



Direzione generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale



## **AVVISO PER L'ACCREDITAMENTO DI SOGGETTI QUALIFICATI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI TIPO SOCIO-ASSISTENZIALE ED EDUCATIVA IN FAVORE DI ANZIANI, MINORI E PERSONE CON DISABILITÀ**

### **Allegato 1 – Beneficiari, prestazioni e modalità di erogazione dei servizi domiciliari**



Direzione generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale



## SOMMARIO

### PREMESSA

### SEZIONI DELL'ALBO

#### A - MINORI

1. Prestazioni da garantire
2. Erogazione e funzionamento del Servizio
3. Competenze del personale
4. Requisiti professionali

#### B - ANZIANI

1. Prestazioni da garantire
2. Erogazione e funzionamento del Servizio
3. Competenze del personale
4. Requisiti professionali

#### C - DISABILI

1. Prestazioni da garantire
2. Erogazione e funzionamento del Servizio
3. Competenze del personale
4. Requisiti professionali

#### D - Prevenzione allontanamento familiare - P.I.P.P.I

1. Prestazioni da garantire e modalità di erogazione del servizio

#### E - DIMISSIONI PROTETTE

1. Prestazioni da garantire
2. Erogazione e funzionamento del Servizio
3. Competenze del personale
4. Requisiti professionali

#### DISPOSIZIONI COMUNI

1. Impegni del soggetto accreditato



Direzione generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale



## PREMESSA

Il presente allegato all'Avviso per l'accreditamento di soggetti qualificati per l'erogazione dei servizi di assistenza domiciliare di tipo socio-assistenziale ed educativa in favore di anziani, minori e persone con disabilità, descrive le disposizioni comuni applicabili a tutte le sezioni e per ciascuna delle sezioni previste per l'Albo dei soggetti accreditati:

- le prestazioni da garantire
- erogazione e funzionamento del servizio
- competenze del personale
- requisiti professionali

## SEZIONI DELL'ALBO

SEZIONE A – MINORI

SEZIONE B – ANZIANI

SEZIONE C – DISABILI

SEZIONE D – PREVENZIONE ALLONTANAMENTO FAMILIARE-P.I.P.P.I.

SEZIONE E – DIMISSIONI PROTETTE



Direzione generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale



## A - MINORI

### 1. Prestazioni da garantire

L'assistenza domiciliare educativa a favore dei minori residenti nel Comune di Potenza è un intervento sociale globale attivato su proposta del servizio sociale professionale:

- ai minori fino a 18 anni che, vivendo in contesti socio-educativi e culturali svantaggiati, o in presenza di situazioni di disagio, pregiudizio educativo e/o rischio evolutivo, hanno necessità di essere inseriti in un progetto di integrazione sociale,
- al nucleo familiare di loro appartenenza che presenti difficoltà e/o carenze nell'esplicazione delle funzioni e ruoli genitoriali sia sotto l'aspetto educativo che socio-relazionale, affettivo e materiale.

Gli interventi educativi personalizzati da realizzare presso la residenza e/o il domicilio, con la presenza obbligatoria di un adulto, e nell'ambiente di vita allargato, vengono di seguito elencati:

- Supporto al minore rispetto alla realtà familiare:
  - osservazione delle dinamiche relazionali genitori/figli e nell'ambiente di vita del minore;
  - valorizzazione della relazione tra genitori e figli;
  - supporto nelle relazioni fraterne e al nucleo familiare allargato;
  - sostegno del minore nelle sue fragilità, causate dagli eventi familiari disorientanti;
  - protezione del minore dalla richiesta di compiti inadeguati alla sua età;
  - vigilanza e assistenza durante le visite protette con i genitori e/o altri familiari.
- Supporto al minore rispetto alla realtà sociale e di quartiere:
  - accompagnamento nelle attività di gioco in luoghi pubblici, con lo scopo di agevolare adeguate relazioni tra il minore, i coetanei e le figure adulte lì presenti;
  - introduzione del minore nei luoghi di aggregazione giovanile (centri di aggregazione, oratori etc.);
  - accompagnamento e supporto all'integrazione nell'ambito di strutture sportive e/o riabilitative, ricreative, culturali e comunque presso ogni contesto extra domiciliare opportunamente individuato quale contesto esperienziale significativo per il minore in carico;



Direzione generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale



- acquisizione delle competenze personali all'esterno del nucleo familiare, volte ad una maggiore autonomia del minore, affinché egli possa usare altrove e con altri ciò che apprende e sperimenta con l'educatore.
- Supporto al minore rispetto alla realtà scolastica:
  - sostegno nello svolgimento dei compiti scolastici, a casa;
  - accompagnamento in biblioteca, finalizzato all'acquisizione di nuovi strumenti di conoscenza e all'introduzione del minore in luoghi esterni alla famiglia;
  - mediazione tra scuola e famiglia attraverso colloqui con la scuola;
  - osservazione e facilitazione nelle dinamiche tra pari.
- Nel caso di sostegno ai genitori, il supporto riguarda:
  - il recupero e rinforzo della loro funzione educativa,
  - l'attivazione e il sostegno nei rapporti tra nucleo familiare e servizi socio-sanitari, istituzioni scolastiche, associazioni e reti di volontariato,
  - il supporto nell'accompagnamento alle attività di vita quotidiana del minore (scuola, visite mediche, attività extrascolastiche, altri servizi e supporto nella cura e igiene personale),
  - il supporto educativo alla loro relazione con i figli (tutoraggio familiare, affiancamento alle neo-madri e ai genitori nei momenti di rientro del minore da una comunità o da un periodo di affido presso altra famiglia e comunque nei momenti di emergenza),
  - il loro rapporto con il territorio.

Il servizio sociale può prevedere nei progetti individuali anche altre prestazioni, compatibili con la tipologia di servizio di assistenza domiciliare, non elencate nella presente sezione, qualora ritenga che le stesse siano indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi di assistenza.

