# PATTO DI ACCREDITAMENTO PER LA GESTIONE DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE MALATI DI ALZHEIMER E DEMENZA SENILE NEL DISTRETTO SOCIO SANITARIO 42 - EX L. 328/00

L'anno 2013 il giorno ….. del mese di …… nei locali del Settore Servizi Socio- Assistenziali tra l'Amministrazione Comunale di Palermo codice Fiscale n. 80016350821, rappresentata dal Capo Area Dirigente di Settore del Gruppo Piano Dott.ssa Daniela Rimedio, domiciliata per la carica presso Palazzo delle Aquile- Piazza Pretoria Palermo, e d'ora in poi chiamato Ente Locale, e il Sig. ……., nella qualità di legale rappresentante dell'Ente: Coop. Sociale …… C.F/PI. ……., d'ora in poi chiamato Ente accreditato, con sede in Via ……., … –Palermo c.a.p. …….

Vista la deliberazione n. 24 del 06/07/2006 del Comitato dei Sindaci del Distretto Socio-Sanitario 42, di immediata esecuzione, quale "atto di indirizzo per l'approvazione degli Avvisi e dei Patti di Accreditamento per la gestione del SAD- ADI- CDI nel Distretto Socio-Sanitario 42";

Vista la deliberazione della Giunta Comunale n. 258 del 21/07/2006 avente per oggetto "Presa d'atto" della sopracitata deliberazione;

Vista la Determinazione Dirigenziale n. 929 del 20/07/2006 avente come oggetto "L. 328/00 – PdZ del D.S.S. 42 – Avvio degli interventi per favorire la permanenza dell'anziano a domicilio (SAD – ADI e CDI) tramite Bandi finalizzati alla sottoscrizione del Patto di Accreditamento;

Vista la D.D. n. con la quale si è approvato l'avviso pubblico per l'accreditamento enti, per gli utenti e il patto di accreditamento

Vista l'istanza dell'Ente sopraccitato in cui richiede la sottoscrizione del Patto di Accreditamento per la gestione dell' servizio assistenza domiciliare malati di Alzheimer nel Comune di Palermo,

**SI SOTTOSCRIVE QUANTO SEGUE**

## Oggetto del Patto e caratteristiche del servizio

Il presente Patto, prorogabile vista la programmazione triennale del Piano di Zona, ha per oggetto l'erogazione di prestazioni socio-assistenziali di assistenza domiciliare per malati di Alzheimer e demenza senile residenti nel DSS 42 .

Il servizio di assistenza domiciliare per malati di Alzheimer è un servizio di assistenza continuativa, caratterizzato dalla presa in carico globale del soggetto, attraverso un complesso di prestazioni socio-assistenziali rese al domicilio dell'utente.

## Destinatari

Il servizio di assistenza domiciliare Alzheimer è rivolto a cittadini, prevalentemente anziani, che necessitano di prestazioni socio assistenziali presso il proprio domicilio. In particolare i destinatari sono:

- Soggetti affetti da malattia di Alzheimer e demenza senile residenti nel distretto e con patologia già valutata e certificata presso i centri UVA dell'ASP;
- Soggetti affetti da demenza senile valutati dai centri UVA dell'ASP con graduazione dello stadio della malattia
- Destinatari secondari –familiari ai quali saranno offerti i necessari supporti, formazione e supporto

## Prestazioni

Per la realizzazione del servizio l'Ente accreditato dovrà garantire, le seguenti prestazioni:
- Cura dell' igiene personale quotidiana
- gestione dell'alimentazione
-Cura dell'abbigliamento
-Terapia occupazionale

-Accompagnamento per visite mediche periodiche
Per i caregiver familiari
Gruppo di sostegno
Gruppi informativi sulle tecniche di gestione a domicilio
Supporto psicologico
Visite domiciliari

Il servizio sarà effettuato tutti i giorni feriali dalle 8 alle 20. Le prestazioni dovranno essere garantite anche nei giorni festivi qualora previsto dal PAI (Piano Assistenziale Individuale) e per casi di particolare criticità assistenziale.

