



**STANDARD DI SERVIZIO ASSUNTI  
ASSISTENZA DOMICILIARE E SERVIZI COMPLEMENTARI  
A FAVORE DI PERSONE ANZIANE, DISABILI E/O A RISCHIO DI EMARGINAZIONE**

**1. Prestazioni da garantire**

**A. Prestazioni principali**

**A.1. Prestazioni di cura della persona rese da ASA o OSS a seconda del quadro di vulnerabilità della persona:**

- igiene/pulizia personale, comprese prestazioni di manicure e pedicure;
- bagno assistito o doccia;
- aiuto per alzarsi dal letto e nella vestizione;
- aiuto per la corretta deambulazione, movimentazione degli arti invalidi, aiuto nel corretto posizionamento degli arti in condizione di riposo o della persona allettata;
- aiuto nell'assunzione di alimenti e bevande;
- utilizzo di strumenti per lavarsi, vestirsi, per l'assunzione di cibi o bevande, per deambulare;
- aiuto al mantenimento di abilità specifiche come ad esempio l'uso del telefono, di elettrodomestici, etc.

**A.2. prestazioni di assistenza e cura della persona di tipo igienico/sanitario di semplice attuazione (con esclusione di prestazioni infermieristiche) rese da OSS:**

- mobilitazione attiva e passiva dell'assistito a letto e prestazioni similari;
- massaggi e frizioni per prevenire le piaghe da decubito;
- assistenza e collaborazione con eventuali familiari 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.

**A.3. Prestazioni di assistenza e cura dell'ambiente domestico e dell'alloggio rese dall'assistente familiare (anche in affiancamento dell'operatore OSS):**

- pulizia ordinaria e cura delle condizioni igieniche dell'ambiente anche attraverso l'utilizzo di elettrodomestici;
- manutenzione e disinfezione degli ausili utilizzati dall'utente o dall'operatore nell'espletamento delle funzioni;
- riordino del letto e cambio della biancheria;
- se richiesto, lavaggio e stiratura della biancheria mediante l'uso di idoneo elettrodomestico di proprietà dell'assistito o suo recapito presso negozio specializzato;

- disbrigo di commissioni esterne (acquisto generi alimentari, medicinali, pratiche burocratiche);
- preparazione e cottura alimenti o eventuale consegna di pasti caldi al domicilio;
- lavaggio delle stoviglie e delle attrezzature utilizzate per la preparazione e il consumo dei pasti;
- raccolta e deposito al punto di raccolta dei rifiuti domestici dell'utente con l'utilizzo di appositi contenitori.

## **B. Prestazioni complementari**

### **B.1. Accompagnamento, con trasporto, di persone in carico al Servizio Sociale:**

Accompagnamento della persona assistita, con mezzo di proprietà del dipendente o del soggetto erogatore stesso, presso strutture o Servizi privati e/o pubblici per visite mediche o esami diagnostici o per terapie, così come presso Uffici pubblici e/o privati per il disbrigo di pratiche o per altre necessità personali di trasporto.

Resta inteso che tutte le prestazioni suindicate si considerano al domicilio dell'utente, e per il trasporto, vale il solo tragitto con l'utente a bordo.

## **2. Impegni assunti dal soggetto erogatore**

Sono assunti i seguenti impegni principali:

- a) il soggetto accreditato provvede con la propria organizzazione all'esecuzione delle prestazioni assumendo in proprio - a seguito di commessa di attivazione del Servizio - tutte le responsabilità attinenti alla loro mancata, parziale o inadeguata erogazione;
- b) all'inizio dell'attività il soggetto erogatore sottoscriverà con l'utente apposito "*Contratto per l'erogazione di Servizi di assistenza domiciliare e complementari*", impegnandosi a erogare le prestazioni previste dal PAI predisposto dal Servizio Sociale Comunale;
- c) nello svolgimento delle attività affidate il soggetto erogatore garantirà regolarità e puntualità, utilizzando operatori in possesso dell'adeguata professionalità richiesta, impegnandosi - per tutta la durata delle prestazioni commissionate con il *voucher* - ad assicurare la continuità delle prestazioni con i medesimi operatori, limitando i fenomeni di *turnover*, al fine di salvaguardare il rapporto operatore/utente;
- d) a conclusione delle attività da svolgere il soggetto erogatore compilerà e riconsegnerà il report sulla attivazione e realizzazione del Servizio, come da schema che verrà fornito dal Servizio Sociale del Comune interessato;
- e) l'assenza, a qualsiasi titolo, degli operatori incaricati continuativamente sarà comunicata tempestivamente all'utente e al Servizio Sociale comunale; l'erogatore si impegna a sostituire tutte le assenze del personale con altro idoneo personale in possesso dei medesimi requisiti richiesti;
- f) il personale incaricato sarà adeguatamente informato dei rischi propri del Servizio, nonché delle cautele da adottare; al personale verrà fornito ogni strumento e/o attrezzatura idonea alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali qualora l'espletamento delle mansioni lo richieda. In particolare, l'erogatore ottempererà alle norme relative alla prevenzione degli infortuni dotando il personale di indumenti appositi e di mezzi di protezione atti a garantire la massima sicurezza in relazione ai Servizi svolti, adottando tutti i procedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità delle persone