## 2. Erogazione e funzionamento del Servizio

L'erogazione e il funzionamento del servizio è fissato dall'Assistente Sociale competente (case manager), che in base a specifico Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.), stabilisce per ogni minore preso in carico e per il suo nucleo familiare:

- il periodo di svolgimento del progetto;
- il monte ore di assistenza domiciliare da assegnare;
- l'entità e le modalità delle prestazioni.



Direzione generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale



Il Servizio può essere di natura continuativa e/o saltuaria a insindacabile richiesta del competente Assistente Sociale e deve essere assicurato, in qualunque condizione, tutti i mesi dell'anno, nei giorni dal lunedì al sabato, dalle ore 7,30 alle ore 20,30:

- presso il domicilio del minore,
- e/o presso strutture e ambiti socio-educativi, ricreativi, culturali, etc. presenti nel Comune.

Il monte ore valutato ed autorizzato dal competente Assistente Sociale in rapporto alle esigenze e richieste degli utenti può variare da due (2) ore fino al massimo di diciassette (17) ore settimanali.

Nel corso dell'intervento socio-educativo il competente Assistente Sociale può modificare e/o adeguare il numero di ore in base alle effettive esigenze dell'utente.

La prestazione oraria (orario di servizio) deve essere di sessanta (60) minuti effettivi, con esclusione dei tempi di percorrenza impiegati dall'operatore per gli spostamenti dal domicilio di un utente ad altro.

Nel caso in cui il progetto educativo individualizzato (PEI) predisposto dal Servizio Sociale comunale preveda quale parte integrante e sostanziale l'accompagnamento con trasporto del minore presso strutture/ambiti socio educativi, ricreativi, sportivi, culturali etc. opportunamente individuati quali contesti esperienziali significativi per i soggetti in carico, il soggetto erogatore del servizio dovrà garantire la disponibilità di mezzi di trasporto adeguati e di operatori in possesso della patente di guida.

In presenza di un provvedimento del Tribunale dei minori, verificata l'impossibilità/difficoltà di garantire la scelta da parte del genitore e la necessità di garantire al tempo stesso l'immediatezza della presa in carico, l'affidamento dei piani di intervento avverrà a cura del servizio sociale referente a rotazione tra i soggetti accreditati.

### 3. Competenze del personale

Il soggetto erogatore designa un coordinatore-referente che svolge funzioni di organizzazione, coordinamento e supervisione dell'attività svolta dal personale del servizio.

Al Coordinatore compete:

- organizzare il servizio e il personale, mediante periodiche riunioni (a cadenza almeno trimestrale) di verifica e di programmazione degli interventi;
- assicurare e predisporre tutti i supporti organizzativi e strumentali necessari a rendere operativo il personale;
- garantire la reperibilità durante l'orario di funzionamento del Servizio;
- provvedere alla sostituzione per ferie o malattie, e ad ogni altra iniziativa per il buon funzionamento del servizio;



Direzione generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale



- sovrintendere ai compiti degli educatori;
- curare la registrazione del servizio effettuato mediante calendario giornaliero nel quale riportare le giornate e le ore di presenza effettuate dall'operatore presso il domicilio del nucleo familiare, nonché la firma di uno dei genitori e dello stesso operatore, copia del calendario delle presenze deve essere trasmesso al termine del mese all'Assistente Sociale competente, per la rendicontazione delle ore effettuate;
- segnalare tempestivamente particolari situazioni di degrado ambientale, eventuali rischi sociali, assenze dell'utente, o rifiuto del servizio erogato da parte dell'utente;
- collaborare con il competente Assistente Sociale nella stesura del Progetto Educativo Individualizzato;
- rispondere adeguatamente alle richieste che verranno formulate dal competente Assistente Sociale;
- gestire le risorse esistenti all'interno dei servizi territoriali coinvolti nel processo di integrazione dei minori interessati al Servizio;
- relazionare trimestralmente all'Assistente Sociale competente circa l'andamento del progetto e sui singoli casi in carico;
- partecipare alle riunioni di programmazione promosse dal competente Assistente Sale (di norma con cadenza trimestrale) al fine di verificare l'andamento dei Progetti Educativi Individualizzati e apportare eventuali modifiche sull'impostazione degli interventi.

All'Educatore compete:

a. nei confronti del minore:

- svilupparne e rafforzarne le insite capacità personali;
- affiancarlo nel corso degli incontri protetti (con una delle figure genitoriali o con altro familiare) presso la sede del Servizio Sociale competente o in altre sedi (abitazione di uno dei genitori, strutture ludico-ricreative, strutture sportive e quant'altro);
- promuoverne l'integrazione nell'ambito scolastico e, qualora si rilevino lacune didattiche, affiancarlo nell'espletamento dei compiti scolastici assegnati;
- favorirne la partecipazione alle attività ludico-ricreative, sportive, di laboratorio e altre iniziative, mediante accompagnamento nei rispettivi contesti;

b. nei confronti del nucleo familiare:



Direzione generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale



- intervenire sulle dinamiche relazionali familiari disfunzionali per migliorare la relazione minore/famiglia;
- responsabilizzare le figure genitoriali nello svolgimento dei compiti educativi (supporto nella somministrazione degli alimenti e cura dell'igiene del minore, cura dell'abitazione, cure affettive e relazionali);
- assecondare l'integrazione con altre figure adulte di riferimento (familiari, vicinato, operatori socio sanitari e scolastici, etc.);
- accompagnare presso uffici e servizi territoriali per il disbrigo di semplici pratiche burocratiche che rientrano tra gli obiettivi del Progetto Educativo Individualizzato.

#### 4. Requisiti professionali

Il Coordinatore e gli educatori devono essere in possesso dei titoli previsti dalla tipologia di servizio M2.2.2 "Servizio di assistenza domiciliare per minori" contenuta nel Manuale per l'autorizzazione dei servizi e delle strutture pubbliche e private che svolgono attività socio-assistenziale e socio-educative, approvato con D.G.R. Basilicata n. 194 del 09/03/2017.

