**ALLEGATO A.1 – SCHEDA TECNICA SERVIZI
ASSISTENZA DOMICILIARE ADULTI ANZIANI E DISABILI SAD /SADH**

**CARATTERISTICHE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'ACCREDITAMENTO PER
L'EROGAZIONE DI VOUCHER**

Indice

**Servizi/interventi domiciliari socio-assistenziali personalizzati per anziani e disabili
adulti (SAD/SADH) 2**

Servizi/interventi domiciliari socio-assistenziali personalizzati per anziani e disabili adulti (SAD/SADH)

Il SAD si colloca nella rete dei servizi diurni e può essere attivato come servizio:

- a) stabile ed in grado di soddisfare i bisogni socio – assistenziali del soggetto;
- b) integrato con altri servizi;
- c) temporaneo in risposta ad un bisogno definito;
- d) integrato o complementare ad altri servizi e di supporto alla realizzazione di un progetto di assistenza.

Destinatari:

Il servizio è rivolto a persone di anziane e adulti in condizione di particolare fragilità o di non autosufficienza a causa di disabilità o limitata autonomia fisica, forme di decadimento cognitivo, patologie psichiatriche o forme di esclusione sociale, la cui rete familiare di riferimento è assente o necessita di interventi integrativi.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (di seguito denominato “S.A.D-S.A.D.H.”) si caratterizza come un complesso di interventi e prestazioni professionali a carattere socio-assistenziale, anche temporanei, erogati prevalentemente, ma non unicamente, presso l'abitazione al fine di facilitare e sostenere la permanenza del cittadino nel proprio contesto di vita e di relazione.

Si illustra di seguito la distribuzione dei destinatari per Comune di residenza e per monte ore di servizio erogato nell'anno 2024:

NUMERO beneficiari SAD	n. utenti	Monte ore annue SERVIZIO SAD erogato Anno 2024	Media ore settimanali	N. accessi a domicilio anno 2024
Acquanegra	13	855	18	412
Asola	50	4.909	102	7.119
Canneto	10	401	8	841
Casalmoro	3	172	4	45
Casaloldo	3	274	6	381
Casalromano	6	663	14	850
Castel Goffredo	20	3.000	61	3.133
Ceresara	5	381	8	232
Gazoldo	9	908	19	1.292
Mariana	4	308	6	486
Piubega	6	202	4	329
Redondesco	9	654	14	755
Tot. minori	138	12.726	264	15.875

Obiettivi:

Obiettivi del servizio SAD/SADH sono:

- Consentire la permanenza al domicilio della persona con fragilità, all'interno del proprio ambiente di vita e nella comunità di appartenenza;
- Mantenere e sviluppare l'autonomia dell'individuo nel proprio contesto familiare e sociale;
- Evitare istituzionalizzazioni improprie, ridurre le esigenze di ricorso a strutture residenziali e gravi situazioni di emarginazione sociale;
- Favorire le dimissioni protette da contesti ospedalieri;
- Valorizzare la capacità assistenziali dei familiari o di altre figure di supporto, alleviando il carico assistenziale familiare;
- Promuovere la socializzazione attraverso azioni di stimolo alla partecipazione a momenti di vita associativa in cui l'utente possa sentirsi utile e pienamente coinvolto;
- Promuovere risposte personalizzate calibrate sull'effettivo bisogno, all'interno di progetti assistenziali individualizzati (PAI), in relazione alle loro condizioni generali di autonomia della persona ed in relazione al suo contesto di vita;
- Promuovere interventi socio-assistenziali coordinati con quelli sanitari dell'Assistenza Domiciliare Integrata e Bisogni Complessi;
- Estensione della fruizione del servizio in termini di orario;
- Promuovere e diffondere un Servizio a valenza sovracomunale.

