SAD -Revisione Luglio 2023

LINEE GUIDA TECNICHE

PER LA REGOLAMENTAZIONE UNICA DEL SAD PER ANZIANI E DISABILI

-Revisione Luglio 2023-

AZIENDA SPECIALE CONSORTILE SO.Le

LINEE GUIDA TECNICHE

PER LA REGOLAMENTAZIONE UNICA DEL SAD PER ANZIANI E DISABILI

Art. 1: PREMESSA

La stesura delle Linee Guida del SAD gestito in forma associata, comprendente una prima fase di Sperimentazione (dal 1/1/2017 al 31/12/2018) e quella attuale di consolidamento, è il risultato di un lavoro di partecipazione allargata a diversi livelli di responsabilità e frutto di un percorso metodologico trasversale ed integrato che ha permesso l'individuazione di procedure dinamiche e condivise.

Tale strumento risulta essere l'esito di un processo che ha coinvolto diversi soggetti all'interno di gruppi di lavoro costituiti da pluricompetenze e realizzato attraverso un costante confronto tra la Direzione, il Coordinatore Generale, il Coordinatore SAD dell'Azienda SO.Le, i Referenti Tecnici dei Comuni associati (Assistenti Sociali e Responsabili), i Coordinatori e i Rappresentanti degli Enti Accreditati.

Il conferimento del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) da parte dei Comuni ad un unico soggetto costituito per la gestione unitaria dei servizi alla persona, quale è l'Azienda Speciale Consortile SO.Le, ha contribuito ad evidenziare la necessità di riferirsi e proporre una visione del SAD maggiormente definita, nella quale ci si possa ritrovare condividendone il significato, le finalità e le modalità di erogazione nonché porsi in un'ottica propositiva e finalizzata all'innovazione e al rilancio dell'Unità d'Offerta.

Al fine di migliorare la gestione del servizio a livello di registrazione, controllo e rendicontazione delle prestazioni, l'Azienda SO.Le ha deciso di sostituire, a partire dal 1° Febbraio 2017, il precedente sistema informatizzato Domiphone della società Edenred, utilizzata per la gestione della registrazione delle prestazioni domiciliari del SAD Voucher Integrativo a livello di Piano di Zona, con la Piattaforma informatica Vitaever della società Nethical risultata, a seguito di comparazione tra varie offerte, più promettente riguardo a pianificazione, registrazione, monitoraggio e rendicontazione degli interventi.

Le Linee Guida sono un valido strumento per offrire una maggiore uniformità del servizio SAD e una sua rappresentazione d'insieme, pur senza negare la multiformità e la specificità dei bisogni e delle richieste. La finalità che ci si propone è quella di evitare l'appiattimento dell'interazione operatore-utente alla mera esecuzione standardizzata di prestazioni che a volte rischia di ostacolare l'instaurarsi di una più efficace comunicazione e la possibilità di creare nuove forme di relazioni sociali. Il bisogno di relazione sembra connotarsi, infatti, soprattutto nell'attuale contesto sociale,

quale minimo comune denominatore su cui costruire un nuovo approccio integrato alle cure domiciliari.
Il presente documento rappresenta un riferimento per contribuire ad esplicitare in modo chiaro e semplice, e quindi rendere maggiormente raggiungibili ed assumibili, gli orientamenti generali adottati rispetto al SAD, a quanto è in grado di offrire e alle condizioni su cui determinarne i livelli di qualità dei servizi offerti.

Art. 2: DESTINATARI

Il servizio è destinato a persone residenti o domiciliate nei Comuni dell'Ambito del legnanese ed è rivolto in particolare a:

- ✓ persone non autosufficienti purché in presenza di un familiare/caregiver che garantisca la continuità assistenziale;
- ✓ persone parzialmente autosufficienti, sole o prive di adeguata assistenza da parte dei familiari;
- ✓ nuclei familiari con disabili, minori o soggetti fragili che presentino situazioni di disagio sociale, anche temporaneo.

Resta inteso che la valutazione delle domande in merito alla coerenza con la natura del servizio è in capo all'assistente sociale comunale.

Art. 3: PRINCIPI di GESTIONE

Il SAD ispira le sue attività e l'intera sua modalità di gestione ai seguenti principi:

- rispetto della persona e della sua libertà nelle scelte di vita;
- umanizzazione del rapporto operatore-utente;
- sviluppo di progetti di vita dignitosa;
- tutela della riservatezza;
- professionalità e qualità del servizio;
- flessibilità nella risposta ai bisogni individuali della persona;
- chiarezza e trasparenza nella comunicazione con tutti i soggetti coinvolti;
- partecipazione dei destinatari al progetto di intervento ed alla sua valutazione.

Art. 4: FINALITÀ

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) ha la finalità di:

- ❖ consentire alla persona di preservare la propria autonomia di vita, nella propria abitazione e nel relativo ambiente familiare e sociale, nei casi in cui questa venga a trovarsi nell'impossibilità di provvedere autonomamente a sé stessa, senza poter contare sull'aiuto adeguato di familiari e/o parenti o venga comunque a trovarsi in uno stato di necessità che ne compromette il benessere;
- ❖ mantenere e ove possibile migliorare la qualità della vita e delle capacità residue;
- ❖ sostenere i familiari e le persone che garantiscono la continuità di cura;
- ❖ offrire spazi di relazione, nel corso dello svolgimento delle attività di assistenza, al fine di favorire l'integrazione sociale della persona e la partecipazione dei suoi familiari;

- ❖ evitare ricoveri impropri o ritardare ricoveri in istituto o ospedalizzazioni non strettamente necessarie;
- ❖ favorire l'integrazione delle risorse presenti sociali e sanitarie, istituzionali e non, in grado di concorrere al mantenimento dell'autonomia della persona.

Art. 5: MODALITA' DI ACCESSO E PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE

Possono accedere al Servizio le persone di cui al precedente articolo, previa presentazione di apposita domanda compilata in sede di colloquio presso l'Ufficio Servizi sociali.
La richiesta di attivazione può essere presentata dall'interessato, da un suo familiare, legale rappresentante o avviata d'ufficio dal servizio sociale e/o sulla base di segnalazione pervenuta al servizio. Le richieste vengono valutate in base ai seguenti fattori:

- urgenza (dimissioni ospedaliere o situazione di emergenza socio-sanitaria);
- segnalazione di necessità attivazione servizi domiciliari da parte di altri servizi (medico di base, dimissioni protette ospedaliere, ufficio fragilità ATS, CPS, altri servizi specialistici, ecc.);
- presenza di un elevato carico di cura in relazione al grado di non autosufficienza;
- condizione di solitudine o di isolamento sociale;
- presenza/assenza di familiari o di personale di assistenza;
- tipo di intervento richiesto;
- situazione socio-economica;
- data di presentazione della domanda.

L'assistente sociale del Comune valuta l'ammissibilità della richiesta ed effettua una visita domiciliare al fine di raccogliere ulteriori informazioni, verificare il bisogno, valutare il grado di autonomia della persona, le caratteristiche della rete familiare, assistenziale e del contesto abitativo; definisce quindi il Piano di Assistenza Individuale (PAI).

Il PAI è redatto, su apposito modulo unico, dall'assistente sociale del Comune di residenza e deve specificare gli obiettivi dell'intervento, le prestazioni da effettuare, il numero e la durata degli accessi settimanali, la loro periodicità nonché l'indicazione dell'Ente scelto dal beneficiario per l'erogazione degli interventi e deve essere sottoscritto dall'utente/famiglia prima del suo avvio.