## Personale e mansioni

L'Ente contraente mette a disposizione del servizio i seguenti operatori:

Coordinatore

Requisito minimo laurea in servizio sociale o psicologia o sociologia o scienza della formazione e due anni di esperienza per conto di Enti pubblici o del privato sociale, nell'ambito di servizi domiciliari per anziani/disabili/ malati di Alzheimer e demenza senile. Lo stesso coordinatore potrà essere utilizzato per più comuni limitrofi

Coordina le attività attraverso i piani di lavoro, effettua riunioni settimanali per lo scambio di esperienze e il monitoraggio degli interventi, autorizza le ferie e i permessi garantendo le sostituzioni. Per ogni utente in carico al personale a lui assegnato predispone una cartella domiciliare contenente i principali dati personali e familiari, particolari problematiche psico-relazionali, nonché i dati delle figure sociali e sanitarie di riferimento; la cartella conterrà copia del PAI , gli operatori incaricati, le fasce orarie previste per l'intervento e su di essa andrà registrato l'andamento degli interventi e ogni variazione del piano di lavoro. Effettua il raccordo con il Servizio Sociale Territoriale del Comune, con il Medico di Medicina Generale che hanno in carico l'utente.

Il Coordinatore è garante della tenuta dei registri, degli archivi e di tutta la documentazione.

Assistente Domiciliare

1(un assistente) per un massimo di tre utenti di ambo i sessi; requisito minimo: diploma di scuola media inferiore e attestato di formazione specifico secondo la normativa vigente e due anni di esperienza lavorativa per conto di enti pubblici e privati nell'ambito di servizi domiciliari per anziani e malati di Alzheimer e demenza senile

E' l'operatore di riferimento dell'utente e svolge compiti di: aiuto all'igiene personale ed allla cura dell'alimentazione, cura dell'abbigliamento, terapia occupazionale

Psicologo

in possesso della laurea di I livello ed esperienza biennale nell'ambito del servizio oggetto dell'accreditamento

Svolge attività di valutazione e sostegno nel follow-up dei pazienti e dei familiari e attività di consulenza agli operatori.

Tutto il personale deve garantire il rispetto della dignità personale, riservatezza, libertà di scelta dell'utente, chiarezza delle informazioni, cura dei rapporti interpersonali.

Gli Assistenti Domiciliari sono tenuti a compilare per ogni accesso una scheda, debitamente controfirmata dall'utente stesso, contenente: il proprio nominativo, la data e la durata dell'intervento, le prestazioni effettuate, comunicazioni, eventuali dati significativi relativi all'andamento del PAI. Le informazioni più salienti della scheda saranno trascritte nella cartella domiciliare dell'utente.

## Modalità di accesso e Buono di servizio

Al Servizio si accede a seguito di istanza presentata da un familiare al Servizio sociale territoriale

all'istanza va allegato l'I.S.E.E. aggiornato.

Certificato medico rilasciato dall'UVA dell'ASP dal quale si evince il grado di gravità della malattia

A valutazione effettuata, si concorda con il richiedente e i suoi familiari il Piano Assistenziale Individuale (PAI), comprensivo delle prestazioni socio-assistenziali in cui vengono definiti gli obiettivi dell'intervento, la durata, la frequenza.

L'Ufficio gestione PdZ, a cui saranno trasmessi copia dei PAI ed elenco dei soggetti ammessi al beneficio, provvede a stilare la graduatoria generale

L'UFFICIO GESTIONE PdZ

- convoca il familiare che ha presentato l'istanza che presa visione dell'elenco dei fornitori accreditati e delle rispettive Carte dei servizi sceglie la Ditta;
- consegna al beneficiario il Buono di Servizio e copia del PAI;
- autorizza la Ditta che il beneficiario ha scelto ad attivare il servizio e trasmette alla stessa copia del PAI.

La Ditta entro 3 giorni:

- concorda con l'utente le modalità di attuazione del PAI e sottoscrive con lo stesso il contratto;
- trasmette copia del contratto all'U.O. Gestione P.d.Z. contenente la data di inizio dell'intervento (che deve avvenire entro cinque giorni) i nominativi degli operatori, i giorni e l'orario delle prestazioni. In caso d'inadempienza, al rispetto del termine prima indicato, il contratto non sarà ritenuto valido.

L'U.O. gestione PdZ trasmette copia del contratto al servizio sociale competente, affinché possa monitorare l'andamento del PAI.

## Beneficiari e non beneficiari del Buono di Servizio

Il beneficiario del servizio, fermo restando lo standard minimo quali-quantitativo degli interventi socio-assistenziali che la Ditta deve assicurare, può ricevere, a discrezione del fornitore stesso, senza alcun costo aggiuntivo a suo carico, ulteriori interventi migliorativi aggiuntivi di qualità del suo progetto assistenziale, sempre in riferimento agli specifici interventi autorizzati, nella logica dello sviluppo della qualità cui il processo è orientato. Come da progetto tecnico presentato

Il beneficiario può, altresì, richiedere alla Ditta ulteriori interventi aggiuntivi rispetto a quelli autorizzati, i cui costi non rientrano nel Buono di Servizio e restano, pertanto, a totale carico dell'utente.

