



**COMUNE DI CASORIA**  
**(Provincia di Napoli)**  
**AMBITO TERRITORIALE N18**

DISCIPLINARE DI SERVIZIO  
PER L'ACCREDITAMENTO E L'EROGAZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA  
DOMICILIARE SOCIO ASSISTENZIALE, DI ASSISTENZA DOMICILIARE  
INTEGRATA CON I SERVIZI SANITARI PER DISABILI

**PRIMA PARTE**  
**DISPOSIZIONI COMUNI**

**1. PREMESSA E DEFINIZIONI**

L'Ambito N18 ha previsto, tra i propri obiettivi strategici, il miglioramento del livello qualitativo e quantitativo delle azioni a favore di persone disabili, attraverso l'utilizzo del sistema dell'accreditamento istituzionale dei soggetti possibili erogatori dei servizi socioassistenziali e 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 del bando per la costituzione e l'aggiornamento dell'Albo d'Ambito N18 dei soggetti accreditati per l'erogazione dei servizi di assistenza domiciliare socio assistenziale, di assistenza domiciliare integrata disabili in osservanza delle disposizioni regionali e di quanto stabilito dai Comuni dell'Ambito N18, e costituisce, unitamente ai suoi eventuali allegati, parte integrante e sostanziale del Bando. Ai fini del presente Disciplinare 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 Distretti Sanitari n. 42 e 43 dell'ASL NA2 Nord, è un'equipe socio – sanitaria multidisciplinare integrata a cui partecipano componenti dei Comuni dell'Ambito 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.

- PAI: Piano Assistenziale Individualizzato, per il servizio di assistenza domiciliare e di assistenza domiciliare integrata per disabili,
- Interventi socio - assistenziali: interventi sociali e/o interventisocio-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, predispose 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), 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 compete:

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

All'Ufficio di Piano compete:

- 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, compete:

- l'erogazione del servizio richiesto, nelle modalità e nei tempi indicati nei P.A.I. e definito dal presente Disciplinare;
- informare immediatamente l'Assistente Sociale di riferimento e il funzionario interessato per area di competenza 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 alla seguente macro - area:

#### ➤ Area Disabili:

- servizio di assistenza domiciliare socio-assistenziale disabili € 17,46 (€17,80 IVA inclusa);
- servizio di assistenza domiciliare integrata (A.D.I. disabili) € 18,10 (19,00IVA inclusa).

Pertanto, il costo totale di ciascun intervento sarà pari al costo orario del CCNL delle Cooperative Sociali, maggiorato di una percentuale pari al 3% quale costo di coordinamento, 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 Servizio Sociale del Comune di residenza dell'utente.

### 5. COMPARTICIPAZIONE DELL'UTENTE AI COSTI DEL SERVIZIO

Per i servizi oggetto del Bando di accreditamento e del presente Disciplinare, l'Ambito N18 ha previsto l'eventuale compartecipazione dell'utente al costo complessivo del servizio erogato, impegnandosi a corrispondere, direttamente al fornitore, in caso di effettiva fruizione, soltanto l'importo della quota residua dell'onere finanziario.

Il valore dell'eventuale quota di compartecipazione a carico dell'utente varierà a seconda del servizio socio – assistenziale da erogare e verrà modulata in relazione alla situazione economica risultante dall'ISEE 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 N18 sarà determinata dalla differenza tra il costo complessivo della prestazione e l'eventuale quota di compartecipazione posta a carico dell'utente.

## 6. SCELTA DEL FORNITORE

I servizi forniti vengono erogati garantendo la libera scelta dell'utente tra tutti i fornitori accreditati presenti nell'Albo Unico dell'Ambito N18.

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 o di raggiungimento da parte di quest'ultimo del limite massimo di prestazioni erogabili, pari al 30% del valore dei voucher emessi, 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 motivi oggettivi 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. convalidato dal Funzionario competente per area.

Il contenuto del P.A.I. viene trasfuso in un documento contenente, tra l'altro, le "Condizioni di erogazione e pagamento del servizio" :

- i dati anagrafici ed il codice fiscale dell'utente e dell'esercente le funzioni tutoriali (ovepresente);

- il tipo di servizio attivato;
- la descrizione degli interventi da effettuare a beneficio dell'utente;
- le ore settimanali e mensili da erogare, con indicazione dei giorni di loro erogazione;
- il costo della quota di compartecipazione a carico del cittadino, calcolata in relazione all'ISEE;
- il costo della quota a carico dell'Ambito N18 e dell'ASL (ove dovuta);
- la durata temporale degli interventi;
- 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 Funzionario Comunale 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.