In caso di minori con problematiche di DSA, BES e ADHD gli educatori devono essere in possesso di formazione specifica e di esperienza almeno triennale nell'ambito dei predetti disturbi.





Direzione generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale



## B - ANZIANI

### 1. Prestazioni da garantire

L'Assistenza Domiciliare alle persone anziane è un intervento sociale globale rivolto alle persone ultrasessantacinquenni, residenti nel Comune di Potenza, e non in grado, anche temporaneamente, di provvedere alla propria cura e a mantenere una normale vita di relazione, senza l'aiuto determinante di altri.

Il Servizio è finalizzato a:

- garantire la permanenza della persona anziana nel proprio ambiente di vita;
- consentirne un'ottimale vita di relazione ed evitarne l'istituzionalizzazione;
- sostenere e rinforzare le risorse presenti nel contesto familiare, affinché possano costituire la base per un sostegno adeguato, rendendo l'anziano parte attiva nella realizzazione del progetto di assistenza;
- migliorare la qualità di vita dei destinatari e delle loro famiglie;
- favorire la partecipazione degli attori sociali, della rete informale, del terzo settore, valorizzando le forme di sussidiarietà e di compartecipazione dei cittadini utenti;
- promuovere l'informazione sulle prestazioni assistenziali, sui requisiti per l'accesso e sulle modalità per l'effettuazione delle scelte più appropriate.

Le prestazioni di assistenza domiciliare per gli anziani vengono di seguito elencate.

- Favorire l'autosufficienza nelle attività quotidiane e cura della persona:
  - igiene personale e bagno assistito;
  - preparazione e somministrazione dei pasti;
  - acquisto di generi alimentari e capi di vestiario di prima necessità;
  - aiuto mirato all'attivazione delle capacità residue della persona e riduzione del ricorso all'istituzionalizzazione;
  - limitare i danni derivanti da scarsa mobilità mediante aiuto e sostegno alla limitata autonomia, sia all'interno che all'esterno dell'ambiente domestico;
  - monitoraggio del rispetto di eventuali diete suggerite dalle figure sanitarie al fine della cura della persona e della prevenzione di stati di malessere o peggioramento della salute;
  - frizioni e massaggi per la prevenzione delle piaghe da decubito;



Direzione generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale



- osservazione e rilevazione di sintomi manifestati dalla persona assistita che possono creare danno alla sua salute riferendo gli stessi al medico di medicina generale;
  - attivazione, su indicazione del personale sanitario, degli interventi di primo soccorso utilizzando specifici protocolli per mantenere in sicurezza la persona assistita e ridurre al minimo i rischi;
  - acquisto e controllo per l'assunzione farmaci e per il corretto utilizzo di apparecchi medicali di semplice uso, secondo la prescrizione medica.
- Garantire la pulizia e l'igiene ambientale:
- cura nel governo della casa;
  - pulizia ordinaria e straordinaria dell'abitazione;
  - riordino del letto e della stanza;
  - cambio della biancheria e servizio di lavanderia;
  - piccola manutenzione dell'abitazione.
- Trasporto:
- accompagnamento presso ambulatori medici, ospedali o presidi sociali con mezzi dedicati;
  - accompagnamento per disbrigo pratiche o piccole commissioni;
  - accompagnamento dell'utente per attività di socializzazione, partecipazione ad iniziative culturali e ricreative.
- Attività di tipo socio-relazionale:
- cura delle relazioni con la famiglia, e la comunità al fine di evitare l'isolamento e facilitare l'integrazione socio-relazionale della persona nel contesto di vita di riferimento;
  - sostegno al ruolo della famiglia nella cura e nell'assistenza al proprio congiunto per mantenere intatta la sfera affettiva-relazionale;
  - svolgimento di piccole commissioni e aiuto nell'impostazione ed evasione di pratiche amministrative, pensionistiche, previdenziali di interesse dell'utente;
  - azioni di segretariato sociale;
  - interventi di contrasto all'emarginazione, favorendo il contatto e il rapporto con strutture ricreative e culturali per promuovere la partecipazione dell'utente alla vita di comunità.



Direzione generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale



In casi eccezionali ed in presenza di situazioni di degrado igienico, il Comune ha facoltà di chiedere un servizio di pulizia straordinaria (pulizia accurata, sanificazione, riordino dell'abitazione ed eventuale sgombero di masserizie), riconoscendo il pagamento delle ore effettivamente impiegate sulla base del costo orario pattuito.

In tal caso il soggetto accreditato è tenuto ad attivarsi entro e non oltre cinque (5) giorni dalla richiesta, ridotti a tre (3) qualora ricorrano motivi di urgenza.

Il servizio sociale può prevedere nei progetti individuali anche altre prestazioni, compatibili con la tipologia di servizio di assistenza domiciliare, non elencate nella presente sezione qualora ritenga che le stesse siano indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi di assistenza.

## 2. Erogazione e funzionamento del Servizio

L'erogazione e il funzionamento del servizio è fissato dall'Assistente Sociale competente (case manager), che in base a specifico Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), stabilisce per ogni anziano preso in carico:

- il periodo di svolgimento del progetto;
- il monte ore di assistenza domiciliare da assegnare;
- l'entità e le modalità delle prestazioni.

Il Servizio può essere di natura continuativa e/o saltuaria a insindacabile richiesta del competente Assistente Sociale e deve essere assicurato, in qualunque condizione, tutti i mesi dell'anno, nei giorni dal lunedì al sabato, dalle ore 7,30 alle ore 20,30:

- presso il domicilio della persona anziana,
- presso ambulatori, studi medici, uffici, ambiti socio-educativi, etc. presenti nel Comune;
- in caso di ricovero, presso strutture sanitarie, previa autorizzazione del competente Assistente Sociale;
- presso strutture e ambiti socio-educativi, ricreativi, culturali, etc. presenti nel Comune.