Articolazione e Tipologia delle prestazioni:

Le prestazioni e gli interventi di S.A.D./SADH di seguito elencati vengono erogati prevalentemente, ma non unicamente, a domicilio e devono essere caratterizzate dalla temporaneità, complementarietà e sussidiarietà, nel senso che devono essere erogate per il tempo, nella specie e nella misura in cui il beneficiario o i suoi parenti non siano in grado di soddisfare autonomamente i bisogni relativi.

Le prestazioni di cura della persona e del suo ambiente di vita saranno svolte da personale generico o da personale qualificato (ASA o OSS):

- l'Operatore A.S.A. in possesso dell'attestato di Ausiliario Socio-Assistenziale oppure l'operatore O.S.S. in possesso dell'attestato di Operatore Socio-Sanitario o operatore inquadrato almeno a livello C1 del vigente CCNL delle Cooperative Sociali o equivalente, in coerenza con le mansioni richieste
- il personale generico operatore inquadrato a livello B1 del vigente CCNL delle Cooperative Sociali o equivalente, per l'espletamento di tutte le mansioni richieste.

Fino al 31 marzo 2026 si intende prorogata la modalità di erogazione come precedente accreditamento con il valore del voucher così determinato:

TIPOLOGIA SERVIZIO	VALORE VOUCHER € (IVA esclusa) <u>Durata 30 minuti</u>	VALORE VOUCHER € (IVA esclusa) <u>Durata 45 minuti</u>	VALORE VOUCHER € (IVA esclusa) <u>Durata 60 minuti</u>
Sad ordinario (ASA/OSS)	12,00	18,00	24,00
Sad leggero (personale generico)	11,14	16,71	22,29

Tipologia delle prestazioni

➤ ATTIVITA' DIRETTA CON L'UTENZA

Le prestazioni e gli interventi di S.A.D./SADH di seguito elencati vengono erogati prevalentemente, ma non unicamente, a domicilio e devono essere caratterizzate dalla temporaneità, complementarietà e sussidiarietà, nel senso che devono essere erogate per il tempo, nella specie e nella misura in cui il beneficiario o i suoi parenti non siano in grado di soddisfare autonomamente i bisogni relativi.

Di seguito si elenca il complesso delle prestazioni di sostegno alla persona e/o governo della casa, svolte da personale qualificato (**ASA o OSS**), in relazione alla specificità della situazione e del Piano di Assistenza Individuale (PAI):

SAD ORDINARIO	
Prestazioni di cura della persona	
AIUTO PER L'IGIENE DELLA PERSONA	<ul style="list-style-type: none"> - Alzata - Vestizione - Igiene personale semplice - Igiene personale completa con elevata complessità assistenziale - Riordino bagno, camera da letto - Bagno settimanale (in vasca o a letto) - Igiene dei capelli
AIUTO PER LA CURA DELLA PERSONA	<ul style="list-style-type: none"> - Collaborazione per l'attuazione di interventi ADI - Posizionamento ausili e presidi (se previsto) - Segnalazione al caregiver di riferimento sulla corretta assunzione di farmaci - Postura e mobilizzazione in base alle limitazioni funzionali
ASSISTENZA AL PASTO	<ul style="list-style-type: none"> - Consegna pasto - preparazione pasti - somministrazione pasti - rimessa a letto - rimozione spazzatura

Di seguito si elenca il complesso delle prestazioni di sostegno alla persona e/o governo della casa, svolte da personale generico, in relazione alla specificità della situazione e del Progetto Assistenziale (PA):

SAD LEGGERO	
Prestazioni di cura dell'ambiente di vita	
AIUTO PER IL GOVERNO DELL'ALLOGGIO ABITATIVO E ATTIVITA' DOMESTICHE	<ul style="list-style-type: none"> - Riordino e pulizia dei locali ad uso abitativo - Cambio della biancheria
Prestazioni legate alle esigenze verso l'esterno	
SOCIALIZZAZIONE, VITA DI RELAZIONE E INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagnamento per disbrigo piccole pratiche (ad es. pagamento utenze) - Accompagnamento per commissioni, piccoli acquisti e spesa - Accompagnamento per rinforzo relazioni amicali, familiari e sociali - Accompagnamento presso le strutture sanitarie (visite, controlli ecc)
Consegna pasto	

Viene riconosciuto all'ente accreditato un voucher di 60 minuti per l'attività indiretta funzionale all'attivazione del SAD per ogni nuovo beneficiario.