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 al Funzionario Comunale competente per Area.

## 8. BENEFICIARI DEI SERVIZI ACCREDITATI

Possono accedere ai servizi socio – sanitari e/o socio – assistenziali oggetto di accreditamento i residenti sul territorio dell'Ambito N18, in possesso dei requisiti previsti dalla parte II<sup>a</sup> del presente Disciplinare, per i quali siano stati approvati specifici progetti personalizzati P.A.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 EROGANTE

L'ente accreditato, sottoscrivendo il Patto di Accreditamento, assume una serie di responsabilità ed obblighi di cui all'articolo 7 del Bando, nei confronti

- degli utenti, a favore dei quali eroga il servizio per il quale l'ente si è accreditato;
- dei Comuni di residenza degli utenti, a favore dei quali eroga il servizio;
- dell'Ambito N18;
- dei propri dipendenti e collaboratori.

Inoltre, l'ente accreditato ha la responsabilità e l'obbligo di erogare il servizio richiesto con le modalità indicate dal P.A.I. e trasfusa 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.

Il fornitore ha altresì 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 alle Amministrazioni Comunali o all'Ambito N18.

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 nell'Avvisodi

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 poi tenuto a produrre, per ciascun servizio accreditato, prima della sottoscrizione del Patto di accreditamento una polizza fideiussoria 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 al Bando e alle disposizioni normative vigenti.

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

Nel caso in cui il cittadino – utente dovesse manifestare al Servizio Sociale Territoriale, 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. 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, previo riscontro delle prestazioni erogate e successiva emissione di fattura intestata allo "Ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale N18 c/o Protocollo Generale del Comune di Casoria inoltrata secondo la normativa vigente in materia di fatturazione elettronica. I diari giustificativi delle prestazioni delle prestazioni rese devono essere consegnati in originale all'Ambito N18.

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.

Nell'oggetto bisognerà specificare chiaramente la tipologia di servizio, la data del Patto di accreditamento, il mese di erogazione del servizio, la specifica della figura professionale che ha reso il servizio, nonché il monte ore totale svolto. Le ore di servizio indicate in fattura devono riferirsi esclusivamente alle ore di assistenza previamente autorizzate nel P.A.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 trasmettere all'Ambito N18:

- “Diario mensile di servizio per utente”, 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\Legale rappresentante dell'Ente erogatore stesso ed inviati per il visto al Funzionario Competente per Area d'intervento del Comune di residenza, che attesterà l'avvenuta regolare esecuzione del servizio, prima di trasmetterla all'Ufficio di Piano;
- “Prospetto riepilogativo” mensile, con indicazione delle ore effettivamente erogate, datato, timbrato e sottoscritto dal legale rappresentate del fornitore e vistato dal Funzionario competente per Area d'intervento;
- Dati aggiornati per la richiesta del D.U.R.C. edell'Antimafia;
- Eventuale ulteriore documentazione indicata al successivo articolo 13.

Ai pagamenti si provvederà in base alla normativa vigente, anche in materia antimafia, con apposito provvedimento del Dirigente del Settore Politiche Sociali del Comune di Casoria/Coordinatore dell'Ufficio di Piano, 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.

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

L'Ambito N18 ha potere di vigilanza, monitoraggio e controllo in ordine all'adempimento del servizio ed al rispetto di quanto contenuto nel presente Regolamento, nell'Avviso e nel Patto di Accreditamento per quanto riguarda :

- il rispetto delle norme contrattuali, contributive, assicurative ed assistenziali nei confronti del personale socio- 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 custode 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 Regolamento 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, 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'Ambito N18:

- valutazione delle relazioni di servizio;
- rilevazione del numero dei servizi resi;
- rilevazione del numero degli utenti incarico;
- 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 Funzionario Referente per Area di Competenza;
- la sospensione del servizio, sebbene per giustificato motivo, effettuata senza darne comunicazione immediata al Funzionario Referente per Area di Competenza con indicazione delle cause;
- la variazione dei requisiti di ammissione all'accreditamento avvenuta senza darne tempestiva comunicazione all'Ambito N18;
- 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 Funzionario Referente per Area di Competenza 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’Ambito N18 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 Comuni dell’Ambito N18, 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 DISABILI**

#### **14. FINALITÀ DEL SERVIZIO**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare socio – assistenziale per Disabili 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 del disabile 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 riferimento, 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 Disabili, residenti nei Comuni di Casoria, Casavatore e Arzano, costituenti l'Ambito Territoriale N 18.

