controllo del personale medico.

All'U.V.I. spettano anche :

- la verifica periodica dell'adeguatezza del progetto individualizzato,
- le eventuali modifiche e/o adeguamenti al progetto socio-assistenziale,
- il controllo della persistenza dei requisiti necessari per l'erogazione dell'A.D.I.

Nel servizio rientrano anche tutte le prestazioni informative, formative ed amministrative di carattere complementare e collaterale a quelle assistenziali, necessarie per il buon andamento dell'intervento e per garantire un servizio maggiormente rispondente alle esigenze della famiglia.

Inoltre, l'ente accreditato deve realizzare un servizio di "teleassistenza" tra la residenza dell'utente e la propria sede operativa; il servizio di teleassistenza deve essere attivo dal Lunedì al venerdì nell'orario compreso tra le 09.00 e le 18.00.

27. DIVIETO DI PRESTAZIONI ECONOMICHE

Le prestazioni di aiuto economico esulano in modo assoluto dalle finalità del servizio. Gli addetti ai servizi invieranno, in caso di bisogno, le segnalazioni opportune al servizio competente.

28. RICHIESTA DI ACCESSO AL SERVIZIO

La richiesta di accesso alle prestazioni di A.D.I. può avvenire tramite:

- il diretto interessato
- il medico di Medicina Generale
- Unità Operative Distrettuali e/o ospedaliere
- il Servizio Sociale Comunale
- la famiglia, il vicinato, il volontariato.

La richiesta deve essere presentata alla Porta Unica d'Accesso dell'Ambito N14 con sede nel Distretto Sanitario 37 a Giugliano in Campania o presso i Servizi Sociali del Comune di residenza che provvederanno a valutarne l'ammissibilità.

In caso positivo il caso verrà sottoposto al giudizio di apposita Commissione d'Ambito e quindi portato a conoscenza dell'U.V.I.

Quando la richiesta proviene dal diretto interessato e dalla rete informale del cittadino (la famiglia, il vicinato, il volontariato, i servizi sociali), la stessa, deve essere sempre orientata alla rete formale (Unità Operative Distrettuali e/o ospedaliere, Pediatria di Libera Scelta, Medico di Medicina Generale) la quale effettua una valutazione di 1° livello della domanda ed eventuale proposta di accesso.

29. CRITERI DI AMMISSIONE

Il servizio sarà erogato con assoluta priorità agli anziani ultrasessantacinquenni non autosufficienti e disabili affetti da malattie croniche invalidanti e/o progressivo terminali, ovvero che siano privi di familiari in grado di assicurare loro idoneo sostegno e, a parità delle precedenti condizioni, a partire dalle fasce di reddito più basse, e comunque fino a concorrenza delle risorse disponibili.

Le istanze non soddisfatte costituiranno graduatoria aperta alle ulteriori domande, motivate da necessità e gravità, presentate nel corso del servizio stesso; nel caso in cui nel corso del servizio vi fossero delle rinunce o si rendessero liberi dei posti, si procederà a scorrimento di tale graduatoria.

30. RICORSI

Qualora la richiesta di A.D.I. non venisse accolta, ovvero sorgessero controversie sulla quota di contribuzione stabilita sia per l'interessato che, eventualmente, per i parenti, è ammesso ricorso all'Ufficio di Piano, entro il termine di dieci giorni dalla comunicazione relativa all'esito della domanda di ammissione al servizio e dell'eventuale quota di compartecipazione da versare.

L'Ufficio di Piano investito del caso provvederà a comunicare all'interessato l'esito del ricorso, entro il termine di 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso.

31. MODALITÀ DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO

La gestione e l'organizzazione del servizio deve essere ispirata al principio della flessibilità ed erogato secondo quanto indicato nel P.A.I., redatto in sede di Unità di Valutazione Integrata dall'Assistente sociale referente per il caso.

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 della deontologia professionale.

Per il servizio di A.D.I, oltre al mezzo di trasporto per raggiungere il domicilio dell'utente, a carico dell'ente accreditato, il soggetto erogatore fornirà a propria cura e spese tutto il materiale necessario allo svolgimento delle attività, nel rispetto delle norme in materia di sicurezza, e comunque le seguenti attrezzature :

- camicie e calzari monouso, in particolare per le situazioni a rischio per gli operatori o per gli altri utenti (es. micosi, patologie infettive, scarsa igiene ambientale, etc.);
- guanti monouso in lattice (per l'igiene personale) e guanti in gomma (per le pulizie) per il proprio personale;
- mascherine di protezione monouso da utilizzare in caso di necessità;
- cartellino di riconoscimento per gli operatori;
- contenitori per guanti, sapone, disinfettante e salviette monouso, rispettando, in tal modo, i criteri di professionalità adeguati al bisogno.