Il monte ore valutato ed autorizzato dal competente Assistente Sociale in rapporto alle esigenze e richieste degli utenti può variare da una (1) ora fino al massimo di quattordici (14) ore settimanali.

Nel corso dell'intervento il competente Assistente Sociale può modificare e/o adeguare il numero di ore in base alle effettive esigenze dell'utente.

La prestazione oraria (orario di servizio) deve essere di sessanta (60) minuti effettivi, con esclusione dei tempi di percorrenza impiegati dall'operatore per gli spostamenti dal domicilio di un utente ad altro.



Direzione generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale



Nel caso in cui il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) predisposto dal Servizio Sociale comunale preveda quale parte integrante e sostanziale l'accompagnamento con trasporto dell'anziano, il soggetto erogatore del servizio dovrà garantire la disponibilità di mezzi di trasporto adeguati e di operatori in possesso della patente di guida.

### 3. Competenze del personale

Il soggetto erogatore designa un coordinatore-referente che svolge funzioni di organizzazione, coordinamento e supervisione dell'attività svolta dal personale del servizio.

Al Coordinatore compete:

- organizzare il servizio ed il personale;
- garantire la reperibilità durante l'orario di funzionamento del servizio;
- rispondere adeguatamente alle richieste del competente Assistente Sociale;
- provvedere alla sostituzione per ferie, malattie etc. e a ogni esigenza necessaria alla continuità e alla efficacia del Servizio;
- assicurare e predisporre tutti i supporti organizzativi e strumentali necessari a rendere operativo il personale e controllare che questo sia dotato dell'abbigliamento adeguato e dei presidi sanitari prescritti per la prevenzione e la sicurezza degli ambienti di lavoro;
- assicurare la comunicazione con gli utenti per fornire informazioni sulle sostituzioni, cambiamenti di operatori etc.;
- assicurare sistematico raccordo con il competente Assistente Sociale, informandolo tempestivamente riguardo eventuali problemi o difficoltà e riportando le segnalazioni degli operatori per eventuali modifiche condivise dei Progetti Assistenziali Individualizzati;
- trasmettere le schede di rilevazione mensile dell'attività svolta dai singoli operatori, con l'indicazione dell'utente e le firme dello stesso per ogni servizio prestato;
- garantire adeguata supervisione al personale in servizio, sotto il profilo della metodologia professionale, con particolare riferimento all'operatività con i singoli casi;



Direzione generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale



- assicurare forme di controllo del personale, con particolare attenzione al rispetto degli orari previsti nella programmazione settimanale, delle indicazioni professionali ricevute e della normativa relativa alla sicurezza sul lavoro;
- relazionare mensilmente al competente Assistente Sociale sull'andamento del progetto e sui casi in carico;
- gestire le comunicazioni relative alla compartecipazione a carico dell'utente secondo le indicazioni fornite dal Servizio sociale comunale;
- partecipare alle riunioni di programmazione promosse dal competente Assistente Sociale (di norma con cadenza bimestrale) al fine di verificare l'andamento dei Progetti Assistenziali Individualizzati e apportare eventuali modifiche sull'impostazione degli interventi.

Agli Operatori, oltre alle prestazioni dell'Assistenza Domiciliare, compete:

- far firmare agli utenti, alla persona assistita, o, se incapace, da uno dei suoi familiari, le schede mensili individuali relative al servizio prestato;

#### 4. Requisiti professionali

Il Coordinatore e gli educatori devono essere in possesso dei titoli previsti dalla Macroarea M3 "Sostegno alle persone anziane" tipologia di servizio M3.1 "Servizio di assistenza domiciliare" contenuta nel Manuale per l'autorizzazione dei servizi e delle strutture pubbliche e private che svolgono attività socio-assistenziale e socio-educative, approvato con D.G.R. Basilicata n. 194 del 09/03/2017.

## C - DISABILI

### 1. Prestazioni da garantire

L' Assistenza Domiciliare in favore di persone con disabilità è un intervento sociale globale rivolto alle persone di età fino a 64 anni, residenti nel territorio del Comune di Potenza, con medio o alto grado di disabilità fisica, intellettiva e sensoriale, o non autosufficienti, non in grado, anche temporaneamente, a provvedere alla cura di sé stesse e a mantenere una normale vita di relazioni senza l'aiuto determinante di altri.

Tale servizio è finalizzato:

- al mantenimento della persona in situazioni di fragilità nel proprio ambiente di vita;
- a limitare il ricorso a strutture residenziali;
- a prevenire i fenomeni di emarginazione, di abbandono e di esclusione sociale;
- a sostenere e rinforzare le risorse presenti nel contesto familiare, affinché possano costituire la base per realizzare un sostegno adeguato al soggetto, diventando parte attiva nella realizzazione del progetto di assistenza;
- a sostenere i nuclei con persone con disabilità;
- a migliorare la qualità di vita dei destinatari e delle loro famiglie;
- a promuovere la partecipazione degli attori sociali, della rete informale, del terzo settore, valorizzando le forme di sussidiarietà e di compartecipazione dei cittadini utenti;
- a promuovere l'informazione sulle prestazioni assistenziali, sui requisiti per l'accesso e sulle modalità per l'effettuazione delle scelte più appropriate.

Le prestazioni di assistenza domiciliare per le persone con disabilità vengono di seguito elencate.