La durata della prestazione può essere frazionata, in ragione del PAI, in 15 minuti, a partire da un minimo di 30 minuti.

Gli interventi saranno effettuati, di norma, nei giorni feriali, dal lunedì al sabato, nella fascia oraria dalle 6,30 alle 19,00. Per specifiche necessità individuate nel "progetto assistenziale" o Piano Assistenziale di Intervento, il servizio potrà essere svolto anche nei giorni festivi.

Il voucher sociale corrisponde ad un accesso da parte dell'operatore a domicilio dell'utente ed ha una durata di 60 minuti, che includono 55 minuti di prestazione diretta con l'utente e il suo contesto familiare e 5 minuti dovuti al trasferimento dell'operatore.

Il valore è maggiorato del 21% per prestazioni rese in giorni festivi.

Il valore è raddoppiato qualora il Piano Assistenziale Individualizzato preveda la compresenza di due operatori.

In caso di assenza non comunicata dell'utente, viene comunque riconosciuto un voucher pari a 15 minuti.

Il Voucher Sociale è un titolo che può essere speso esclusivamente presso soggetti erogatori legittimati tramite l'accreditamento con l'Azienda ed è comprensivo anche di tutte quelle attività che non sono svolte direttamente al domicilio dell'utente ma sono necessarie per la perfetta esecuzione del servizio:

- Oneri derivanti dallo spostamento del personale ASA al domicilio dei diversi utenti (tempo di trasferimento, carburanti, manutenzioni, ecc);
- Attività svolta dal coordinatore dell'Ente Accreditato;
- Attività di formazione organizzate dall'Ente Accreditato per il proprio personale;
- Incontri di équipe e di coordinamento tra gli operatori dell'Ente accreditato;
- Cura delle comunicazioni inerenti la gestione della casistica e del servizio e di eventuali relazioni di servizio e/o aggiornamento;
- Materiale di consumo (guanti, camici monouso, ecc.).

Dal 1 aprile 2026 il sistema di erogazione del servizio di assistenza domiciliare viene articolato in pacchetti di prestazioni.

Il VALORE DEL VOUCHER corrisponde al **PACCHETTO DI PRESTAZIONI**, attivabile singolarmente, ma anche in abbinamento e ripetibili.

I tempi indicati per ogni pacchetto possono subire una variazione di 10 minuti in meno o in più a seconda del bisogno rilevato dall'operatore al momento dell'intervento

- Esempio 1: pacchetto 1 + pacchetto 3.
- Esempio 2: pacchetto 1 *3 volte alla settimana + pacchetto 2 * 1 volta a settimana.
- ☐ Il **pacchetto 1** prevede il monitoraggio quotidiano da svolgersi in circa **30 minuti** ad accesso (compresa la flessibilità di 10 minuti in più o in meno)
- ☐ Il **pacchetto 2** prevede il governo della casa e l'integrazione con il territorio da svolgersi in **45 minuti** ad accesso (compresa la flessibilità di 10 minuti in più o in meno) sulla base del bisogno dell'utente.

Il SERVIZIO DI IGIENE previsto nei pacchetti 3 e 4 deve essere svolto da personale qualificato (**OSS e ASA**), ed è suddiviso a seconda della complessità assistenziale di cui necessita l'utente:

- ☐ Il **pacchetto 3** prevede l'igiene personale **semplice** da svolgersi in **45 minuti** ad accesso (compresa la flessibilità di 10 minuti in più o in meno) sulla base del bisogno dell'utente.
- ☐ Il **pacchetto 4** prevede l'igiene personale **complessa** da svolgersi in **55 minuti** ad accesso (compresa la flessibilità di 10 minuti in più o in meno) sulla base del bisogno dell'utente.