Ogni PAI è rivedibile in seguito all'evoluzione del bisogno e delle risorse e a seguito di verifiche periodiche.

L'accesso al servizio è garantito sulla base delle risorse economiche disponibili e di una eventuale lista di attesa di cui all'Art. 15.

Al fine di una maggiore uniformità nella gestione del servizio, è stato predisposto un modulo unificato fra i Comuni per la richiesta formale del SAD, da parte dell'utente o dei familiari.

Art. 6: TIPOLOGIA delle PRESTAZIONI

Le prestazioni di assistenza domiciliare:

- ✓ sono erogate sulla base di un piano di assistenza individuale valutata la richiesta della persona/familiare;

- ✓ per una durata definita dall'assistente sociale in relazione alle esigenze ed alle necessità della persona/famiglia sulla base delle risorse economiche del bilancio comunale;
- ✓ prevedono una compartecipazione ai costi da parte dell'utenza in base al valore della certificazione ISEE.

Le prestazioni relative al Servizio Assistenza Domiciliare (SAD) appartengono a tre macro tipologie:

1) PRESTAZIONI SAD SOCIO-ASSISTENZIALI (obbligatorie):

Rientrano in questa tipologia **tutte le prestazioni di "SAD" e di "SAD-COLF"** (elencate di seguito) svolte da personale qualificato ASA/OSS e riguardano tutte le prestazioni di igiene e cura della persona, mobilizzazione, aiuto per l'alzata, la vestizione, la rimessa a letto, la mobilizzazione, il bagno o doccia assistiti, la custodia sociale e l'igiene e il riordino dell'ambiente legati a prestazioni di igiene e cura della persona o per utenti psichiatrici, multiproblematici, con amministrazione di sostegno, casi complessi in carico a diverso titolo ai servizi sociali comunali (es. tutela minori,…) e in collaborazione ad altri servizi specialistici territoriali (C.P.S., Ufficio fragilità ATS, medico di base,…).

2) PRESTAZIONI SAD DIMISSIONI PROTETTE (obbligatorie):

Rientrano nelle prestazioni obbligatorie anche le prestazioni **"**SAD DIMISSIONI PROTETTE" **(SAD D.P)** attivabili in caso di Dimissioni Protette dall'ospedale o altra struttura a valenza sanitaria. Tali prestazioni sono regolamentate dalle Linee Guida "SAD Dimissioni Protette" e prevedono interventi di assistenza diretta alla persona presenti nel SAD ordinario (igiene e cura della persona, bagno o doccia assistito, somministrazione/preparazione del pasto, alzata e vestizione, tutoring, affiancamento).
Per l'attivazione di questa particolare tipologia di situazioni che richiede un'attivazione immediata da parte della Cooperativa ed un'attenzione ed un investimento di personale importante, viene riconosciuta una tariffa oraria pari a quella festiva.

3) PRESTAZIONI SAD EMERGENZA SANITARIA (facoltative):

Trattasi di prestazioni SAD di assistenza diretta rivolte ad utenza positiva/in quarantena durante periodi di emergenza sanitaria per epidemie e/o altre casistiche (es. COVID 19).
Tali prestazioni potranno essere erogate tramite gli Enti Accreditati con ASC So.Le. solo all'interno del sistema di accreditamento. L'Azienda non risponderà delle prestazioni erogate dagli Enti stessi in regime privato. L'Azienda non prevede di affidare l'erogazione di dette prestazioni ad Enti esterni al sistema; rimane comunque libera facoltà dell'Ente accreditato di aderire o meno ad una regolamentazione specifica per questa tipologia di prestazioni che darà la possibilità di erogarle con quote differenziate, ovvero tariffa ordinaria feriale e festiva con aggiunta di rimborso per utilizzo di dispositivi di protezione individuale specifici definito dall'Azienda.
Non vige dunque l'obbligo di adesione a tali prestazioni. L'adesione potrà essere indicata o meno da ogni Ente in sede di domanda di accreditamento, di rinnovo dell'Accreditamento o in qualsiasi altro momento.

Tali prestazioni vengono regolamentate all'interno di specifiche Linee di indirizzo per l'emergenza sanitaria in atto che formano parte integrante delle presenti Linee Guida e che, come tali, tutti gli attori coinvolti (Azienda, Comuni ed Enti Accreditati) sono tenuti ad osservare e rispettare.

In Vitaever è indicata, con il nominativo specifico dell'epidemia/emergenza sanitaria in atto, la prestazione SAD di emergenza sanitaria festiva e feriale.

Si specifica che le prestazioni SAD SOCIO ASSISTENZIALI e di EMERGENZA SANITARIA possono essere erogate sia nei giorni feriali che nei giorni festivi, mentre le prestazioni SAD COLF possono essere erogate solo nei giorni feriali.

4) PRESTAZIONI COLLATERALI-INDIRETTE (Equipe):

Rientrano in questa tipologia tutte quelle **attività** che **non sono svolte direttamente al domicilio dell'utente** ma che, in forma indiretta e di tipo tecnico-operativo, costituiscono un'importante strumento per la programmazione, la validazione e la verifica periodica dell'appropriatezza del PAI e il monitoraggio delle situazioni in carico ai servizi sociali.

Tali attività corrispondono ad **incontri d'équipe** periodici e/o fissati in base alle necessità o alle problematiche emergenti rilevate nella casistica in carico a cui partecipano gli operatori ASA/OSS degli Enti Accreditati insieme ai Referenti Tecnici Comunali (Assistenti Sociali e/o Responsabili) e/o all'Équipe SAD aziendale.

Gli incontri d'équipe possono essere richiesti da tutti gli attori coinvolti nell'ottica di rinforzare la coesione e la presa in carico congiunta tra Azienda, Comuni ed Enti Accreditati.

Il compenso orario forfettario e omnicomprensivo per gli operatori ASA/OSS remunera le seguenti attività o i seguenti consumi (l'elenco seguente è indicativo e non esaustivo):

1. Le attività assistenziali rivolte all'utente e al suo decoro, ovunque essi si svolgano;
2. Oneri derivanti dallo spostamento del personale ASA al domicilio dei diversi utenti (tempo di trasferimento, carburanti, manutenzioni, ecc.);
3. Attività svolta dal coordinatore dell'Ente Accreditato con l'Ente Committente (Comuni);
4. Attività di formazione organizzate dall'Ente Accreditato per il proprio personale;
5. Incontri di équipe e di coordinamento tra gli operatori dell'Ente accreditato, organizzati in autonomia dall'Ente (diversi ed ulteriori a quelli eventualmente programmati dall'Ente committente);
6. Cura delle comunicazioni inerenti la gestione della casistica e del servizio e di eventuali relazioni di servizio e/o aggiornamento;
7. Materiale di consumo (guanti e camici monouso, ecc.).