- Aiuto per il governo dell'alloggio:
  - pulizia dei servizi e dei vani dell'alloggio;
  - cambio, lavaggio e stiratura della biancheria e del vestiario dell'utente;
  - spesa, rifornimenti, preparazione dei pasti e pulizia delle stoviglie.
- Aiuto per favorire e/o mantenere l'autosufficienza nelle attività giornaliere:
  - alzare l'utente dal letto e vestizione;
  - curare l'igiene della persona (aiuto per il bagno e per le pulizie personali);



Direzione generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale



- somministrazione pasti;
  - aiuto per una corretta deambulazione;
  - aiuto nel movimento di arti invalidi e nell'utilizzo di ausili sanitari;
  - mobilitazione delle persone costrette a letto.
- Prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione:
- assistenza per la corretta esecuzione delle prescrizioni farmacologiche;
  - frizioni e massaggi per la prevenzione delle piaghe da decubito;
  - segnalazione al medico curante di qualsiasi anomalia delle condizioni dell'utente;
  - uso di presidi, ausili, attrezzature e apparecchi sanitari di semplice uso;
  - somministrazione delle diete;
  - interventi di primo soccorso.
- Prestazioni di segretariato sociale:
- informazione su diritti, pratiche e servizi;
  - svolgimento di piccole commissioni (ritiro pensioni, pagamento bollette, etc.);
  - aiuto nell'impostazione e evasione di pratiche amministrative, pensionistiche, previdenziali di interesse dell'utente;
  - accompagnamento per visite mediche ed altre necessità, quando l'utente non sia in grado di recarsi da solo e non vi siano familiari.
- Interventi volti a favorire la vita di relazione e l'occupazione del tempo libero:
- accompagnamento per visite, passeggiate e attività di socializzazione;
  - accompagnamento per partecipazione ad iniziative culturali e ricreative;
  - accompagnamento per l'espletamento di pratiche varie, e per altre necessità.
- Interventi di supporto per lo svolgimento di attività scolastiche, educative e di socializzazione, con riferimento ai minori con disabilità:



Direzione generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale



- introduzione nei luoghi di aggregazione;
- accompagnamento e supporto all'integrazione nell'ambito di strutture sportive e/o riabilitative, ricreative, culturali e comunque presso ogni contesto extra domiciliare opportunamente individuato;
- accompagnamento nelle attività di gioco in luoghi pubblici;
- sostegno nello svolgimento dei compiti scolastici

In casi eccezionali ed in presenza di situazioni di degrado igienico, il Comune ha facoltà di chiedere un servizio di pulizia straordinaria (pulizia accurata, sanificazione, riordino dell'abitazione ed eventuale sgombero di masserizie), riconoscendo il pagamento delle ore effettivamente impiegate sulla base del costo orario pattuito.

In tal caso il soggetto accreditato è tenuto ad attivarsi entro e non oltre cinque (5) giorni dalla richiesta, ridotti a tre (3) qualora ricorrano motivi di urgenza.

Il servizio sociale può prevedere nei progetti individuali anche altre prestazioni, compatibili con la tipologia di servizio di assistenza domiciliare, non elencate nella presente sezione qualora ritenga che le stesse siano indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi di assistenza.

## 2. Erogazione e funzionamento del Servizio

L'erogazione e il funzionamento del servizio è fissato dall'Assistente Sociale competente, che in base a specifico Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), stabilisce per ogni anziano preso in carico:

- il periodo di svolgimento del progetto;
- il monte ore di assistenza domiciliare da assegnare;
- l'entità e le modalità delle prestazioni.

Il Servizio può essere di natura continuativa e/o saltuaria a insindacabile richiesta del competente Assistente Sociale e deve essere assicurato, in qualunque condizione, tutti i mesi dell'anno, nei giorni dal lunedì al sabato, dalle ore 7,30 alle ore 20,30:

- presso il domicilio o la residenza abituale della persona con disabilità, con la presenza obbligatoria di un adulto, laddove previsto dal P.A.I;





Direzione generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale



- presso ambulatori, studi medici, uffici, ambiti socio-educativi, etc. presenti nel Comune;
- in caso di ricovero, presso strutture sanitarie, previa autorizzazione del competente Assistente Sociale;
- presso strutture e ambiti socio-educativi, ricreativi, culturali, etc. presenti nel Comune.

Il monte ore valutato ed autorizzato dal competente Assistente Sociale in rapporto alle esigenze e richieste degli utenti può variare da una (1) ora fino al massimo di venti (20) ore settimanali.

Nel corso dell'intervento il competente Assistente Sociale può modificare e/o adeguare il numero di ore in base alle effettive esigenze dell'utente.

La prestazione oraria (orario di servizio) deve essere di sessanta (60) minuti effettivi, con esclusione dei tempi di percorrenza impiegati dall'operatore per gli spostamenti dal domicilio di un utente ad altro.

Nel caso in cui il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) predisposto dal Servizio Sociale comunale preveda quale parte integrante e sostanziale l'accompagnamento con trasporto della persona con disabilità, il soggetto erogatore del servizio dovrà garantire la disponibilità di mezzi di trasporto adeguati e di operatori in possesso della patente di guida.

### 3. Competenze del personale

Il soggetto erogatore designa un coordinatore-referente che svolge funzioni di organizzazione, coordinamento e supervisione dell'attività svolta dal personale del servizio.

Al Coordinatore compete:

- organizzare il servizio ed il personale;
- garantire la reperibilità durante l'orario di funzionamento del servizio;
- rispondere adeguatamente alle richieste del competente Assistente Sociale;
- provvedere alla sostituzione per ferie, malattie etc. e a ogni esigenza necessaria alla continuità e alla efficacia del Servizio;
- assicurare e predisporre tutti i supporti organizzativi e strumentali necessari a rendere operativo il personale e controllare che questo sia dotato dell'abbigliamento adeguato e dei presidi sanitari prescritti per la prevenzione e la sicurezza degli ambienti di lavoro;
- assicurare la comunicazione con gli utenti per fornire informazioni sulle sostituzioni, cambiamenti di operatori etc.;



Direzione generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale



- assicurare sistematico raccordo con il competente Assistente Sociale, informandolo tempestivamente riguardo eventuali problemi o difficoltà e riportando le segnalazioni degli operatori per eventuali modifiche condivise dei Progetti Assistenziali Individualizzati;
- trasmettere le schede di rilevazione mensile dell'attività svolta dai singoli operatori, con l'indicazione dell'utente e le firme dello stesso per ogni servizio prestato;
- garantire adeguata supervisione al personale in servizio, sotto il profilo della metodologia professionale, con particolare riferimento all'operatività con i singoli casi;
- assicurare forme di controllo del personale, con particolare attenzione al rispetto degli orari previsti nella programmazione settimanale, delle indicazioni professionali ricevute e della normativa relativa alla sicurezza sul lavoro;
- relazionare mensilmente al competente Assistente Sociale sull'andamento del progetto e sui casi in carico;
- gestire le comunicazioni relative alla compartecipazione a carico dell'utente secondo le indicazioni fornite dal Servizio sociale comunale;
- partecipare alle riunioni di programmazione promosse dal competente Assistente Sociale (di norma con cadenza bimestrale) al fine di verificare l'andamento dei Progetti Assistenziali Individualizzati e apportare eventuali modifiche sull'impostazione degli interventi.