In caso di elevato complessità l'intervento può essere svolto da due operatori.

I Voucher/Pacchetti previsti sono così distinti:

TIPOLOGIA DEL VOUCHER	DESCRIZIONE ATTIVITÀ
PACCHETTO 1 - MONITORAGGIO QUOTIDIANO	<ul style="list-style-type: none"> - Verifica che la situazione sia stabile - Posizionamento ausili e presidi - Collaborazione per l'attuazione di interventi ADI - Segnalazione al caregiver di riferimento sulla corretta assunzione di farmaci - Consegna pasto - Preparazione pasti - Somministrazione pasti Rimozione spazzatura
PACCHETTO 2 – GOVERNO DELLA CASA E INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO	<ul style="list-style-type: none"> - Riordino e pulizia dei locali ad uso abitativo - Cambio della biancheria - Accompagnamento per disbrigo piccole pratiche (ad es. pagamento utenze) - Accompagnamento per commissioni, piccoli acquisti e spesa - Accompagnamento per rinforzo relazioni amicali, familiari e sociali Accompagnamento presso le strutture sanitarie (visite, controlli ecc.)
PACCHETTO 3 – IGIENE PERSONALE SEMPLICE	<ul style="list-style-type: none"> - Alzata - Vestizione - Igiene personale semplice - Bagno/Doccia settimanale - Igiene dei capelli - Riordino bagno, camera da letto
PACCHETTO 4 – IGIENE PERSONALE COMPLESSA	<ul style="list-style-type: none"> - Alzata - Vestizione - Igiene personale completa con elevata complessità assistenziale - Spugnatura a letto completa - Postura e mobilizzazione in base alle limitazioni funzionali - Rimessa a letto - Riordino bagno, camera da letto

Tipologia del personale coinvolto nel servizio:

Il servizio deve prevedere la presenza della figura di:

- a) **Coordinatore Tecnico- gestionale del Servizio:** è la figura di raccordo e di collegamento con l'Ente, con ruolo di coordinamento degli operatori ASA/OSS. Il Coordinatore deve disporre di uno dei seguenti titoli:
- laurea in discipline dell'area sociale, educativa, psicologica o umanistica con almeno tre anni di esperienza specifica;
 - diploma di maturità con almeno cinque anni di esperienza specifica.
- Per "esperienza specifica" si intende il coordinamento di équipes di operatori in servizi complessi a supporto della domiciliarità.

Il coordinatore sarà la figura di riferimento sia per gli Assistenti Sociali dei Comuni e dell'Azienda sia per il personale ausiliario adibito al Servizio con i quali mantiene contatti periodici.

L'attività di coordinamento prevede:

- sulla base dei bisogni evidenziati nella valutazione del bisogno e nel progetto d'intervento individualizzato elaborato dall'Assistente Sociale condiviso e firmato da parte del richiedente o di un suo familiare, la predisposizione del Progetto di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) entro 30 giorni dall'avvio del servizio all'interno del quale vengono indicati: i dati anagrafici dell'utente, la proposta operativa (prestazioni erogate, il prospetto settimanale di intervento, monte ore complessivo settimanale e mensile).
 - il monitoraggio dei casi in carico in collaborazione con l'Assistente Sociale,
 - l'individuazione dell'operatore adeguato;
 - la programmazione dell'intervento, in accordo con la famiglia, il beneficiario, l'Assistente Sociale;
 - l'organizzazione del personale secondo i P.A.I.;
 - la comunicazione all'Assistente Sociale e all'Azienda del nominativo dell'operatore individuato e il piano orario dell'intervento, della data effettiva di avvio e di chiusura del progetto individualizzato.
 - le sostituzioni immediate del personale assente con altro di pari qualifica;
 - la sostituzione del personale per ferie, malattie ecc. e quant'altro necessario per il buon funzionamento del servizio,
 - incontri di monitoraggio d'équipe trimestrali (max 3/4 in un anno) con l'Assistente Sociale;
 - la supervisione degli operatori rispetto alle situazioni di più difficile gestione, complessità e/o con bisogni anche sanitari e per i quali è stato attivato un procedimento di valutazione integrato dei bisogni attraverso l'operatore della Casa di Comunità di Asola (CdC) dell'ASST Mantova;
 - la rendicontazione mensile degli interventi attuati all'Azienda;
 - la reperibilità durante i giorni e gli orari di erogazione delle prestazioni,
 - la continuità del rapporto operatore/utente, limitando al minimo il turn-over;
- b) **Personale ausiliario, in possesso della qualifica A.S.A./O.S.S.** riconosciuta a livello regionale, per la realizzazione degli interventi di cura della persona, intesa come sostegno nell'igiene personale.

- c) **Personale Generico** per la realizzazione degli interventi di cura dell'ambiente domestico e di integrazione con il territorio.

In entrambe le tipologie di personale di cui ai precedenti punti b) e c), gli operatori individuati devono essere in possesso di idoneità fisica alla mansione e delle seguenti specifiche competenze e capacità:

- capacità di fornire elementi utili sull'efficacia d'intervento rispetto ai bisogni e all'utilizzo di risorse;
- in caso di necessità di spostamenti con automezzo adibito al servizio, possesso di patente di guida B;
- capacità di sapersi relazionare correttamente con l'utente e la famiglia;
- capacità di lavorare in équipe con gli altri operatori e con le altre professionalità;
- capacità di rispettare il programma assistenziale;
- capacità di individuare e segnalare situazioni di rischio degli utenti.

Valori economici

Il valore del voucher è corrispondente allo standard quali-quantitativo delle prestazioni oggetto di accreditamento nel rispetto dei contratti e delle leggi vigenti.

La tariffa del Voucher/pacchetto è così determinato:

TIPOLOGIA DEL VOUCHER	TARIFFA MASSIMA RICONOSCIBILE IVA ESCLUSA - Aprile 2026- Agosto 2028
PACCHETTO 1 - MONITORAGGIO QUOTIDIANO	12,00
PACCHETTO 2 – GOVERNO DELLA CASA E INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO	16,50
PACCHETTO 3 – IGIENE PERSONALE SEMPLICE	18,00
PACCHETTO 4 – IGIENE PERSONALE COMPLESSA	22,00

L'Ente Accreditato che gestisce il servizio presenterà le fatture elettroniche corredate dalla rendicontazione delle prestazioni, come richiesto dall'Azienda ASPA.

Viene riconosciuto all'ente accreditato € 18 per l'attività indiretta funzionale all'attivazione del SAD per ogni nuovo beneficiario.

Viene riconosciuto all'ente accreditato € 18 per gli incontri di monitoraggio effettuati d'équipe trimestrali (max 3/4 in un anno) con l'Assistente Sociale;

Le ore sopra citate non sono a carico dell'utente ma a carico del comune

L'assistente sociale che attiva il SAD stabilisce il pacchetto che l'ente erogatore è tenuto ad erogare settimanalmente secondo un numero di accessi definiti nel Piano assistenziale di intervento.

Gli interventi saranno effettuati, di norma, nei giorni feriali, dal lunedì al sabato, nella fascia oraria dalle 6,30 alle 19,00. Per specifiche necessità individuate nel Piano Assistenziale di Intervento, il servizio potrà essere svolto anche nei giorni festivi.

Il valore è maggiorato del 21% per prestazioni rese in giorni festivi.

Il valore è raddoppiato qualora il Piano Assistenziale Individualizzato preveda la compresenza di due operatori.