Il Servizio comprende le seguenti prestazioni declinabili in relazione alla tipologia e alla durata:

ELENCO DELLE PRESTAZIONI SAD SOCIO-ASSISTENZIALI IN VITAEVER:

PRESTAZIONI "SAD" (Feriali e Festive):	Frequenza:	Durate in minuti:
Igiene e cura della persona	Feriale e Festiva	30', 45', 60', 75'
Bagno o doccia assistiti	Feriale e Festiva	45', 60', 75'
Alzata, cambio e vestizione	Feriale e Festiva	30', 60'
Tutoring ad assistente familiare	Feriale e Festiva	30', 60'
Preparazione e/o somministrazione pasto	Feriale e Festiva	30', 60'

Sostegno e sollievo al caregiver	Feriale	60’
Affiancamento	Feriale e Festiva	30’, 60’

PRESTAZIONI “SAD COLF” (solo Feriali):	**Frequenza:**	**Durate in minuti:**
SAD- Igiene e riordino dell’ambiente	Feriale	45, 60’, 75’, 90’, 120’
SAD- Lavanderia e stireria	Feriale	30’, 60’
SAD- Spesa, commissioni e pagamenti	Feriale	30’, 60’

Come definito nella Nota integrativa del 20/12/2019 (Prot. 916-DIR) in merito alle prestazioni “SAD COLF: Spesa, commissioni e pagamenti”, qualora si renda necessario e venga stabilito dal Comune o concordato con l’Ente accreditato l’accompagnamento dell’utente, lo stesso si intende autorizzato solo nei casi in cui l’ASA/OSS si occupi esclusivamente di accompagnare la persona assistita a piedi oppure su altri mezzi autorizzati dai servizi sociali per il trasporto dell’utenza in veste di “accompagnatore” ed in cui sia presente un conducente. L’operatrice ASA/OSS non è infatti autorizzata, nell’ambito del SAD associato in Accreditamento con ASC SO.Le, al trasporto di persone come conducente di qualsiasi tipo di veicolo né proprio né di proprietà altrui (Enti, Associazioni, ecc.).

Le prestazioni che richiedano l’accompagnamento dovranno essere specificate nel PAI e risultare coerenti con gli obiettivi previsti rientrando nell’ambito del Servizio di Assistenza Domiciliare, ne sono quindi esclusi quelli di semplice trasporto di persone per cui esistono sul territorio servizi specifici con adeguate regolamentazioni in merito.

1) **<u>DI TIPO COLLATERALE-INDIRETTO</u>: INCONTRI D’EQUIPE PERIODICI PER LA PROGRAMMAZIONE, LA VERIFICA E IL MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI SAD PER LA CASISTICA IN CARICO**

Nella categoria “Attività collaterali-indirette” (di durata 30’ o 60’) sono quindi comprese:

- Équipe SAD richieste dal Comune: svolte alla presenza dell’assistente sociale comunale, del personale ASA/OSS e del coordinatore/referente del singolo Ente o di più Enti Accreditati.

Si precisa inoltre che **la durata minima standard di ogni prestazione registrata è di 15 minuti**, anche se l’appuntamento registrato con inizia-termina dovesse essere inferiore ai 15 minuti effettivi.

<u>CONTINUITA’ EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI ESSENZIALI E INDISPENSABILI:</u>

Si specifica che gli Enti Accreditati sono tenuti a **<u>garantire l’erogazione delle prestazioni essenziali e indispensabili</u>** <u>anche in presenza di eventi eccezionali che implicano una riduzione del personale e che quindi rendono difficile la continuità dello stesso per tutti i servizi in essere</u>, ad esempio: - sciopero del personale ASA/OSS, emergenza sanitaria, ecc..

Art. 6/a: DEFINIZIONE E MODALITA’ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI DI “SOSTEGNO E SOLLIEVO AL CAREGIVER”

Definizione*:* con il termine ***“Sostegno e sollievo al caregiver”*** si intende una prestazione rivolta principalmente al familiare curante con l'intento di supportarlo nella gestione del carico assistenziale

al fine di fargli acquisire gradualmente un maggior benessere psico-fisico e ridurre il livello di stress, ciò dovrà essere misurabile nel tempo con interventi mirati e temporanei che si rinnovino a seconda dei risultati raggiunti. Starà alla professionalità dell'operatore assegnato (scelto dal coordinatore dell'Ente per attitudini personali e livello di competenze acquisito) il saper gestire le dinamiche relazionali e gli aspetti più psico-emotivi legati a questa tipologia di intervento, tenendo conto che il caregiver raramente è consapevole del proprio malessere e livello di affaticamento.

Non sono considerate come tali le prestazioni di semplice "babysitting" o "badantaggio" dell'utente anziano/disabile o altre forme di semplice "presenza al domicilio o presso altro luogo" che non si connotano come "sollievo" ma solo come semplice "sostituzione" del familiare.

Fondamentale è non confondere l'obiettivo della prestazione (sostegno e sollievo al caregiver) con il mezzo, ovvero l'attività che lo permette (es. passeggiata), che è ancillare rispetto al fine da perseguire. L'attività che verrà svolta rientrerà a far parte della tipologia di prestazione "sostegno e sollievo al caregiver" e dovrà essere indicata nel PAI (es. "Sostegno e sollievo al caregiver" tramite: es. "attività di svago").

Essendo gli operatori i soggetti maggiormente a contatto con l'utenza, risultano essere gli attori privilegiati per intercettare tale bisogno. I coordinatori sono tenuti a verificare e a segnalare alle Assistenti Sociali le situazioni in cui viene riscontrata la necessità di attivare la prestazione di sollievo e fornire le proprie conoscenze sul caso, al fine di contribuire alla stesura di un progetto personalizzato. L'assistente sociale valuterà inoltre la possibilità di accompagnare il caregiver a riconoscere la propria fragilità e ad accettare l'intervento di sollievo, nonché un eventuale e graduale accesso al Consultorio Geriatrico aziendale o ad altri servizi specialistici ritenuti indispensabili.

Modalità di erogazione*:* le situazioni per le quali è possibile attivare interventi di sollievo al caregiver devono presentare almeno uno dei seguenti requisiti:

- Presenza di un disagio psico-fisico del caregiver connotato da disturbi specifici o generalizzati (insonnia, ansia generalizzata, aggressività, vissuti depressivi, isolamento sociale, apatia o iperattività, disturbi dell'alimentazione e/o del ritmo sonno-veglia, iper-reattività, comportamenti ossessivi, attaccamento eccessivo al malato, mania del controllo, pensieri autolesionistici, ecc.) riconducibili al costante carico di cura e all'incapacità di chiedere aiuto esterno;
- Alto livello di rischio di sviluppare patologie correlate ai disturbi sopradescritti causati dal sostenere un elevato carico di cura da molto tempo e/o di un livello rilevato nella scala RSS (Relative Stress Scale allegata alle Linee Guida tecniche SAD) superiore al punteggio 37;
- Assenza di una rete familiare ed informale in grado di sostenere il caregiver nella gestione della cura, e/o l'impossibilità di usufruire di servizi semiresidenziali diurni (es. Centro Diurno Integrato) ed una situazione economica precaria che non permette di sostenere il costo di interventi privati.
- Famiglie in difficoltà nelle quali il caregiver sono alienati dalla cura e si trovano contemporaneamente a dover affrontare situazione di disagio e/o eventi stressanti (es. altre patologie in ambito familiare, separazione dal coniuge, perdita del lavoro, ecc.)

Limiti e rinnovi*:* la prestazione potrà essere erogata per un massimo di 3 interventi settimanali di una durata massima di 90' ciascuno, all'interno di un progetto di cura domiciliare che presupponga almeno un intervento per la cura e l'igiene della persona; dovrà avere carattere temporaneo ovvero una scadenza definita (minimo di un mese) e potrà essere rinnovato periodicamente a fronte del raggiungimento almeno parziale dell'obiettivo previsto, che dovrà essere concordato con il caregiver, esplicitato nel PAI e misurabile nel tempo.