Agli Operatori, oltre alle prestazioni dell'Assistenza Domiciliare, compete:

- far firmare alla persona assistita, o, se incapace, da uno dei suoi familiari, le schede mensili individuali relative al servizio prestato;
- informare il Coordinatore dell'eventuale assenza dell'utente.

#### 4. Requisiti professionali

Il Coordinatore e gli educatori devono essere in possesso dei titoli previsti dalla Macroarea M6 "Sostegno vita autonoma/permanenza domicilio di persone non autosufficienti" tipologia di servizio M6.2 "Servizio socio-assistenziale di assistenza domiciliare" contenuta nel Manuale per l'autorizzazione dei servizi e delle strutture pubbliche e private che svolgono attività socio-assistenziale e socio-educative, approvato con D.G.R. Basilicata n. 194 del 09/03/2017.



Direzione generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale



In caso di minori con disturbi dello spettro autistico gli educatori devono essere in possesso di formazione specifica e di esperienza almeno triennale nell'ambito dei predetti disturbi.



Direzione generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale



## **D - Prevenzione allontanamento familiare - P.I.P.P.I**

### **1. Prestazioni da garantire e modalità di erogazione del servizio**

Le prestazioni che devono essere garantite dai soggetti che intendono accreditarsi in questa area sono le stesse previste nella precedente Sezione A - MINORI, da attuarsi secondo il modello di intervento P.I.P.P.I. di cui alle Linee di indirizzo nazionali per l'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità, approvate il 21 dicembre 2017 in Conferenza Unificata.

Restano invariate tutte le altre previsioni già elencate nella Sezione A – MINORI e nelle disposizioni comuni.

Le prestazioni previste dalla presente sezione possono essere erogate anche avvalendosi delle risorse del progetto (CUP B24H22000040006) finanziato dal PNRR Missione 5 Componente 2 Sub investimento 1.1.1 e in questo caso l'ammissione al servizio può essere richiesta, oltre che dal Servizio sociale professionale del Comune di Potenza, anche dagli altri seguenti Ambiti Territoriali Sociali:

- ATS CITTÀ DI POTENZA (CODICE 17-202004142233183)
- ATS MARMO-PLATANO-MELANDRO (CODICE 17-202004142232287).



Direzione generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale



## E - DIMISSIONI PROTETTE

### 1. Prestazioni da garantire

L'Assistenza Domiciliare descritta nella presente Sezione è un intervento sociale globale che ha l'obiettivo di assicurare lo standard di servizio del LEPS "Dimissioni protette", approvato con Decreto del Ministero del lavoro e politiche sociali del 30.12.2021, e di integrare gli interventi sanitari con quelli sociali al fine di realizzare una continuità assistenziale dal momento della dimissione al ritorno al proprio ambiente familiare o presso strutture di assistenza, in particolare per le persone interessate da condizioni di fragilità sociale e/o di precarietà abitativa.

Il servizio di assistenza è rivolto a:

- persone anziane non autosufficienti e/o in condizioni di fragilità o persone fino a 65 anni di età non supportate da rete formale o informale adeguata, costante e continuata, per i quali gli interventi sono volti a sostenere il rientro e la permanenza a domicilio a seguito di ricovero ospedaliero o dimissione da una struttura riabilitativa o servizio accreditato;
- persone senza fissa dimora o in condizioni di precarietà abitativa che, a seguito di episodi acuti, accessi al pronto soccorso o a ricoveri ospedalieri, necessitano di un periodo di convalescenza e di stabilizzazione delle proprie condizioni di salute.

Le prestazioni previste dalla presente sezione possono essere erogate anche avvalendosi delle risorse di un progetto (CUP B74H22000100006) finanziato dal PNRR Missione 5 Componente 2 sub investimento 1.1.3 e in questo caso l'ammissione al servizio può essere richiesta, oltre che dal Servizio sociale professionale del Comune di Potenza, anche dagli altri seguenti Ambiti Territoriali Sociali:

- ATS CITTÀ DI POTENZA (CODICE 17-202004142233183)
- ATS MARMO-PLATANO-MELANDRO (CODICE 17-202004142232287)
- ATS ALTO BASENTO (CODICE 17-202004142255360)
- ATS VULTURE ALTO BRADANO (CODICE 17-202004142249046)
- ATS LAGONEGRESE POLLINO (CODICE 17-202004142230627)

L'accesso ai servizi è subordinato alla valutazione multidimensionale del grado di vulnerabilità-sanitaria, cognitiva, funzionale e sociale- eseguita dall'unità di valutazione multidisciplinare, volta alla presa in carico e alla definizione del Progetto di assistenza individuale (PAI) sociosanitario integrato.