addette e dei terzi; nonché comunicando il nominativo del responsabile del Servizio protezione e prevenzione ai sensi TU 81/2008 e s.m.i.;

- g) il personale verrà sottoposto, a cura e spese dell'erogatore, ai controlli sanitari per le categorie professionali previsti dalla normativa vigente. In ogni momento l'Ufficio di Piano dell'Ambito territoriale sociale di Saronno e/o i Servizi Sociali dei Comuni interessati possono disporre o richiedere l'accertamento di tali adempimenti. Laddove gli adempimenti stessi siano prioritariamente ascrivibili all'operatore utilizzato, il soggetto erogatore vigilerà sul persistere degli stessi per tutta la durata della prestazione;
- h) entro 30 giorni dall'attivazione del Servizio, l'erogatore invierà all'Ufficio di Piano l'elenco nominativo del personale assegnato al Servizio, certificando mediante esplicita dichiarazione:
- che in nessun modo viene praticata intermediazione di manodopera
  - qual è il contratto nazionale di riferimento
  - titolo di studio e qualifica professionale per ogni operatore coinvolto
  - il livello di inquadramento retributivo degli operatori incaricati e la corrispondente declaratoria
  - il rigoroso rispetto dei minimi contrattuali.
- Ogni variazione in merito verrà comunicata all'Ufficio di Piano.
- i) l'erogatore garantisce l'assunzione a proprio carico di tutti i mezzi necessari all'espletamento delle prestazioni oggetto del presente documento; in particolare, si impegna ad accertare il possesso di idoneo mezzo proprio da parte dell'operatore incaricato o a provvedere alla sua dotazione con mezzo di proprietà del soggetto erogatore;
- j) in ogni caso l'erogatore garantirà l'utilizzo di attrezzature e prodotti conformi alla normativa vigente;
- k) l'erogatore si impegna ad assicurarsi contro ogni possibile danno causato a persone o cose inerenti al Servizio per un massimale non inferiore a 2.000.000,00 Euro per ogni singolo sinistro. La polizza prevederà espressamente i danni causati agli utenti ovvero a terzi e ai loro beni in occasione delle prestazioni erogate. Rimane ferma l'intera responsabilità del soggetto erogatore per eventuali danni eccedenti i massimali predetti;
- l) trattandosi di Servizi di pubblico interesse, l'erogatore assicurerà e garantirà l'erogazione delle prestazioni sempre e in ogni caso, anche in presenza di agitazioni sindacali, vertenze aziendali, etc... nella misura prevista da eventuali accordi in applicazione della normativa sui Servizi definiti essenziali.

### **3. Requisiti del personale impiegato dal soggetto erogatore**

Il Servizio verrà realizzato dall'erogatore mediante i propri operatori, di ambo i sessi, dipendenti o con rapporto di collaborazione coordinata e continuativa, adeguatamente formati per il particolare tipo di utenza, con i seguenti requisiti:

#### **A. Assistenza domiciliare/familiare:**

- età compresa tra i 18 e 65 anni;
- idoneità fisica alla mansione;
- possesso dell'attestato di A.S.A. o O.S.S. o assistente familiare (ove presente) nel rispetto delle attività espletabili per ciascuna qualifica
- possesso delle seguenti specifiche competenze e capacità:

- capacità di fornire elementi utili sull'efficienza degli interventi rispetto ai bisogni e al corretto utilizzo delle risorse;
- capacità di sapersi relazionare correttamente con l'utente e la famiglia;
- capacità di lavorare in équipe con gli altri operatori e con le altre professionalità;
- capacità di rispettare il programma predisposto dall'Ufficio di Piano e/o dal Servizio Sociale professionale del Comune interessato;
- capacità di individuare e segnalare situazioni di rischio degli utenti.