Casi particolari: per situazioni particolarmente complesse in carico ai servizi sociali si valuterà il progetto dell'assistente sociale al fine dell'attivazione della prestazione in oggetto.

Art. 7: ORARI E CALENDARIO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Gli Enti erogatori del SAD sono quelli accreditati con l'Azienda SO.Le; i rapporti fra l'Azienda SO.Le e gli Enti accreditati per l'erogazione degli interventi sono definiti dal "Patto di Accreditamento".

Il servizio potrà essere erogato attraverso le Cooperative accreditate dall'ASC SO.Le mediante risorse in capo al singolo Comune (personale dipendente o convenzionato).
L'assistenza domiciliare viene realizzata attraverso l'impiego di personale qualificato (titolo di ASA o OSS) che garantisce il corretto svolgimento delle prestazioni previste dal piano di assistenza individuale.

- **Calendario e orari**

Il Servizio può essere attivato dal lunedì alla domenica per un minimo di 30 minuti quindicinali fino ad un massimo di due accessi giornalieri, nella fascia oraria compresa tra le ore 7.00 e le ore 24.00 (orario di termine dell'intervento) per un massimo di 10 ore settimanali e per un massimo di due interventi al giorno (tollerando una minima flessibilità di orario e fino ad un massimo di 30 minuti), salvo situazioni particolari segnalate dall'assistente sociale comunale. Si precisa che per gli interventi richiesti dopo le ore 19,00 le tempistiche e le modalità di attivazione sono soggette all'effettiva disponibilità dell'Ente Accreditato scelto dall'utenza.

Per le prestazioni SAD-COLF di sola e semplice igiene e riordino dell'ambiente, spesa e commissioni, lavanderia e stireria si precisa che preferibilmente potranno essere erogate nella fascia oraria compresa tra le ore 10,00 e le ore 17,00 (orario di termine servizio) da lunedì a venerdì e sabato tra le ore 10,00 e le ore 13,00 (orario di termine servizio).

- **Interventi festivi**

Se l'intervento domiciliare di igiene e cura della persona è richiesto sette giorni su sette, sono garantite anche le festività ad eccezione dei giorni di Natale, Pasqua e Ferragosto; se l'intervento è invece richiesto solo nei giorni feriali, il servizio sarà garantito nei giorni festivi infra-settimanali solo nei casi che prevedano almeno cinque accessi settimanali, nei restanti casi è possibile recuperare l'intervento che cade in un giorno festivo in un altro giorno della settimana.

Per gli altri tipi di interventi che non riguardano l'igiene e la cura della persona (igiene e riordino dell'ambiente, spesa e commissioni), il servizio non sarà garantito nei giorni festivi.

L'erogazione dell'attività di assistenza alla cura della persona limitata ai soli giorni di sabato e/o domenica sarà oggetto di valutazione da parte del servizio sociale comunale che l'autorizzerà solo nei casi in cui il servizio SAD richiesto risulti appropriato e integrato ad altre forme assistenziali nell'ambito di un più ampio ed adeguato progetto individuale a domicilio.

- **Attivazioni urgenti**

In caso di persone che si trovino in situazione di bisogno di assistenza improvviso ed urgente (malati terminali, casi sociali multi problematici, persone sole senza nessuna rete familiare e informale) si potrà provvedere all'erogazione di un **"intervento di urgenza sociale" temporaneo**, tenute conto

delle risorse disponibili e in deroga alla lista d'attesa. In tal caso l'accesso dovrà essere motivato dall'assistente sociale che potrà valutare un PAI che preveda un maggior numero di prestazioni.
Il PAI potrà contenere altre indicazioni operative in relazione alla specificità del caso e potrà essere modificato in base a particolari esigenze riscontrate in fase di svolgimento del servizio.

GESTIONE/TENUTA CHIAVI DI CASA DEGLI UTENTI SAD DA PARTE DEL PERSONALE ASA/OSS DELLE COOPERATIVE ACCREDITATE

Come indicato nella comunicazione aziendale (Prot. 1894/2022): considerato che il Patto di Accreditamento SAD vigente non contiene specifiche indicazioni a riguardo e non vige alcun obbligo in tal senso, ogni Cooperativa accreditata ha facoltà di scegliere se offrire o meno la propria disponibilità in merito.

Come definito dal vigente Patto di Accreditamento SAD, "ASC So.Le e le singole Amministrazioni Comunali, sono esonerate da qualsiasi responsabilità diretta o indiretta a qualsiasi titolo derivante per danni arrecati alle persone, alle strutture, alle cose, nel corso di svolgimento del servizio accreditato (...)"-Art. 18- ed inoltre "è fatto obbligo al soggetto accreditato di mantenere l'Azienda e i singoli Comuni sollevati ed indenni da richieste di risarcimento dei danni e da eventuali azioni legali promosse da terzi (…)" -Art.20-.
Qualora però l'utente/famiglia ritenesse di aver necessità di richiedere alla Cooperativa prescelta la gestione/tenuta delle chiavi di casa ai fini dell'erogazione del servizio, è rimessa direttamente alle parti, ovviamente tramite il coinvolgimento del servizio sociale inviante, la regolamentazione dei subordinati accordi.

ART. 8: ATTIVAZIONE INTERVENTI SAD IN COMPRESENZA DI DUE OPERATORI E SOSTITUZIONE DEL PERSONALE-PRESTAZIONE "SAD-AFFIANCAMENTO"

Il PAI prevede altresì la valutazione da parte dell'assistente sociale circa l'opportunità della presenza contemporanea di due operatori ASA per lo svolgimento del servizio.

In merito all'attivazione di un intervento SAD con la **compresenza di due ASA/OSS** si definiscono i seguenti criteri di regolamentazione:

1. Nel caso l'assistente sociale valuti la necessità, temporanea o continuativa, di prevedere interventi con due operatrici ASA /OSS per attività di igiene e riordino dell'ambiente, tale servizio viene attivato e l'utente comparteciperà per il costo di due operatrici;

2. Nel caso in cui viene valutata dall'assistente sociale la necessità di svolgere interventi di cura e igiene della persona, di bagno o doccia assistiti e di alzata/cambio e vestizione per utenti particolarmente problematici, situazioni ad alta complessità assistenziale o utenti psichiatrici con due operatori ASA/OSS al fine di garantire adeguate condizioni di sicurezza del personale, l'utente comparteciperà per il costo di una sola operatrice;

3. Nel caso in cui l'assistente sociale valuti la necessità di attivare l'intervento tramite due operatori ASA/OSS in seguito al rifiuto da parte dell'utente o del familiare caregiver di installare o di munirsi degli ausili facilitanti la mobilizzazione o la corretta esecuzione della prestazione, l'utente comparteciperà per il costo di due operatrici e il servizio verrà attivato solo a condizione che le stesse si trovino a lavorare in condizioni di sicurezza propria e per l'utente;

4. Nel caso il venir meno dell'utilizzo di ausili facilitanti la mobilizzazione o la corretta esecuzione della prestazione costituisca un rischio sia per l'utente che per l'operatore si comunicherà all'utente o suo familiare l'impossibilità di attivare l'intervento richiesto.
5. Nel caso in cui la prestazione ha come finalità quella di agevolare e sostenere la conoscenza da parte degli utenti di un altro operatore qualora se ne ravvisi la necessità (es. casi di utenti che in assenza di una specifica ASA tendono a sospendere o rifiutare il servizio oppure per utenti affetti da patologie psichiatriche, disturbi comportamentali o altre difficoltà per cui si valuti opportuna una fase di "accoglienza" di un altro operatore per permettere future sostituzioni tramite l'ASA già conosciuta e con cui si è consolidata una relazione di fiducia) il costo rimane a totale carico del Comune.