Direzione generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale



Tale servizio è finalizzato a:

- favorire la deistituzionalizzazione e il rientro a domicilio dagli ospedali, in virtù della disponibilità di servizi e strutture per l'assistenza domiciliare integrata;
- promuovere l'assistenza delle persone fragili e con perdita progressiva di autonomia, attraverso l'intercettazione precoce del bisogno e della iniziale fragilità garantendone la presa in carico sociosanitaria;
- contribuire a ridurre il numero dei ricoveri reiterati presso i presidi ospedalieri;
- aumentare il grado di appropriatezza e personalizzazione delle prestazioni sanitarie e sociosanitarie;
- assicurare la continuità dell'assistenza tutelare;
- garantire un modello organizzativo gestionale omogeneo, unitario e continuativo nei diversi ambiti territoriali per la gestione integrata e coordinata degli interventi a favore delle persone non autonome che permetta la permanenza più a lungo possibile presso il proprio domicilio;
- sostenere l'autonomia residua e il miglioramento dei livelli di qualità di vita, incrementando la consapevolezza e la responsabilità delle figure di riferimento della persona fragile, superando la logica assistenziale;
- uniformare i criteri di valutazione e accesso agli interventi/opportunità a favore delle persone fragili, creando anche nuove sinergie tra il pubblico, il Terzo Settore e il privato sociale volte a sviluppare strategie innovative per implementare e diversificare la rete dei servizi;
- rafforzare la coesione e l'inclusione sociale delle persone fragili e anziane nella vita della comunità di appartenenza.

Le prestazioni di assistenza domiciliare sono a carattere indicativo e non esaustivo.

- addestramento assistente familiare o caregiver;
- sostegno al caregiver;
- interventi di cure igieniche personali (incluso alzata, vestizione, postura, mobilizzazione, messa a letto, cambio pannolone ecc.);
- monitoraggio/supervisione assunzione terapia;
- sostegno/collaborazione in interventi ADI/Cure palliative;



Direzione generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale



- attività di monitoraggio;
- interventi di riordino, cambio letto, gestione cucina e rifiuti;
- preparazione e somministrazione dei pasti;
- acquisto di generi alimentari e capi di vestiario di prima necessità;
- fornitura pasti preconfezionati, a domicilio, sulla base dell'eventuale piano nutrizionale previsto per il paziente. Il costo massimo riconoscibile è pari a € 10,00/pasto.

Il Servizio sociale può prevedere nei progetti individuali anche altre prestazioni, compatibili con la tipologia di servizio di assistenza domiciliare e non elencate nella presente sezione, qualora ritenga che le stesse siano indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi di assistenza.

## 2. Erogazione e funzionamento del Servizio

L'erogazione e il funzionamento del servizio è stabilito in base a specifico Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), redatto dall'Unità di valutazione multidisciplinare con la partecipazione attiva dell'utente e della famiglia, anche in raccordo con il Medico di Medicina Generale o il Pediatra.

Il PAI comprende l'insieme delle prestazioni, sostegni e servizi, risorse economiche, professionali, umane, in grado di supportare il progetto di vita della persona e la sua inclusione sociale, sulla base del PAI possono essere forniti all'utente pacchetti correlati all'intensità del bisogno e distinti in "base/medio/intensivo" prevedendo quali prestazioni di assistenza in forma singola o integrata: Assistenza domiciliare socio-assistenziale; Telesoccorso; Pasti a domicilio.

Il singolo piano di intervento deve essere attivato entro 24/48 ore dalla data di dimissione dall'ospedale in collaborazione con il Servizio Sociale. È richiesta flessibilità organizzativa in relazione al possibile posticipo delle dimissioni o sospensione motivata e temporanea del servizio e l'attivazione di singoli piani di intervento di intensità assistenziale medio/alta per un periodo non superiore a due mesi.

Nel caso di impossibilità dell'utente ad effettuare la scelta del soggetto erogatore in tempi compatibili con la necessità immediata di presa in carico, l'affidamento dei piani di intervento avverrà in via temporanea per massimo 30 giorni e comunque fino alla determinazione della scelta da parte dell'utente, a cura del servizio sociale referente per la presa in carico a rotazione tra i soggetti accreditati per la presente sezione per l'ATS di appartenenza del cittadino.



Direzione generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale



Il Servizio può essere di natura continuativa e/o saltuaria a insindacabile richiesta del competente Assistente Sociale e deve essere assicurato presso il domicilio della persona oppure in altre sedi individuate nel PAI, in qualunque condizione, tutti i mesi dell'anno, nei giorni dal lunedì al sabato, dalle ore 7,30 alle ore 20,30.

Il monte ore valutato ed autorizzato dal competente Assistente Sociale in rapporto alle esigenze e richieste degli utenti prevede di norma un numero di ore non inferiore alle 6 ore giornaliere.

Nel corso dell'intervento il competente Assistente Sociale può modificare e/o adeguare il numero di ore in base alle effettive esigenze dell'utente.

La prestazione oraria (orario di servizio) deve essere di sessanta (60) minuti effettivi, con esclusione dei tempi di percorrenza impiegati dall'operatore per gli spostamenti dal domicilio di un utente ad altro.

Nel caso in cui il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) predisposto dal Servizio Sociale comunale preveda quale parte integrante e sostanziale l'accompagnamento con trasporto, il soggetto erogatore del servizio dovrà garantire la disponibilità di mezzi di trasporto adeguati e di operatori in possesso della patente di guida.

Il Voucher dimissioni protette viene erogato per massimo 30 giorni, trascorsi i quali il servizio sociale effettuerà una verifica dei bisogni della persona ed elaborerà un nuovo PAI.

La fornitura dei pasti caldi preconfezionati dovrà essere garantita, per la durata prevista nel P.A.I., presso il domicilio degli utenti tutti i giorni dell'anno dalle ore 12,00 alle ore 13,00. Per casi eccezionali e comunque nel rispetto del P.A.I., il pasto potrà essere fornito anche in orario serale. Il pasto dovrà essere preparato e confezionato in modo perfetto in ottemperanza alle norme igienico-sanitarie vigenti in strutture a ciò autorizzate e trasportato in contenitori termici ed in confezioni monoporzione a perdere, con mezzi idonei per tale trasporto, anch'essi a ciò autorizzati. Deve essere realizzato sulla base dell'eventuale piano nutrizionale previsto per il paziente. Dovrà prevedere: un primo, un secondo, un contorno, pane e frutta. Per particolari esigenze documentate, l'affidataria dovrà garantire la fornitura di pasti predisposti tenendo conto di diete particolari ( es. per diabetici, celiaci, ecc).