Agli operatori sono richieste prestazioni coerenti con la propria professionalità, quali :

- lavare le mani prima di mettere i guanti monouso ed a intervento ultimato;
- verificare la presenza di strumenti, materiale, ausili, indumenti necessari per l'intervento nella camera e/o nel bagno, accertandone l'idoneità e posizionandoli nei punti dove se ne preveda l'utilizzo.

Agli operatori è inoltre richiesto di :

- fornire informazioni, supporto alla persona e alla famiglia rispetto alla possibilità di utilizzare ausili funzionali all'assistenza, qualora se ne ravvisi la necessità;
- accedere all'abitazione con tesserino di riconoscimento;
- informarsi sulle condizioni della persona direttamente e/o con il familiare (non solo con il familiare);
- informare e coinvolgere la persona sull'intervento che si andrà a fare e stimolare la sua collaborazione nel rispetto delle autonomie residue;
- porre attenzione all'ambiente (controllo del micro clima e dell'illuminazione);
- porre attenzione al rispetto della privacy;
- verificare il livello di gradimento dell'intervento con la persona e con la famiglia al momento del commiato dalla persona e dalla famiglia;
- dare suggerimenti sul compito di cura, trasmettendo ai familiari le informazioni necessarie sul metodo utilizzato nell'intervento (es. per la mobilizzazione, l'igiene personale) utili a dare continuità all'intervento stesso;
- adottare protocolli operativi di emergenza qualora risulti impossibile accedere al domicilio della persona per lo svolgimento delle prestazioni assistenziali.

Inoltre, per il corretto svolgimento del servizio è necessario che ogni operatore tenga presente/compili la seguente documentazione :

- progetto di assistenza individualizzato (PAI) per ciascun utente così come definito dall'Assistente Sociale;
- foglio di servizio individuale degli operatori, di cui al precedente articolo 11;
- calendario delle attività;
- relazioni mensili.

Nel caso, durante gli interventi, venissero rilevate dall'operatore alterazioni delle condizioni fisiche o psichiche della persona, l'informazione va trasmessa ai familiari e, se possibile, alla persona stessa e, in ogni caso, all'Assistente Sociale referente per il caso.

L'attivazione dell'intervento domiciliare deve essere assicurata entro tre giorni dalla comunicazione via fax o e-mail effettuata dall'assistente sociale comunale. In caso di urgenza, l'attivazione deve essere effettuata entro 48 ore.

32. FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE

Il Servizio di A.D.I. verrà realizzato dall'ente accreditato mediante propri operatori d'ambo i sessi, in numero adeguato alle richieste pervenute, adeguatamente preparati per il tipo di utenza ed in possesso dei seguenti requisiti:

- età compresa tra 18 e 65 anni,
- idoneità fisica alla mansione,
- possesso dell'attestato di O.S.S. rilasciato da scuola, istituto o ente riconosciuto dalla Regione Campania
- possesso dell'attestato di O.S.A. rilasciato da scuola, istituto o ente riconosciuto dalla Regione Campania,
- altre figure laureate eventualmente necessarie in funzione del P.A.I. definito dalla U.V.I.

Il fornitore deve garantire la presenza di un coordinatore tecnico - gestionale del servizio che assicuri il raccordo e il collegamento con il Comune.

Il coordinatore deve essere in possesso di uno dei seguenti titoli di laurea : psicologia, sociologia, scienze dell'educazione, scienze del servizio sociale.

Al coordinatore è richiesto di :

- fare da referente per gli operatori del servizio sociale al fine di garantire gli obiettivi e gli interventi previsti nei PP.AA.II.
- essere referente per la comunicazione e la valutazione delle attività
- effettuare il coordinamento dei propri operatori.

Il coordinatore sarà sempre reperibile dall'Ufficio di Piano e/o dal Servizio Sociale Professionale del Comune interessato, mediante telefono cellulare, e disporrà dei poteri e dei mezzi per garantire la rispondenza del servizio al presente disciplinare, ed in particolare la rispondenza degli interventi programmati rispetto ai programmi adottati.

È da considerarsi indispensabile la capacità degli operatori di lavorare in equipe, sia per l'erogazione delle prestazioni agli utenti che per i momenti di coordinamento/progettazione.