Nell'eventualità l'assistente sociale sia in difficoltà nel valutare in merito alle due opzioni considerate nei punti 3 e 4, potrà avvalersi della facoltà di attivare un accesso di prova con due ASA/OSS per valutare se possibile attivare l'intervento SAD con due operatrici o se non è possibile attivarlo. In ogni caso l'Ente Accreditato è tenuto ad esprimere la propria valutazione in forma scritta tramite mail direttamente all'assistente sociale.

La suddetta regolamentazione è valida sia per le nuove attivazioni sia per la casistica già in carico, qualora si verifichi una modifica o un peggioramento delle condizioni di salute dell'utente per cui si reputi necessario rivedere il PAI e le procedure di svolgimento degli interventi di cura.

In caso di sostituzione dell'ASA/OSS referente deve essere garantito il passaggio di consegne (informazioni e indicazioni rilevanti), se necessario anche attraverso una compresenza concordata tra Ente accreditato e assistente sociale (con costo a totale carico del Comune), che dovrà essere indicata nelle note della prestazione svolta dall'operatrice che subentra in servizio.

Nei casi di assenza dal servizio da parte degli operatori titolari degli interventi programmati l'Ente Accreditato è tenuto ad informare tempestivamente l'utente o suo familiare ed eventualmente anche il servizio sociale comunale in base alla specificità del caso, obbligandosi a garantire la sostituzione immediata (e comunque entro le 24 ore) del personale assente, comunicando il nominativo dell'operatore sostituto al servizio sociale e all'utente/famiglia.

In caso di inadeguatezza di un operatore o dell'insorgenza di problematiche rilevanti, valutate dal servizio sociale comunale anche su segnalazione dell'utente/famiglia, l'Ente Accreditato è tenuto alla sostituzione del personale entro un tempo massimo di 48 ore.

Si specifica che le prestazioni di **"SAD-Affiancamento"** hanno una durata prevista di almeno 30' e sono a carico dell'utente o del comune a seconda delle casistiche sopra indicate; rimane facoltà dell'assistente sociale valutare eventuali deroghe.

La prestazione di affiancamento può essere attivata su richiesta dell'Assistente Sociale comunale (tramite revisione o aggiornamento del PAI) oppure può essere richiesta dal Coordinatore della Cooperativa a causa dell'aggravarsi della situazione e a tutela dell'utente e dell'operatore.

Potrà essere richiesta in qualsiasi momento dall'attivazione del PAI qualora se ne ravvisi l'effettiva o urgente necessità e potrà di conseguenza essere inserita in Vitaever dall'operatore della Cooperativa che effettua l'affiancamento solo previa autorizzazione con il servizio sociale.

In caso si verifichi l'esigenza di una durata superiore ai 30' la Cooperativa potrà registrare la prestazione per la durata effettiva e, attraverso la Procedura prevista per l'autorizzazione, chiedere

all'assistente sociale di riconoscerne la durata eccedente indicando nelle note le motivazioni, oppure potrà programmare più prestazioni consecutive da 30' fino alla durata effettivamente svolta.

Art. 9: LIBERA SCELTA DELL' ENTE EROGATORE E POSSIBILITA' DI REVOCA

L'utente o suo familiare potrà scegliere liberamente uno degli Enti fra quelli accreditati dall'Ambito, durante l'attuazione del Programma di Assistenza Individualizzato (PAI) ed in qualsiasi momento avrà la possibilità di revocare l'indicazione dell'Ente erogatore delle prestazioni, esprimendo le motivazioni sottostanti a tale decisione e comunicandolo al servizio sociale comunale.

Per ogni utente dovrà quindi risultare operante per il SAD un solo Ente Accreditato.

Gli Enti Accreditati possono promuovere i loro servizi attraverso campagne di informazione sociale e tramite ogni qualsivoglia strumento di comunicazione, col solo vincolo derivante dall'obbligo di sottoporne previamente i contenuti ad ASC SO.LE.

Art. 10: INTERRUZIONE E SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

Il servizio domiciliare può cessare quando:

- viene meno la necessità di assistenza domiciliare che ha motivato la richiesta;
- la persona viene ricoverata in struttura residenziale in modo definitivo;
- non vengono più accettati dalla persona/familiare gli interventi concordati;
- viene meno il rispetto nei confronti del personale di servizio, in forma ripetuta;
- la persona si assenta più volte nell'orario del servizio senza aver preavvertito il soggetto erogatore e/o l'assistente sociale comunale;
- la persona trasferisce la propria residenza presso un altro ambito territoriale;
- l'utente o familiare presenta richiesta di interruzione volontaria e consapevole;
- non si provvede al pagamento del servizio erogato entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura, salvo diversa valutazione del servizio sociale comunale;
- l'utente o familiare/caregiver rifiuta di utilizzare i necessari ausili per la mobilizzazione (es. sollevatore, carrozzina, ecc.);
- la persona viene assistita da personale privato (es. badante);
- si rileva il mancato consenso al trattamento dei dati personali o il mancato rispetto delle regole comportamentali del servizio;
- si rilevano altre ragioni connesse alle condizioni psico-fisiche dell'utente;
- emergono altre motivazioni correlate alle valutazioni di Azienda-Comune-Ente Accreditato.

REGOLAMENTAZIONE SITUAZIONI DI MANCATO PREAVVISO DA PARTE DELL'UTENZA:

Per le situazioni di mancato preavviso dell'utenza nel caso di assenza immotivata l'operatore procede tramite il codice "R" alla registrazione automatica della prestazione definita nel PAI e inserisce la nota in Vitaever. In caso di mancato preavviso per impossibilità sopravvenuta per causa di forza maggiore o di utente affetto da particolari patologie viene riconosciuta alla Cooperativa la prestazione da 30' (indipendentemente dalla durata della prestazione prevista nel PAI), che verrà inserita in Vitaever dal coordinatore con la nota. In entrambi i casi la Cooperativa comunica via mail all'assistente sociale comunale la prestazione registrata con tali modalità per mancato preavviso.

Le eventuali sospensioni temporanee, per qualsiasi motivazione siano richieste, devono essere comunicate tempestivamente dall'utente o suo familiare all'Ente erogatore.

L'interruzione definitiva del servizio deve essere invece comunicata preferibilmente in forma scritta tramite apposito modulo o via email, oppure telefonicamente dall'utente o suo familiare ai Servizi Sociali e all'Ente erogatore.

Art. 10/a: REGOLAMENTAZIONE INERENTE LA GESTIONE DI EPISODI CON AGITI AGGRESSIVI INTERCORRENTI TRA L'UTENZA E IL PERSONALE ASA/OSS

Regolamentazione generale: di fronte al verificarsi di agiti aggressivi messi in atto dall'utenza nei confronti degli operatori si stabilisce che, una volta sentite entrambe le versioni (per l'utenza tramite colloquio o visita domiciliare e per l'operatore attraverso un incontro con il Responsabile dell'Ente) e valutato il grado di gravità dell'agito, l'Assistente Sociale comunale può scegliere, qualora sia imputabile esclusivamente all'utente, se concedere allo stesso un'altra possibilità (con l'attivazione di un altro Ente previamente informato dell'accaduto) o sospendere immediatamente (sia temporaneamente sia definitivamente) il SAD comunale. In ogni caso la situazione verrà condivisa con il secondo Ente scelto e tenuta monitorata dai servizi sociali; qualora l'utente o il familiare dovesse ripetere il comportamento inappropriato e/o aggressivo il servizio verrà definitivamente sospeso. Tali situazioni "border-line" dovranno essere segnalate dalla Cooperativa sia al Comune che all'Azienda.

