

Scheda tecnica n° 1

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO OGGETTO DI APPALTO

A) Natura dei bisogni, tipologia utenza, obiettivi del Servizio

Il servizio di Assistenza Domiciliare si pone come obiettivo principale quello di contrastare l'istituzionalizzazione e l'emarginazione delle persone, in particolare anziani, inabili e delle famiglie con minori in situazioni di disagio sociale.

In tal senso il servizio attua interventi che scaturiscono da progetti individualizzati formulati dal Servizio Sociale del Comune e da questo in collaborazione con Commissioni tecniche e Gruppi di lavoro interdisciplinari competenti per le varie problematiche nell'ottica della integrazione tra Sociale e Sanitario. Il servizio di A.D. deve integrarsi con gli altri Servizi del territorio quali il Servizio Sanitario, l'Associazionismo, il volontariato.

B) Tipologia delle prestazioni del Servizio di Ass. Domiciliare.

Le prestazioni richieste sono, a titolo indicativo, quelle di seguito descritte:

1. aiuto per soddisfacimento di esigenze di tipo individuale e per garantire il disbrigo delle attività giornaliere (igiene e cura della persona) volto a favorire l'autosufficienza;
2. aiuto nel governo della casa (pulizia dell'abitazione, spese e commissioni, lavanderia, preparazione pasti caldi, lavaggio e sistemazione stoviglie, ecc.);
3. controllo nella assunzione di medicinali sulla base della certificazione medica indicante la tipologia di medicinali e la quantità da somministrare;
4. accompagnamento per visite mediche, uffici, centri riabilitativi su richiesta straordinaria ai servizi sociali, in assenza di specifico servizio
5. coinvolgimento dei parenti, dei vicini di casa e del volontariato per una maggiore partecipazione sociale ai bisogni dell'utente;
6. costante monitoraggio delle condizioni abitative, igieniche e delle capacità di auto-organizzazione degli utenti, volto alla definizione dei programmi di intervento.
7. sostegno al care giver, assumendo funzioni di supervisione e affiancamento nella gestione del caso;
8. collaborazione-integrazione con le figure professionali che partecipano al progetto individualizzato di assistenza (infermiere professionale, terapeuta della riabilitazione, ecc.);
9. orientamento dell'utenza verso la fruizione dei servizi aumentando le possibilità informative a livello territoriale;
10. verificare le prestazioni rese.

Considerate le caratteristiche del servizio nel quale è insita una estrema variabilità riferita all'utenza e nelle condizioni psico – fisiche di questa, dovrà essere assicurata dall'impresa la massima flessibilità nella distribuzione degli interventi e nell'espletamento dei servizi.

C) Luoghi e recapiti delle prestazioni.

Il servizio si svolge prevalentemente ma non esclusivamente presso il domicilio dell'utente, ed è inteso quale intervento sociale unitario, globale ed integrato con altri servizi socio assistenziali e sanitari; pertanto vi possono essere casi eccezionali concordati con i responsabili amministrativi e tecnici del servizio, quali ad esempio:

- interventi presso le sedi ospedaliere, nel caso di ricovero di soggetti già in carico al SAD senza familiari limitatamente alle funzioni che non sono di competenza del personale ospedaliero;
- interventi presso strutture sociali, sanitarie o comunque in luogo ove l'utente, secondo il progetto individuale, debba essere accompagnato.

SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO RICHIESTO

L'impresa dovrà garantire lo svolgimento di tutte le attività mediante impiego di personale idoneo dal punto di vista fisico, morale e professionale, con idonea formazione e qualifica professionale, sulla base di quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale ed inquadrato secondo le disposizioni dei Contratti Collettivi Nazionali di lavoro vigenti per il settore in relazione allo svolgimento dello specifico servizio richiesto. In particolare il personale addetto al servizio dovrà essere in possesso di una delle seguenti qualifiche: ADB, OSA, OSS.

Detto personale dovrà essere in possesso di competenze e conoscenze che, a titolo esemplificativo possono essere così descritte:

- conoscere le principali tipologie di utenti e le problematiche connesse soprattutto all'età anziana ed allo stato di disabilità;
- conoscere le diverse fasi di elaborazione dei progetti personalizzati;
- riconoscere per i vari ambiti, le dinamiche relazionali appropriate per rapportarsi all'utente;
- conoscere l'organizzazione dei servizi sociali e sanitari;
- essere in grado di lavorare in équipe, di coinvolgere le reti informali, di gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità.

Per ogni utente dovrà essere compilato a cura degli operatori un diario che registri in modo sintetico le principali attività e notizie utili. La Cooperativa dovrà presentare mensilmente un rapporto scritto che evidenzia le ore effettuate suddivise per utente ed operatore.