Qualora l'utente rilevi degli scostamenti rispetto alla Carta del servizio del fornitore e alle modalità di intervento assistenziale, può inoltrare segnalazione all'Ufficio gestione PdZ che provvederà alle eventuali contestazioni nei termini di legge. In caso di persistenti inadempienze si procederà alla risoluzione del rapporto.

Il beneficiario, nel caso di risoluzione del Patto con la Ditta accreditata, deve riceverne comunicazione in modo da poter effettuare un'ulteriore libera scelta tra gli altri fornitori e aver garantita la realizzazione del PAI.

L'utente provvisto del Buono di Servizio può decidere, a sua discrezione, di cambiare fornitore. In questo caso, ha l'obbligo di avvisare sia il fornitore che l'U.O. gestione PdZ e motivare il cambio ditta , la quale provvede ad emettere un Buono sostitutivo da spendersi con un diverso fornitore.

Possono avvalersi delle Ditte accreditate anche i cittadini che ritengano di acquistare autonomamente e interamente a proprie spese le prestazioni socio-assistenziali per malati di Alzheimer necessari a soddisfare la loro domanda.

Essi si rivolgono direttamente alle Ditte, che sono tenute ad assicurare i medesimi livelli standard di qualità e quantità degli interventi che hanno accettato di fornire con il presente Patto di accreditamento, a fronte di un corrispettivo economico non superiore a quello indicato nel presente Patto.

Il cittadino non beneficiario, inoltre, ha diritto a ricevere dalla Ditta accreditata una scheda informativa sui servizi pubblici rivolti alle persone anziane, nella quale vengono esplicitate le funzioni, le modalità di accoglimento della domanda di aiuto e i servizi offerti. In tal caso il

fornitore si connota come partner di servizi a rete e, all'interno di questi, svolge anche un'importante funzione informativa.

## Obblighi dei Soggetti accreditati

Il fornitore accreditato, per mantenere la sua legittimazione, è tenuto ad erogare il servizio a tutti i richiedenti, compatibilmente con il numero degli operatori, nel pieno rispetto del PAI, delle procedure previste e di tutte le condizioni individuate nel presente Patto.

Il fornitore accreditato se intende accettare le richieste in eccesso rispetto al numero degli operatori, è tenuto a potenziare l'organico nel rispetto dei requisiti richiesti nel presente Patto.

Il servizio sarà effettuato nei giorni feriali e festivi, nelle ore antimeridiane e/o pomeridiane, secondo quanto stabilito nel PAI di ogni singolo utente.

L'ente si impegna a:

- garantire assetto organizzativo proporzionato alle dimensioni dell'utenza ed in particolare: adeguate modalità di coordinamento, capacità economica tale da assicurare la continuità del servizio, i tempi di attivazione del servizio, le modalità di contenimento del turn over degli operatori, gli strumenti di monitoraggio e di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utente e della famiglia
- conservare e aggiornare, la cartella individuale contenente tutta la documentazione attinente all'intervento e il diario delle attività sul quale saranno riportati, a cura dei propri operatori, i fatti più significativi riguardanti i progetti realizzati o in corso di realizzazione

  Il fornitore, in caso di decadenza del Patto, dovrà immediatamente consegnare tutta la documentazione connessa ai PAI, relativi ai cittadini autorizzati con i quali ha stipulato i prescritti contratti
- utilizzare, per l'erogazione del servizio, il personale dichiarato all'atto della sottoscrizione del Patto di Accreditamento e sostituire tempestivamente gli operatori che per qualsiasi motivo risultassero assenti. L'ente si impegna inoltre a sostituire nel caso di comportamenti non professionali o non coerenti al PAI, accertati dai servizi socio sanitari competenti, il personale che dovesse rivelarsi inadeguato. Qualsiasi variazione di personale (sostituzione e/o potenziamento), dovrà essere preventivamente autorizzata dall'ufficio gestione Piano di zonae gli operatori dovranno essere in possesso di titoli e curricula equivalenti.