Nel caso in cui invece l'evento aggressivo sia dovuto ad una modalità comportamentale inadeguata messa in atto dall'operatore, lo stesso dovrà essere formalmente richiamato dall'Ente, che valuterà sia la sanzione disciplinare più opportuna a seconda della gravità dell'accaduto, sia la necessità di imporre un percorso di supervisione interna e condividere le proprie decisioni con l'Azienda. Al fine di ridurre l'incidenza di tali episodi le Assistenti Sociali sono tenute a segnalare per iscritto all'Ente e all'Azienda eventuali situazioni in cui si siano rilevati comportamenti del personale ASA/OSS inopportuni o non conformi al ruolo o in cui si riscontri un'evidente tensione e/o conflittualità tra utenza e operatore di cui vengano a conoscenza, sia tramite segnalazione esterna sia attraverso indicatori specifici nell'ambito della propria attività professionale. Viene raccomandato agli Enti di educare il proprio personale a segnalare al Coordinatore qualsiasi comportamento di tipo aggressivo -sia fisico sia verbale- o inadeguato/irrispettoso anche di non grave entità messo in atto dagli utenti/familiari nei loro confronti, per permetterne un'analisi e una valutazione "preventiva", nonché la necessità di informare il Comune e l'Azienda a tutela di tutti i soggetti coinvolti.

Regolamentazione per casi particolari*:* per le situazioni in cui gli utenti o i familiari conviventi (figlio, coniuge, fratello/sorella) presentino patologie psichiatriche, dementigene, problematiche comportamentali, disagio mentale o forme di dipendenza (con progetti integrati di rete con i servizi specialistici), la regolamentazione sarà differente, in quanto la sospensione del SAD (quale conseguenza dell'agito aggressivo) potrebbe avere un risvolto strumentale o divenire controproducente nell'ambito della presa in carico e della relazione di aiuto e rischierebbe di alimentare dinamiche familiari disfunzionali e di non rappresentare quindi una reale tutela dell'interesse e del benessere dell'assistito. Per questa casistica si stabilisce di effettuare, sentito anche il parere della rete dei servizi, la turnazione del personale o la compresenza di due operatori che avvalorino e tutelino vicendevolmente la propria professionalità, oppure, se ciò non fosse auspicabile, sospendere temporaneamente altri eventuali benefici erogati a favore dell'utente/famiglia. Quest'ultimo tipo di provvedimento deve essere inteso e spiegato

all'utente/famiglia come una modalità avente un valore educativo e non meramente punitivo. La valutazione della segnalazione dell'evento in questi casi dovrà tener conto sia dell'intenzionalità sia della sintomatologia caratterizzante la patologia.

Formazione e supervisione del personale: ogni Ente accreditato dovrà garantire al proprio personale una formazione tecnica ed una supervisione continua inerente a: 1) le modalità relazionali e di comunicazione efficace con l'utenza; 2) le modalità di gestione dello stress e di presa di consapevolezza delle proprie reazioni emotive, in particolar modo in presenza di patologie psichiatriche, dementigene, post traumatiche gravi, disagio mentale e forme di dipendenza. Ciò deriva dalla concezione che l'aggressività possa essere limitata se gli operatori sono in condizione di disporre di idonei strumenti per gestire i propri vissuti e le proprie reazioni emotive in presenza di un elevato stress professionale, sia al fine di ridurre i fattori di rischio sia perché l'agito aggressivo-violento spesso si connota come la risultante di un'escalation poco controllata ed inconsapevole alimentata nel tempo da entrambi i soggetti inclusi nella relazione di aiuto che non sono riusciti a trovare le risorse per ottenere un'adeguata alternativa comunicativa.

Art. 11: RUOLI DEGLI ATTORI COINVOLTI:

Art. 11/a: I SERVIZI SOCIALI COMUNALI

Il Comune rimane titolare della funzione assistenziale di competenza dell'Ente Locale e delle responsabilità che ne derivano. Trattasi infatti di funzione fondamentale ed istituzionale, per sua natura non delegabile ad enti terzi.
Gli Assistenti Sociali dei Servizi Sociali dei Comuni associati sono titolari della presa in carico del caso e della stesura del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI).

Nello specifico, l'ASSISTENTE SOCIALE comunale:

- Valuta lo stato di bisogno dell'utente e formula, tramite colloquio e visita domiciliare, il Piano di Assistenza Individuale (distinguendo la richiesta di personale ASA/OSS;
- Compila il PAI, consegna e fa sottoscrivere all'utente/familiare/referente tutta la modulistica necessaria per l'attivazione del servizio e ne cura l'aggiornamento;
- Consegna e fa sottoscrivere all'utente/familiare/referente la propria informativa sulla privacy, in base al Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR);
- Propone e concorda con l''Ente accreditato prescelto dall'utente/familiare l'attivazione del servizio;
- Inserisce tutti i dati dell'utente e il PAI (eventualmente corredato di scale ADL e IADL ed eventuale scheda RRS) nella Piattaforma informatica e ne cura ogni tipo di aggiornamento (anagrafico, rinnovi PAI, sospensioni…);
- Predispone il programma settimanale di emergenza in caso di attivazione del caso di "urgenza sociale";
- Monitora e verifica a cadenza periodica le prestazioni eseguite e il raggiungimento degli obiettivi del PAI;
- Propone modifiche del Piano di Assistenza Individualizzato anche in collaborazione con il coordinatore dell'Ente accreditato con cui può condividerne le variazioni, compilando la scheda di Aggiornamento PAI;

- Attiva, su richiesta dell'utente/familiare, il cambio dell'Ente accreditato per l'erogazione delle prestazioni;
- Promuove incontri di verifica con gli Ausiliari Socio Assistenziali degli Enti operanti;
- Verifica la rendicontazione mensile delle prestazioni erogate per ciascun utente;
- Partecipa alle Commissioni Tecniche Intercomunali del SAD associato.

TEMPISTICHE delle attività:

La visita domiciliare dell'assistente sociale, in cui viene definito il PAI, deve essere svolta di norma **entro 5 giorni lavorativi,** salvo particolari ed eccezionali situazioni di eccessivo carico di lavoro dei Comuni, dalla data della richiesta dell'utente/familiare e l'invio del PAI all'Ente scelto deve avvenire **entro 2 giorni lavorativi** dalla stesura del PAI.

Per i casi valutati di **"urgenza sociale"** il PAI deve essere inviato dall'assistente sociale **entro 24 ore** dalla richiesta o entro il giorno lavorativo successivo a quello della richiesta presentata dall'utente/familiare all'Ente accreditato e tutti i dati dell'utente devono essere inseriti entro lo stesso termine nel sistema informatico;

L'autorizzazione delle prestazioni eccedenti per durata da quelle previste dal PAI richieste dall'Ente Accreditato devono essere autorizzate o rifiutate, direttamente tramite la piattaforma Vitaever, **entro il giorno 6** (di calendario) del mese successivo a quello relativo alla rendicontazione in atto.