## 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; sostegno alla mobilità personale; prestazioni di aiuto per famiglie che assumono compiti di accoglienza e di cura 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;
- attività di sostegno psicologico.

## 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:

- 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;
- domanda di ammissione al servizio, presentata alla Porta Unica di Accesso dell'Ambito N18 (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;
- accertamento con sopralluogo effettuato dall'Assistente Sociale per una verifica dei bisogni e delle modalità di intervento
- stesura del progetto individualizzato di intervento, convalidato, per l'Ambito N18, dal Funzionario Referente per Area di Competenza.

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 ai Servizi Sociali del Comune di residenza, 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.

Il Servizio Sociale Professionale investito del caso provvederà a comunicare all'interessato l'esito del ricorso, entro il termine di 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso.

## 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 e 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 mobilitazione, 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 12;
- 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.

## 21. 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;
- in possesso di titoli formativi rilasciati da enti autorizzati/accreditati dalla Regione Campania o da altre Regioni, di titoli di qualifica/diploma rilasciati dal sistema scolastico nazionale, di titoli rilasciati in altri Stati della Comunità europea o anche al di fuori della stessa, dichiarati equipollenti ai sensi della vigente normativa, attinenti alle tematiche sociali, per l'accesso ai quali sia previsto come requisito il possesso del titolo della scuola secondaria inferiore – scuola media, conformazione specifica su tematiche socio-assistenziali e di assistenza alla persona; possesso dell'attestato O.S.A. o O.S.S. 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'Ente Committente e/o dal Servizio Sociale Professionale del Comune di riferimento, mediante telefono cellulare, e disporrà dei poteri e dei mezzi per garantire la rispondenza del servizio al presente Regolamento, ed in particolare la rispondenza degli interventi programmati rispetto ai programmi adottati.

L'ente accreditato è tenuto a trasmettere all'Ambito N18 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 PERDISABILI (A.D.I.)**

#### **23 . FINALITÀ DEL SERVIZIO**

Il servizio di Assistenza Domiciliare Sociale e integrata con i servizi sanitari per 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 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 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. OBIETTIVISPECIFICI

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:

- Disabili con documentata certificazione di invalidità;
- Persone con gravi patologie oncoematologiche 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:

- 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;
- 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;
- 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 disabili con patologie psichiatriche più o meno conclamate, con stile di vita anomalo;

persone cd “casi sociali” perché indigenti e “marginali”; alcolisti o dipendenti da sostanze psicotrope. 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 2Nord” l’ Unità di Valutazione Integrata è istituita presso il Distretti Sanitari N° 42 e 43.

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 :

- segretariato sociale, per promuovere tutte le iniziative necessarie a far si che

l'utente eserciti i suoi diritti ed ottenga le forme di assistenza dovute;

- 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;
- assistenza medica (fisiatra, 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 ausilisanitari);
- 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 Sabato nell'orario compreso tra le 07.00 e le 19.00.

## 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 N18 o presso la sede dei Distretti Sanitari N° 42 e 43e 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, Pediatra di Libera Scelta, Medico di Medicina Generale) la quale effettua una valutazione di I° livello della domanda ed eventuale proposta di accesso.

## 29. CRITERI DI AMMISSIONE

Il servizio sarà erogato con assoluta priorità ai 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 ai Servizi Sociali del Comune di residenza, 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.

Il Servizio Sociale Professionale 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 e residue;
- porre attenzione all'ambiente (controllo del micro clima edell'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
- 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'Ente Committente e/o dal Servizio Sociale Professionale del Comune di riferimento, 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 il curriculum vitae 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.

Il Dirigente Comune Capofila  
Ambito n.18  
Dott. Errico Colucci