**B. Per il trasporto di persone in carico al Servizio sociale:**

- possesso di patente di guida B;
- disponibilità di un mezzo con adeguate caratteristiche (qualora i mezzi di trasporto non siano forniti dal soggetto erogatore).

Il personale dovrà essere in numero adeguato all'articolazione dell'orario di lavoro e dovrà possedere i requisiti fisico-sanitari che lo rendano idoneo alle prestazioni proprie del Servizio.

Ogni operatore inserito consegnerà, nei modi e nei termini stabiliti dall'Ufficio di Piano e/o dal Servizio Sociale professionale del Comune interessato, la documentazione sull'attività svolta.

Verrà assicurata dall'erogatore, qualora richiesta dall'utente, la sostituzione degli operatori incaricati che non adempiano correttamente i compiti previsti dal presente documento d'impegno.

**4. Responsabile tecnico**

Il soggetto erogatore designerà un coordinatore-referente, che dovrà svolgere funzioni di organizzazione, coordinamento e supervisione dell'attività svolta dal personale del Servizio.

Lo stesso dovrà essere **sempre reperibile durante le ore di espletamento del Servizio** dall'Ufficio di Piano e/o dal Servizio Sociale professionale del Comune interessato, tramite telefono cellulare, e disporrà dei poteri e dei mezzi per garantire la rispondenza del Servizio al presente disciplinare.

**5. Impegni degli operatori del soggetto erogatore**

Gli operatori del soggetto erogatore effettueranno le prestazioni di propria competenza con diligenza e riservatezza, seguendo il principio della collaborazione con ogni altro operatore, Ufficio e Struttura con cui vengano a contatto per ragioni di Servizio; essi inoltre terranno una condotta personale irreprensibile nei confronti dei cittadini assistiti.

Il personale dipendente del soggetto erogatore manterrà il segreto su fatti e circostanze riguardanti il Servizio e la vita personale del cittadino assistito e delle quali abbia avuto notizie durante l'espletamento o comunque in funzione dello stesso, restando quindi vincolato al segreto professionale.

**6. Attrezzature**

Per l'espletamento del Servizio di assistenza domiciliare, nel rispetto di tutte le norme in materia di sicurezza, il soggetto erogatore fornisce quanto meno le seguenti attrezzature:

- guanti monouso in lattice (per l'igiene personale) e guanti in gomma (per le pulizie) per il proprio personale;
- camice da lavoro in cotone;
- mascherine di protezione monouso da utilizzare in caso di necessità;
- cartellino di riconoscimento per gli operatori.

Il materiale per le pulizie ordinarie delle abitazioni degli utenti rimane a carico degli stessi.

Per la preparazione e consegna pasti, verranno rispettate le modalità previste dal Regolamento (CE) 852/2004, D. Lgs. 193/2007 e s.m.i.

Per il trasporto: mezzi, carburante, dotazioni dei mezzi stessi saranno forniti dall'erogatore, a norma di Legge.

## **7. Dimensioni e modalità organizzative del Servizio**

Si assume che gli utenti dei Servizi accreditati siano individuati dal Servizio Sociale del Comune di residenza, che definirà nel Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) le modalità di espletamento degli interventi, delle prestazioni e la loro quantificazione.

I PAI potranno essere modificati dal Servizio Sociale professionale del Comune interessato - nel periodo di riferimento del voucher - in base a riscontrate variazioni di condizioni di bisogno e/o inderogabili esigenze di Servizio.

Il voucher verrà rideterminato in più o in meno in base all'aumento o alla diminuzione delle prestazioni.