Art. 11/b: L'UTENZA DEL SERVIZIO

L'UTENTE e/o SUO FAMILIARE:

- Si rivolge ai servizi sociali per richiedere il servizio di assistenza domiciliare sulla base dei propri bisogni ed esigenze specifiche, sottoscrivendo la scheda di richiesta di attivazione del servizio;
- Compartecipa alla stesura del PAI concordando con l'assistente sociale la declinazione degli interventi settimanali;
- Può chiedere di ridurre o integrare gli interventi (fino al massimo degli interventi settimanali consentiti) o di modificare la programmazione del PAI o di sospenderlo temporaneamente o in modo definitivo;
- Può decidere in qualsiasi momento di cambiare l'Ente da cui riceve le prestazioni domiciliari ed è libero di esprimere le motivazioni di tale decisione;
- Osserva le indicazioni fornite da Azienda-Comune-Ente Accreditato, ognuno per la propria competenza, volte al buon andamento del servizio;
- Compartecipa al costo del servizio in base alla propria certificazione ISEE e al Regolamento vigente.

Art. 11/c: L'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE SO.Le

L'ÉQUIPE SAD SO.Le (composta dal coordinatore e da un'assistente sociale) svolge in generale le seguenti attività:

- Effettua un monitoraggio del funzionamento della piattaforma in collaborazione con i tecnici informatici sulla base delle esigenze e delle necessità riscontrate dai diversi utilizzatori del sistema;
- Effettua il monitoraggio del servizio attraverso i diversi strumenti di rilevazione della Customer Satisfation SAD;
- Effettua la verifica del grado di soddisfazione dei Tecnici comunali in merito al servizio SAD Associato, degli Enti Accreditati e dell'utenza (attraverso appositi questionari);
- Effettua valutazione della qualità dei servizi erogati dagli Enti accreditati;
- Svolge incontri periodici con le Cooperative (Consulta degli Enti Accreditati) per promuovere un confronto virtuoso e partecipato al fine di trovare strategie omogenee che rendano possibile un continuo miglioramento del Servizio;
- Offre supporto alle assistenti sociali dei Comuni per le funzioni di utilizzo della piattaforma, le procedure di rendicontazione e di monitoraggio delle prestazioni;
- Promuove incontri d'équipe e iniziative riguardanti la formazione e l'aggiornamento degli operatori coinvolti;
- Facilita la comunicazione tra Azienda Speciale Consortile e Comuni in relazione ai temi inerenti il SAD aziendale (problematiche, criticità, proposte migliorative, ecc.);
- Raccoglie i bisogni dei Comuni, degli Enti accreditati e degli utenti e formula nuove proposte per lo sviluppo del servizio;
- Partecipa ad incontri trasversali con gli altri servizi aziendali con diversa area competenza qualora ciò risultasse utile per condividere ed ampliare lo sviluppo del SAD;
- Tiene frequenti contatti con i Coordinatori degli Enti Accreditati in merito alle problematiche o esigenze correlate al servizio;
- Qualifica il lavoro del gruppo professionale promuovendo un sistematico confronto e facilitando la partecipazione alle Commissioni Tecniche comunali, alle Consulte degli Enti Accreditati SAD e ad incontri allargati tra Comuni ed Enti Accreditati;
- Offre consulenza agli Enti Accreditati e ai Servizi Sociali in merito al SAD;
- Promuove l'immagine esterna del servizio rispetto alla popolazione generale e agli Enti Locali;
- Svolge un lavoro di mediazione tra Utente – Ente Accreditato – Comune (ad es. i n caso di reclami, problematiche riscontrate, ecc.);
- Gestisce la fatturazione all'utenza per i Comuni che ne hanno affidato la gestione all'Azienda.

Art. 11/d: GLI ENTI ACCREDITATI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il COORDINATORE -o RESPONSABILE- dell'Ente Accreditato (o suo eventuale delegato):

- Individua l'operatore ASA /OSS più idoneo e compila la programmazione dell'utente nell'Agenda del programma informatico;
- Partecipa ad incontri periodici d'équipe con i propri operatori ASA /OSS e l'assistente sociale comunale;
- Si occupa della declinazione operativa degli interventi, sulla base del PAI redatto dall'assistente sociale, con l'indicazione di orari, personale, modalità di effettuazione delle prestazioni, ecc.;
- Utilizza la Piattaforma informatica per la programmazione degli interventi in base al PAI, la gestione/aggiornamento dei dati degli operatori, la verifica della corretta registrazione delle prestazioni caricate anche ai fini della fatturazione;
- Controlla e monitora le prestazioni caricate dai propri operatori sul sistema informatico;
- Richiede eventuali autorizzazioni alle assistenti sociali delle prestazioni accedenti per durata con le modalità e i tempi previsti;
- Collabora con l'équipe SAD aziendale e/o con le assistenti sociali comunali in caso di qualsiasi esigenza di servizio riguardante l'utenza in carico;
- Segnala nelle modalità più opportune ai Servizi Sociali comunali eventuali situazioni particolarmente fragili e problematiche che necessitano di una presa in carico professionale oltre al SAD;
- Partecipa agli incontri periodici della Consulta degli Enti Accreditati SAD organizzati dall'équipe SAD aziendale (o in sua assenza delega un sostituto);
- Collabora e supporta, in caso di necessità, il servizio sociale e l'Azienda nel far sottoscrivere all'utenza la documentazione utile ai fini del buon andamento del servizio.

TEMPISTICHE delle attività:

In seguito alla ricezione del PAI da parte dell'assistente sociale comunale, ne inviano comunicazione di accettazione **entro 24 ore** dal ricevimento dello stesso congiuntamente alla scheda di programmazione (Allegato n° 6).

Nei **casi di urgenza sociale** provvedono ad avviare il servizio **entro 48 ore** dal ricevimento della richiesta presentata dall'assistente sociale comunale.

Di norma attivano il servizio **entro 5 giorni lavorativi** dal ricevimento del PAI da parte dell'assistente sociale comunale.

Il coordinatore della cooperativa è tenuto ad effettuare, al massimo **entro 30 giorni** di calendario dal ricevimento del PAI, la visita domiciliare presso l'utente per cui è stato richiesto ed attivato il servizio (e se possibile congiuntamente con l'assistente sociale comunale).

Si considera tuttavia buona prassi svolgere la visita domiciliare per l'avvio del servizio attraverso la presenza congiunta dell'assistente sociale comunale con il coordinatore dell'Ente.

La richiesta di autorizzazione delle prestazioni eccedenti per durata da quelle previste dal PAI devono essere presentata tramite l'invio di una mail o messaggistica interna al sistema, indicante le prestazioni per cui si richiede l'autorizzazione provviste di adeguate e precise motivazioni nonché corredate di nota all'interno della piattaforma Vitaever, all'assistente sociale comunale **entro il giorno 1** (di calendario) del mese successivo a quello relativo alla rendicontazione in atto.