Per lo svolgimento delle attività di assistenza domiciliare la Ditta aggiudicataria dovrà garantire piena disponibilità per le sostituzioni dovute ad assenze anche impreviste del proprio personale, secondo criteri di priorità da illustrare nel progetto assistenziale individuale.

L'orario di svolgimento delle prestazioni dovrà essere funzionale ai bisogni dell'utente ed ai relativi programmi di intervento. Dovrà coprire l'arco dell'orario diurno (7.00 – 22.00) nei giorni feriali, salvo particolari necessità concordate e valutate preventivamente con il Servizio Sociale del Comune, per le quali potrà essere richiesto l'espletamento del servizio anche nei giorni festivi o in orari diversi da quello sopra indicato.

La responsabilità istituzionale dello svolgimento del servizio, la sua verifica, le eventuali modifiche, rimane di competenza del Comune al quale rimangono inoltre funzioni di indirizzo e controllo per assicurare l'unitarietà e l'efficacia degli interventi. L'impresa aggiudicataria rimane responsabile del corretto svolgimento del servizio affidato. Gli operatori di servizio sociale referenti per il singolo caso concordano con il responsabile dell'impresa lo svolgimento del servizio (localizzazione, orario, prestazioni da effettuare, modalità di incontri fra operatori e raccordo con le famiglie etc.).

Sempre a titolo esemplificativo il contenuto professionale delle suesposte prestazioni è assolto da figure professionali assimilabili a quelle inquadrate nel 4 livello del CCNL delle cooperative sociali.

L'aggiudicatario dovrà assicurare a livello locale un referente organizzativo dei servizi in questione in grado di assicurare la immediata reperibilità anche in funzione di eventuali sostituzioni o modifiche urgenti di servizi. Tale coordinatore risponderà della completa realizzazione del servizio affidato, dell'organizzazione del personale ed avrà il compito di tenere i collegamenti con i competenti livelli operativi del Comune, con i quali concorderà con cadenza almeno mensile, riunioni per la verifica dello stato dei rapporti e del corretto sviluppo dell'attività programmata.

L'impresa dovrà far fronte autonomamente agli spostamenti dei propri operatori da un recapito all'altro degli utenti. Le abitazioni degli utenti sono considerate sedi di lavoro per cui non si riconoscerà alcun corrispettivo per gli spostamenti tra le sedi nell'arco della giornata.

L'impresa dovrà dotarsi di un numero adeguato di autovetture, da mettere a disposizione dei propri operatori allo scopo di fare fronte ad eventuali necessità di trasportare gli utenti del servizio, nel caso in cui tale intervento faccia parte del progetto individualizzato. In tal caso, resta inteso che il costo orario della prestazione è onnicomprensivo anche rispetto ai predetti costi di trasporto, sia nel caso in cui venga effettuato con autovetture di proprietà dell'impresa o che venga effettuato con autovetture degli operatori.

Dovrà inoltre assicurare ai propri operatori la fornitura di materiale igienico – sanitario ed ogni eventuale altra strumentazione necessaria alla tutela del lavoratore. Non farà carico all'impresa la fornitura del materiale igienico – sanitario, occorrente per l'igiene della persona e dell'abitazione che dovrà essere procurato dall'utente stesso del servizio.

Agli operatori potrà essere richiesto di partecipare ad incontri di programmazione e verifica degli interventi, anche con altri operatori Sociosanitari. Tali ore preventivamente autorizzate dal Servizio Sociale Comunale saranno considerate lavorative a tutti gli effetti e non potranno eccedere le 2 ore mensili ad operatore.

Il servizio Sociale curerà la compilazione di apposita cartella professionale, specifica per il SAD, contenente tutte le informazioni sul caso e gli aggiornamenti, allo scopo di verificare costantemente l'effettuazione del servizio.

L'impresa dovrà svolgere necessarie attività di aggiornamento e qualificazione dei soci, dipendenti e volontari con programmazione annuale.

Le imprese che intendono concorrere all'affidamento del Servizio, dovranno pertanto presentare un PROGETTO DI INTERVENTO che contenga gli elementi ritenuti utili per la valutazione complessiva del servizio offerto e più precisamente:

- modalità di svolgimento delle mansioni di informazione, raccordo e verifica
- formazione, qualificazione ed esperienze professionali degli operatori
- esperienza maturata nei settori e nei servizi di riferimento.
- modalità adottate per il contenimento del turn over degli operatori
- strumenti di qualificazione organizzativa del lavoro e di supporto tecnico ed organizzativo allo svolgimento del servizio fornito ed a carico diretto dell'impresa
- conoscenza degli specifici problemi sociali del territorio e delle risorse della comunità.
- modalità adottate per la verifica della qualità del servizio prestato.