L'ente accreditato è tenuto a trasmettere al servizio sociale professionale del comune di residenza e all'Ufficio di Piano i curricula degli operatori impiegati reso nella forma della dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà e della certificazione ai sensi del D.P.R. 445/2000 con allegata copia del documento di identità del dichiarante.

TITOLO TERZO DISCIPLINARE DEL SERVIZIO ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA (A.S.S.)

33. DEFINIZIONE E FINALITÀ DEL SERVIZIO

L'Assistenza Scolastica Specialistica per diversamente abili è un servizio rivolto agli alunni delle scuole primarie e secondarie di primo grado dell'Ambito N14, avente lo scopo di garantire l'assistenza necessaria per sviluppare l'autonomia, l'integrazione e la capacità di comunicazione dell'alunno che presenta potenzialità di sviluppo delle competenze nel contesto scolastico.

Tale servizio, pertanto:

- è funzionalmente distinto, complementare e non sostitutivo dell'attività didattica dell'insegnante curriculare e dell'insegnante di sostegno della scuola e delle prestazioni di natura sociale e sanitaria
- fa parte degli interventi previsti nel Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.) definiti dal Gruppo di Lavoro sull'Handicap (G.L.H.) presente a scuola, dall'ASL, dalla famiglia e dal Servizio Sociale, in vista della costruzione del Progetto di Vita della persona e nell'ottica del modello I.C.F.
- deve essere opportunamente integrato con gli altri interventi che coinvolgono l'alunno a garanzia di continuità ed efficacia
- viene erogata da soggetti con competenza specifica e certificata

34. DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il servizio di Assistenza Scolastica Specialistica (A.S.S.) si rivolge agli alunni con disabilità, residenti nel Comune di Giugliano e frequentanti la scuola primaria e/o secondaria di primo grado, in possesso di diagnosi funzionale redatta ai sensi della legge 5 febbraio 1992 n. 104, D.P.R. 24 febbraio 1994 e del D.P.C.M. 23 febbraio 2006 n. 185 ed attestata da apposito certificato rilasciato dalla ASL.

35. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni si concretizzano in attività di supporto all'autonomia e alla comunicazione, all'integrazione scolastica ed agli apprendimenti.

Dovranno essere opportunamente integrate con tutti gli altri interventi che coinvolgono l'alunno a scuola, a garanzia di continuità ed efficacia.

La tipologia delle prestazioni erogate dagli operatori specializzati riguarda:

- Attività di sostegno socio - educativo, sostegno alla comunicazione, intesa come intervento volto, mediante le tecniche, gli strumenti e i comportamenti adeguati alle specificità dell'alunno, a sostenerne ed ampliarne la capacità relazionale, facilitare la comunicazione, trasferendone i contenuti nella forma linguistica più naturale e comprensibile, sia per il raggiungimento degli obiettivi didattici ed educativi proposti dalla scuola, sia per lo sviluppo di soddisfacenti relazioni con i coetanei e gli adulti presenti nella comunità scolastica
- Affiancamento in classe per l'agevolazione dell'inserimento nel gruppo e dello scambio delle relazioni sociali ed affettive
- Partecipazione agli incontri promossi dalla scuola per la programmazione, svolgimento e verifica degli interventi da attuare e per la formulazione del Programma Educativo Individualizzato
- Rapporti di collaborazione con i servizi sanitari, socio-sanitari ed educativi, coinvolti nella gestione dei Programmi Educativi Individuali dei minori in carico

36. MODALITÀ DI ORGANIZZAZIONE E SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Il Servizio in oggetto dovrà essere svolto secondo le modalità previste nel Progetto Individualizzato (monte ore, giorni ed orari di erogazione) e potrà essere erogato dal lunedì al sabato.

In caso di assenza dell'alunno, l'Operatore non è autorizzato a restare a scuola, né a svolgere la propria attività al domicilio dello studente, ma gli verrà riconosciuta la prima giornata di assenza non preavvisata.

In caso di assenza prolungata del minore, le ore di assistenza specialistica previste e non prestate potranno, previa autorizzazione dell'Ambito, essere in parte recuperate o comunque riutilizzate per interventi mirati sullo stesso minore.

Nulla è dovuto agli operatori dell'ente accreditato per la partecipazione alle riunioni istituzionali di verifica e valutazione del servizio.