IL SISTEMA VITAEVER SI CHIUDE AUTOMATICAMENTE DAL GIORNO 7 (DI CALENDARIO) DI OGNI MESE, PER CUI LE PRESTAZIONI REGISTRATE NEL MESE PRECEDENTE POTRANNO ESSERE CORRETTE DALLE COOPERATIVE SOLO **FINO ALLA MEZZANOTTE DEL GIORNO 6 DI OGNI MESE.**

Art. 12: VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DA PARTE DELL'AZIENDA SO.Le

La valutazione della qualità del servizio di assistenza domiciliare è articolata attraverso diversi strumenti di rilevazione, quali:

- **Customer Satisfaction:**

Questionari di valutazione della qualità del servizio a diversi livelli:

- per l'utenza: questionario di valutazione per utente e/o caregiver sul grado di soddisfazione del servizio sulla base di indicatori specifici;
- per i Comuni: valutazione sul grado di soddisfazione e sugli elementi di criticità rilevati dai referenti tecnici (assistenti sociali) rispetto al servizio svolto dagli Enti accreditati e dall'Azienda SO.Le;
- per gli Enti Accreditati: valutazione sul grado di soddisfazione rispetto alla collaborazione con i Comuni e con l'Azienda SO.Le ed elementi critici riscontrati.

Art. 13: VALIDAZIONE PAI E VERIFICA/MONITORAGGIO DEGLI INTERVENTI

La valutazione degli interventi di assistenza domiciliare viene effettuata dall'assistente sociale comunale attraverso strumenti propri della professione (telefonate, colloqui con caregivers/familiari, incontri con i coordinatori o riunioni d'équipe con gli operatori, visite domiciliari,…) per garantire il costante monitoraggio e la valutazione periodica della corretta attuazione e dell'appropriatezza del Piano di Assistenza Individuale e di tutti gli aspetti legati al progetto più generale di assistenza. In qualsiasi momento il PAI potrà essere modificato, integrato o ridotto in seguito al sopraggiungere di nuovi elementi che ne richiedano la revisione e sulla base di quanto emerso dal confronto con i soggetti coinvolti (familiari, operatori e coordinatori Enti Accreditati).

In merito alle visite domiciliari di verifica e monitoraggio dovranno essere svolte possibilmente almeno una volta all'anno ed in modo congiunto tra assistente sociale comunale ed il coordinatore della Cooperativa sui casi per cui lo si valuti prioritario e necessario (compatibilmente con impegni

lavorativi/urgenze di ognuno), dando priorità ad esempio ad anziani soli senza caregiver o a situazioni complesse.

Ciò non toglie che, in qualsiasi momento, qualora lo si reputi necessario, l'assistente sociale possa richiedere al coordinatore dell'ente accreditato una visita di verifica anche congiunta, così come viceversa il coordinatore può proporla all'assistente sociale per una revisione del PAI (es. a fronte dell'emergere di elementi di criticità o di variazioni delle condizioni di salute, del grado di non autosufficienza o della situazione del nucleo familiare).

Con ciò si sottolinea l'importanza di una stretta collaborazione e corresponsabilità, ognuno per propria competenza, tra i coordinatori delle Cooperative e le assistenti sociali comunali che hanno in carico l'utenza.

Art. 14: CRITERI DI PARTECIPAZIONE AI COSTI DA PARTE DELL'UTENZA

L'utente partecipa alla spesa del servizio di assistenza domiciliare sulla base del valore della propria certificazione ISEE.

In relazione a particolari situazioni socio-economiche valutate dall'assistente sociale comunale, potrà essere prevista l'esenzione alla partecipazione ai costi del servizio.

Art. 15: LISTA D'ATTESA

I Comuni aderenti alla Gestione Associata del SAD stanziano nel proprio bilancio annuale e comunicano all'Azienda SO.Le le risorse impegnate e necessarie a garantire l'erogazione del Servizio di Assistenza Domiciliare, sulla base di previsioni di spesa determinate dall'andamento delle richieste e dell'utenza in carico nell'anno precedente.

In caso di sovrannumero di richieste e all'impossibilità per i Comuni di integrare anche temporaneamente le risorse stanziate, si prevede la formulazione di una graduatoria per definire le priorità di accesso e l'inserimento delle domande in un'eventuale lista d'attesa che dovesse rendersi necessaria e stilata sulla base di alcuni indicatori di valutazione e dei relativi punteggi come indicato nella "Scheda di valutazione per la formazione della graduatoria per la lista d'attesa".

Art. 16: ENTRATA IN VIGORE E VALIDITA'

Le presenti Linee Guida per la Regolamentazione del SAD e SAD-I per anziani e disabili dovranno essere adottate ed osservate dai singoli Comuni - aderenti alla gestione del SAD in forma Associata con l'Azienda SO.Le e/o fruitori del FNPS per il SAD-I - e resteranno valide, con le periodiche revisioni, fino al 31/12/2023, ovvero in corrispondenza della scadenza del Patto di Accreditamento attualmente in vigore.

Art. 16-bis: CONTRIBUTI REGIONALI E INTEGRAZIONI FINANZIARIE DEL FNPS

I contributi erogati dalla Regione a valere sul Fondo Sociale Regionale (Ex Circolare 4) a sostegno parziale dei costi sostenuti dall'ente titolare della funzione competono al Comune. L'Ufficio di Programmazione Zonale del piano di Zona provvede annualmente – su indicazione dell'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito – ad erogare il contributo spettante a ciascun Comune, sulla base dei criteri di riparto stabiliti dall'Assemblea distrettuale. I Comuni iscrivono tale contributo tra le entrate del loro bilancio. L'Azienda non ha competenze di alcun genere nello svolgimento di tali funzioni.

L'Ufficio di Programmazione Zonale – su indicazione dell'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito territoriale – può attribuire all'Azienda fondi derivanti da assegnazioni vincolate all'integrazione e

al potenziamento del servizio. Tali fondi, provenienti dal F.N.P.S., vengono utilizzati dall'Azienda, integrandosi con quanto stanziato annualmente dai Comuni per finanziare il Servizio, fermi restando i vincoli di destinazione definiti dall'Assemblea distrettuale.

Le quote di compartecipazione che ogni Comune incassa dall'utenza in carico al SAD-Integrativo dovranno essere versate all'Azienda. Tali recuperi andranno ad integrare il Fondo in capo ad ogni singolo Comune come forma di autofinanziamento; il versamento dovrà essere effettuato a cadenza semestrale. Ai fini di agevolare i Comuni nell'utilizzo delle risorse del Fondo Nazionale Politiche Sociali si concede la possibilità di utilizzare il fondo stanziato per il SAD-I sia per tale servizio sia per il servizio di EDM presentando specifica richiesta all'Amministrazione aziendale per lo spostamento degli importi previsti**.**

I fondi derivanti dal FNPS non potranno essere destinati a finalità diverse da quelle indicate nel presente articolo.

Art. 17: NORME TRANSITORIE

1. I Comuni che, all'atto dell'approvazione delle presenti Linee Guida per la Regolamentazione unica del SAD per anziani e disabili, hanno in essere contratti derivanti da precedenti gare di appalto, ne adotteranno le previsioni a partire dal giorno successivo alla naturale scadenza dei contratti in vigore.
2. Le modalità di tariffazione unica del servizio e i criteri di partecipazione ai costi da parte degli utenti saranno operative da quando approvate con specifico atto dell'Assemblea Generale dei Comuni Associati.

Luglio 2023

ALLEGATI:

- Piano di Assistenza Individuale (PAI);
- Scheda di aggiornamento PAI;
- Richiesta di attivazione, acquisizione consenso e libera scelta SAD;
- Richiesta di interruzione definitiva del servizio;
- Scheda di valutazione per la formazione della graduatoria per la lista d'attesa;
- Linee di indirizzo per emergenza da coronavirus;
- Linee Guida "SAD Dimissioni Protette".