Le **prestazioni** di assistenza domiciliare e complementari saranno garantite, di norma:

- dal lunedì al sabato, compresi i prefestivi – in relazione a interventi verso cittadini in Dimissione Protetta sarà necessario garantire il Servizio anche nei giorni festivi ove utile e richiesto.
- per 12 mesi l'anno in modo continuativo;
- in orario diurno nella fascia oraria compresa tra le ore 7:00 e le ore 21:00;
- nell'arco della giornata nel rispetto dei ritmi dell'utenza e compatibilmente con i tempi dedicati al riposo, al consumo dei pasti e alla vita di relazione;
- da personale idoneo a svolgere le mansioni richieste;
- prevedendo la continuità degli interventi da parte degli stessi operatori, e la loro sostituzione tempestiva anche in caso di assenze brevi.

Eccezionalmente, i Servizi potranno svolgersi nelle feste civili e religiose anche infrasettimanali.

Eventuali osservazioni o reclami da parte dell'utenza pervenuti c/o l'ufficio Servizi Sociali saranno opportunamente verificate sia direttamente dall'Ufficio stesso che con il referente del soggetto erogatore.

## **8. Corrispettivi per le prestazioni**

Per tutta la durata del patto di accreditamento, l'erogatore si impegna a produrre le prestazioni di Servizio come segue:

- A) assistenza domiciliare:** ad un corrispettivo massimo rispettivamente di  
€ 23,69 + IVA per ora di prestazione resa da personale **OSS**;  
€ 22,99 + IVA per ora di prestazione resa da personale **ASA**;  
massimo di € 16,50 (IVA inclusa – il corrispettivo comprende il costo del lavoratore e costi e oneri accessori) – per ora di prestazione resa da assistente familiare.

- B) accompagnamento con trasporto:** fermo il pagamento dell'accompagnamento come ore di prestazione secondo il valore di cui alla lettera A, verrà riconosciuto un corrispettivo di € 0,40 + IVA al chilometro, per il trasporto effettuato, calcolato dal domicilio dell'utente alla destinazione, e ritorno.

La partecipazione del soggetto erogatore ad attività di monitoraggio ordinario dell'attività prevista dal PAI (riunioni e/o incontri periodici) verrà compensata come prestazione oraria all'interno del voucher.

**Il soggetto erogatore accetta che, per ogni Servizio, il riscontrato mancato rispetto dei predetti standard comporta la decadenza dall'accreditamento.**

#### **9. Disponibilità a vigilanza e controlli**

Il soggetto erogatore si impegna a consentire l'esercizio, da parte dell'Ufficio di Piano su tutto il territorio dell'Ambito, nonché da parte dei Servizi Sociali dei diversi Comuni dell'ambito – ciascuno per gli interventi attivati sul rispettivo territorio, di ampie facoltà di vigilanza e controllo in merito:

- al permanere dei requisiti generali e specifici di Accreditamento in base ai "Criteri" vigenti;
- al regolare e buon funzionamento del Servizio;
- all'efficacia ed efficienza della gestione;
- all'adempimento puntuale e preciso dei programmi di lavoro;
- al rispetto di tutte le norme contrattuali e contributive nei confronti degli operatori dipendenti del soggetto erogatore;

anche convocando presso gli Uffici - senza titolo a corrispettivo - il referente organizzativo ovvero i singoli operatori in ordine agli inadempimenti riscontrati.

Il soggetto erogatore si impegna all'adozione tempestiva dei provvedimenti necessari e per l'immediata rimozione della situazione giudicata pregiudizievole al buon funzionamento dei Servizi, quando informato dall'Ufficio di Piano e/o dai Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito; consapevole che detti Uffici saranno tenuti a informarne gli utenti interessati affinché possano valutare il mantenimento o meno della libera scelta effettuata a favore dell'erogatore.

#### **10. Monitoraggio prestazioni rese all'utente**

La rilevazione delle presenze (e degli eventuali km percorsi per i trasporti) deve essere firmata dalla persona assistita, o da chi la rappresenta giuridicamente, o dai suoi familiari.

Inoltre il soggetto erogatore si impegna a presentare ogni sei mesi una breve relazione sull'esecuzione del Piano Assistenziale Individualizzato.

L'organizzazione accreditata s'impegna ad accettare eventuali modifiche nelle modalità di rilevazione delle prestazioni (es. nuovi modelli informatici) che potrebbero essere implementate dall'Ambito territoriale di Saronno nel corso del triennio di vigenza dell'Accreditamento.

Per accettazione:

L'organizzazione accreditata \_\_\_\_\_