In caso di assenza non comunicata dell'utente, viene riconosciuto all'ente accreditato un rimborso tariffa pari a 10,00 €.

Il Voucher Sociale è un titolo che può essere speso esclusivamente presso soggetti erogatori legittimati tramite l'accreditamento con l'Azienda ed è comprensivo anche di tutte quelle attività che non sono svolte direttamente al domicilio dell'utente ma sono necessarie per la perfetta esecuzione del servizio:

- Oneri derivanti dallo spostamento del personale ASA al domicilio dei diversi utenti (tempo di trasferimento, carburanti, manutenzioni, ecc);
- Attività svolta dal coordinatore dell'Ente Accreditato;
- Attività di formazione organizzate dall'Ente Accreditato per il proprio personale;
- Incontri di équipe e di coordinamento tra gli operatori dell'Ente accreditato;
- Cura delle comunicazioni inerenti la gestione della casistica e del servizio e di eventuali relazioni di servizio e/o aggiornamento;
- Materiale di consumo (guanti, camici monouso, ecc.).

Al fine di monitorare l'andamento del servizio è prevista la produzione da parte del soggetto accreditato della seguente documentazione, secondo le tempistiche, di seguito specificate: la compilazione della rendicontazione mensile entro il 7° giorno e l'invio della fattura entro il 15° giorno del mese successivo.

Modalità di erogazione del voucher e attivazione del servizio

L'Azienda e l'Ente Accreditato, tramite la Cartella Sociale Informatizzata CSI e le relative applicazioni, garantiranno la gestione dell'intero processo di erogazione del voucher.

1. Primo accesso al Servizio Sociale da parte della persona e/o della sua famiglia

La richiesta di accesso al Servizio viene presentata al Comune di residenza e può provenire dal beneficiario e/o dai suoi familiari, dal tutore o dall'amministratore di sostegno.

L'Assistente Sociale del Comune accoglie la domanda di aiuto, fornisce informazioni e orienta sulla rete dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari, sui criteri economici di compartecipazione alla spesa assistenziale, sull'elenco dei Fornitori "accreditati".

L'Assistente Sociale del Comune di residenza evidenzia i bisogni e condivide con la famiglia il pacchetto d'intervento, supporta il beneficiario e la famiglia nell'individuare l'Ente Gestore tra quelli accreditati.

2. Valutazione del bisogno

Compete all'Assistente Sociale del Comune, attraverso gli strumenti propri della professione (colloquio, visita domiciliare), la valutazione del bisogno del cittadino prendendo in considerazione la situazione da vari punti di vista: familiare, sociale, ambientale e sanitario, al fine di definire con il cittadino una presa in carico e la stesura di un progetto di intervento individualizzato. La valutazione del fabbisogno assistenziale viene definito mediante il confronto con il richiedente e i suoi familiari.

3. Colloquio e visita domiciliare

L'Assistente Sociale titolare del progetto concorda con l'operatore (distinguendo la richiesta di personale ASA/OSS o Assistente Familiare) dell'ente accreditato scelto, un primo incontro di conoscenza della situazione anche mediante una visita domiciliare di presentazione presso l'abitazione dell'utente.

4. Piano assistenziale individualizzato

L'Assistente Sociale procede alla elaborazione del Piano di assistenza individuale (PAI) contenente la proposta operativa (prestazioni erogate, il prospetto settimanale di intervento, monte ore complessivo settimanale e mensile, il numero di operatori). L'Assistente Sociale consegna copia/stampa del PAI al richiedente, all'ente erogatore e all'azienda ASPA.

Il piano di assistenza individualizzato è operativo a seguito di comunicazione formale di avvio da parte dell'Ente Gestore al Comune e all'Azienda.