Il soggetto erogatore fornirà a propria cura e spese, oltre al mezzo di trasporto per raggiungere l'istituto scolastico, tutto il materiale necessario allo svolgimento delle attività, nel rispetto delle norme in materia di sicurezza.

L'abbinamento tra alunno ed Operatore verrà effettuato tenendo conto dei seguenti criteri:

- indicazioni contenute nella diagnosi funzionale;
- continuità dell'educatore professionale, salvo controindicazioni (es. difficoltà di relazione tra operatore ed alunno);
- indicazioni del Gruppo di Lavoro Integrato (G.L.H. – ASL – Servizio Sociale).

Per il corretto svolgimento del servizio è necessario che ogni operatore tenga presente/compili la seguente documentazione :

- progetto educativo individualizzato (PEI) per ciascun utente
- foglio di servizio individuale degli operatori, vistato dal Dirigente Scolastico, che dovrà essere allegato alle fatture per le ore di servizio prestato
- calendario delle attività
- relazioni mensili.

Nel caso, durante gli interventi, venissero rilevate dall'operatore alterazioni delle condizioni fisiche o psichiche del minore, l'informazione va trasmessa ai familiari e, se possibile, alla persona stessa e, in ogni caso, all'assistente sociale referente per il caso.

Eventuali osservazioni e/o reclami da parte degli utenti/familiari e/o degli insegnanti saranno oggetto di opportune verifiche da parte del servizio sociale del Comune.

37. FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE

L'ente accreditato dovrà avvalersi, per l'erogazione del servizio di Assistenza Scolastica Specialistica, delle seguenti figure professionali :

1. **Coordinatore** (in possesso di uno dei seguenti titoli di laurea: psicologia, sociologia, scienze dell'educazione, scienze del servizio sociale) che:

- individua e comunica al servizio sociale comunale il personale idoneo per la realizzazione del PE.I. e lo coordina
- provvede regolarmente alla sostituzione del personale
- partecipa alle riunioni di coordinamento e di monitoraggio previste
- cura gli aspetti organizzativi - amministrativi
- è responsabile della produzione, aggiornamento e trasmissione periodica e puntuale a ciascun Comune ed all'Ufficio di Piano della documentazione prevista dal presente Disciplinare e dai bandi di accreditamento
- è referente e responsabile dell'accREDITAMENTO nei confronti dell'Ufficio di Piano;

2. **Personale educativo** (in possesso di uno dei seguenti titoli di laurea: in Scienze dell'Educazione e della Formazione o equivalenti, in psicologia, oppure personale laureato con qualifiche professionali attinenti ed esperienza certificata, maturata nel servizio di almeno 3 anni):

- dà esecuzione, per quanto di sua competenza, i PP.EE.II. integrandosi con le figure professionali scolastiche eventualmente già operanti sul caso ed erogano le prestazioni sopra descritte;
- concorre al monitoraggio del servizio erogato;
- partecipa alle riunioni di coordinamento.

Agli operatori dell'ente accreditato dovranno essere garantiti all'occorrenza interventi di supervisione mensile a totale carico dell'ente accreditato ed un periodo di formazione non inferiore a 25 ore nell'anno.

All'occorrenza può essere garantita una supervisione pedagogica dei PP.EE.II.

I costi del coordinamento, dell'eventuale supervisione e della formazione ed ogni altro costo strettamente necessario per l'effettuazione dell'intervento educativo sono a carico della ditta accreditata e concorrono alla formazione dell'importo orario già determinato.

Il coordinatore sarà sempre reperibile dall'Ufficio di Piano e/o dal Servizio Sociale Professionale del Comune interessato, mediante telefono cellulare, e disporrà dei poteri e dei mezzi per garantire la rispondenza del servizio al presente Disciplinare, ed in particolare la rispondenza degli interventi programmati rispetto ai programmi adottati.

Il personale impiegato deve rispondere a requisiti di idoneità psico - attitudinali in relazione alla tipologia del servizio da svolgere.

È da considerarsi indispensabile la capacità degli operatori di lavorare in equipe, sia per l'erogazione delle prestazioni agli utenti che per i momenti di coordinamento/progettazione.

L'ente accreditato è tenuto a trasmettere al servizio sociale professionale del comune di residenza e all'Ufficio di Piano i *curricula* degli operatori impiegati resi nella forma della dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà e della certificazione ai sensi del D.P.R. 445/2000 con allegata copia del documento di identità del dichiarante.

F.to Il Dirigente del Settore Servizi Sociali – Istruzione, Sport e Cultura

Dr.ssa Maria Rosaria Petrillo