  Il personale addetto all'assistenza deve essere in possesso della patente di guida, in una percentuale sufficiente allo svolgimento del lavoro di supporto e di assistenza
- garantire, nel caso di utente ospedalizzato nello stesso Comune di residenza e sempre che lo stesso lo richieda, la prosecuzione del servizio durante la degenza
- garantire la coerenza delle prestazioni con gli obiettivi definiti nel PAI, la partecipazione agli assetti di coordinamento proposti dai servizi socio sanitari che hanno in carico l'utente e il coinvolgimento della rete sociale di riferimento; garantire la continuità dell'assistenza da parte dello stesso operatore che ha in carico l'utente anche in caso di modifica del PAI
- garantire al proprio personale la frequenza a corsi di formazione e/o aggiornamento specifici della durata di almeno 20 ore l'anno
- dotare il personale di pass di riconoscimento contenente: nome, cognome, fotografia, Ente di appartenenza;
- rispettare per tutti i propri addetti gli standards di trattamento salariale e normativo previsto dai CC.NN.LL. di categoria, nonché i contratti atipici purchè stipulati secondo legge, e gli standards normativi, previdenziali ed assicurativi del settore;
- disporre all'atto della sottoscrizione del Patto di Accreditamento di una sede operativa sul territorio di competenza, con attivazione di una segreteria per i seguenti compiti:
  - informazione e comunicazione
  - stipula dei contratti di servizio tra cittadino-utente e fornitore
  - raccolta di suggerimenti, reclami, indicazioni, consigli, proposte dei cittadini-utenti e delle loro famiglie.

  La sede deve essere dotata di fax e di segreteria telefonica, facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici e rispettare un orario minimo di apertura giornaliera di 4 ore durante tutti i giorni feriali. Se il fornitore svolge il servizio presso più Comuni limitrofi, fatta eccezione per Palermo,

Lampedusa e Linosa, Ustica, potrà avere un'unica sede operativa

- dotarsi di automezzi, le cui caratteristiche devono essere conformi a quanto previsto dalle normative vigenti, per rispondere alle esigenze effettive del servizio, senza minimamente intaccarne l'efficacia e l'efficienza
- osservare le norme in materia di prevenzione, protezione e sicurezza del lavoro contenute nel
- Dlgs 81/08,
- rispettare il segreto d'ufficio evitando di divulgare, in ambito esterno al servizio, notizie e fatti inerenti il proprio intervento e comunque rispettare gli obblighi di cui al T.U. 196/03 e provvedere alla nomina del responsabile del trattamento dei dati ai sensi della Legge sulla privacy.

## Rendicontazione attività

L'entità del Buono verrà calcolato sulla base dei compensi orari degli operatori come da contratto di lavoro. Il compenso orario sarà per l'ass.te domiciliare € 16,19 maggiorato del 12% in relazione agli oneri generali e dell'aliquota IVA se dovuta. Per un importo massimo per ora di servizio di € 20,00 (compresi gli oneri per il coordinatore e lo psicologo )

Al rimborso del Buono all' Ente accreditato provvederà direttamente l'ufficio gestione PdZ per le prestazioni erogate e dietro presentazione di apposita documentazione.

L'ente bimestralmente trasmette all'ufficio Gestione PdZ la documentazione relativa all'avvenuta erogazione degli interventi (prospetto riepilogativo mensile dell'attività svolta e rilevazione delle presenze degli operatori, debitamente firmata dall'utente o dalla sua famiglia) e la relativa fattura; entro gg. 30 dalla presentazione della documentazione completa e fiscalmente in regola si procede alla liquidazione delle spettanze.

Nel caso in cui gli interventi non siano resi, a causa di ricovero ospedaliero dell'utente, debitamente documentato, il fornitore avrà diritto a percepire l'importo per intero. In tutti gli altri casi di sospensione o interruzione del servizio il fornitore avrà diritto a percepire la quota parte corrispondente alle prestazioni effettivamente rese.

L'ufficio gestione PdZ ha la facoltà di espletare tutte le verifiche che ritiene necessarie ai fini della liquidazione. Controlli sui bonifici effettuati agli operatori.

L'ente accreditato dovrà, inoltre rispettare i dettami della L.136/10

## Verifiche e controlli

L'Uo gestione PdZ ed il servizio sociale potrà procedere in qualsiasi momento senza preavviso, a verifiche finalizzate al mantenimento dei requisiti previsti per l'accreditamento, anche a mezzo terzi.

La decadenza dai requisiti o il mancato rispetto degli impegni comporterà la revoca del Patto per l'accreditamento.

La verifica relativa al raggiungimento degli obiettivi indicati nel Piano Assistenziale Individuale e il monitoraggio sulla qualità delle prestazioni assistenziali rimane a cura delle Unità Valutative titolari della presa in carico dell'utente.