### **3. Competenze del personale**

Il soggetto erogatore designa un coordinatore-referente che svolge funzioni di organizzazione, coordinamento e supervisione dell'attività svolta dal personale del servizio.

Al Coordinatore compete:





Direzione generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale



- organizzare il servizio ed il personale;
- garantire la reperibilità durante l'orario di funzionamento del servizio;
- rispondere adeguatamente alle richieste del competente Assistente Sociale;
- provvedere alla sostituzione per ferie, malattie etc. e a ogni esigenza necessaria alla continuità e alla efficacia del Servizio;
- assicurare e predisporre tutti i supporti organizzativi e strumentali necessari a rendere operativo il personale e controllare che questo sia dotato dell'abbigliamento adeguato e dei presidi sanitari prescritti per la prevenzione e la sicurezza degli ambienti di lavoro;
- assicurare la comunicazione con gli utenti per fornire informazioni sulle sostituzioni, cambiamenti di operatori etc.;
- assicurare sistematico raccordo con il competente Assistente Sociale, informandolo tempestivamente riguardo eventuali problemi o difficoltà e riportando le segnalazioni degli operatori per eventuali modifiche condivise dei Progetti Assistenziali Individualizzati;
- trasmettere le schede di rilevazione mensile dell'attività svolta dai singoli operatori, con l'indicazione dell'utente e le firme dello stesso per ogni servizio prestato;
- garantire adeguata supervisione al personale in servizio, sotto il profilo della metodologia professionale, con particolare riferimento all'operatività con i singoli casi;
- assicurare forme di controllo del personale, con particolare attenzione al rispetto degli orari previsti nella programmazione settimanale, delle indicazioni professionali ricevute e della normativa relativa alla sicurezza sul lavoro;
- relazionare mensilmente al competente Assistente Sociale sull'andamento del progetto e sui casi in carico;
- partecipare alle riunioni di programmazione promosse dal competente Assistente Sociale al fine di verificare l'andamento dei Progetti Assistenziali Individualizzati e apportare eventuali modifiche sull'impostazione degli interventi.

Agli Operatori, oltre alle prestazioni dell'Assistenza Domiciliare, compete:

- far firmare alla persona assistita, o, se incapace, da uno dei suoi familiari, le schede mensili individuali relative al servizio prestato;
- informare il Coordinatore dell'eventuale assenza dell'utente.



Direzione generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale



#### 4. Requisiti professionali

Il Coordinatore e gli operatori domiciliari devono essere in possesso dei titoli previsti dalla tipologia di servizio M6.2 “Servizio socio-assistenziale di assistenza domiciliare” contenuta nel Manuale per l’autorizzazione dei servizi e delle strutture pubbliche e private che svolgono attività socio-assistenziale e socioeducative, approvato con D.G.R. Basilicata n. 194 del 09/03/2017.

In caso di dimissioni protette di minori i requisiti sono quelli previsti dalla tipologia di servizio M2.2.2 “Servizio di assistenza domiciliare per minori” contenuta nel predetto Manuale.



Direzione generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale



## DISPOSIZIONI COMUNI

### 1. Impegni del soggetto accreditato

Il soggetto accreditato, nell'erogazione dei servizi richiesti, assume i seguenti impegni:

- a) provvedere con la propria organizzazione all'esecuzione delle prestazioni assumendo in proprio - a seguito di richiesta di attivazione del servizio - tutte le responsabilità attinenti alla loro mancata, parziale o inadeguata erogazione;
- b) sottoscrivere con l'utente, all'inizio dell'attività, apposito "*Contratto per l'erogazione di servizi di assistenza domiciliare*", impegnandosi ad erogare le prestazioni previste dal piano individualizzato predisposto dal servizio Sociale Comunale;
- c) garantire l'**avvio del servizio** per le sezioni da A) a D) **entro 5 giorni (3 in caso di urgenza)** dall'avvenuta segnalazione di nuovi casi da parte dell'assistente sociale del Comune di Potenza (oppure del Comune di uno degli altri Ambiti Sociali Territoriali interessati per le Sezioni D ed E dell'Albo). Per la sezione E) l'avvio del servizio deve essere garantito **entro 48 ore (24 ore in caso di motivate circostanze)**;
- d) garantire regolarità e puntualità nell'erogazione del servizio, 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;
- e) comunicare tempestivamente all'utente ed al Servizio Sociale comunale l'assenza, a qualsiasi titolo, degli operatori incaricati; l'erogatore si impegna a sostituire tutte le assenze del personale con altro personale in possesso dei medesimi requisiti;
- f) informare adeguatamente il personale incaricato dei rischi propri del servizio, nonché delle cautele da adottare;
- g) assicurare, con oneri a proprio carico, la **formazione** permanente del personale assegnato al servizio per **almeno 50 ore annuali**;
- h) fornire al personale 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 è tenuto ad ottemperare 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;
- i) sottoporre il personale ai controlli sanitari previsti per le categorie professionali dalla normativa vigente. In ogni momento l'Ufficio di Piano del Comune di Potenza può disporre o richiedere



Direzione generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale



l'accertamento di tali adempimenti. Laddove gli adempimenti stessi siano prioritariamente ascrivibili all'operatore utilizzato, il soggetto erogatore vigila sul persistere degli stessi per tutta la durata della prestazione;

- j) comunicare al Comune che richiede il servizio, entro 10 giorni dall'attivazione dello stesso, l'elenco nominativo del personale assegnato, impegnandosi a comunicare tempestivamente ogni variazione in merito.
- k) garantire l'assunzione a proprio carico di tutti i mezzi necessari all'espletamento delle prestazioni da erogare;
- l) garantire l'utilizzo di attrezzature e prodotti conformi alla normativa vigente;
- m) garantire per le prestazioni erogate che la rendicontazione e la documentazione da produrre per la corretta attuazione dell'intervento avvengano con le modalità definite e le condizionalità richieste per lo specifico investimento.