L'Ente Gestore accreditato, nella persona del Coordinatore del SAD/SADH, sulla base del Progetto Individualizzato:

- programma l'intervento,
- individua l'ausiliario socio-assistenziale adeguato,
- provvede alle sostituzioni degli operatori,
- comunica all'Assistente Sociale e all'Azienda il nominativo e il piano orario dell'intervento,
- comunica all'Assistente Sociale e all'Azienda la data effettiva di avvio e di chiusura del P.A.I.

Nel "progetto" sono indicati inoltre:

- il costo a carico del cittadino-utente sulla base della sua capacità contributiva corrispondente al regolamento comunale riferito al calcolo della contribuzione dell'utenza;

- l'impegno da parte del Comune ad assumersi l'onere della copertura della differenza tra il prezzo per ogni singolo intervento e la quota a carico del cittadino-utente per gli interventi/servizi effettivamente resi e documentati.

Interventi SAD in presenza di due operatori e sostituzione del personale

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

In merito all'attivazione con la compresenza di due ASA/OSS o Assistente Familiare si definiscono i seguenti criteri di regolamentazione:

1. 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 mobilitazione o la corretta esecuzione della prestazione, il servizio verrà attivato solo a condizione che le stesse si trovino a lavorare in condizioni di sicurezza propria e per l'utente;
2. Nel caso del venir meno dell'utilizzo di ausili facilitanti la mobilitazione 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.
3. 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, che dovrà essere indicata nelle note della prestazione svolta dall'operatrice che subentra in servizio.
4. 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 e il servizio sociale comunale, obbligandosi a garantire la sostituzione immediata (e comunque entro le 24 ore) del personale assente, comunicando il nominativo dell'operatore sostituito al servizio sociale e all'utente/famiglia.
5. 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.
6. In caso di elevata complessità socio-sanitaria/ socio assistenziale su valutazione dell'assistente sociale.

5. Verifica del progetto

Il Referente operativo del Fornitore, dopo due settimane dall'avvio, e l'Assistente Sociale verificano il progetto e, nello specifico:

- L'impostazione data alla prestazione e l'adeguatezza rispetto ai risultati attesi
- Le eventuali difficoltà operative
- La necessità di apportare eventuali cambiamenti al programma
- La verifica e la ridefinizione del coinvolgimento delle risorse presenti anche negli interventi o in una parte di essi.

6. Modifica piano di cura tra la persona e/o famiglia e Fornitore

Il richiedente del Servizio provvede a comunicare all'assistente sociale del Comune di residenza eventuali sospensioni o chiusure anticipate mediante sottoscrizione di apposito modulo.

L'ASA/O.S.S. comunica tempestivamente al Coordinatore SAD/SADH dell'Ente Gestore Accreditato ogni esigenza di variazione dell'intervento specificando il motivo.

La decisione sulla eventuale variazione del progetto o sulla non prosecuzione del SAD dovrà essere disposta e comunicato dall'Assistente sociale di riferimento all'Azienda e all'Ente gestore.

E' il case manager che verifica semestralmente con l'ente accreditato i PA.I. attivati.

Gli esiti del monitoraggio del progetto individualizzato possono essere i seguenti:

- la continuazione dell'intervento;
- la revisione del progetto di assistenza,
- la conclusione dell'intervento (volontà dell'assistito, termine del progetto, ricovero in RSA, introduzione di assistente familiare, cambio residenza, decesso).

L'operatività viene sospesa in caso di ricovero temporaneo dell'assistito in strutture sanitarie e/o assistenziali od in caso di altre assenze preventivamente ed obbligatoriamente comunicate dall'assistito al soggetto accreditato.

Tempi di attivazione del servizio

I tempi di attivazione del servizio da parte dell'Ente Accreditato sono entro max 6 giorni lavorativi.

Possono verificarsi situazioni eccezionali, per le quali è necessario attivare immediatamente un intervento o modificare il programma assistenziale (eventi traumatici, situazioni di abbandono, ecc.). In tal caso il Fornitore deve essere in grado di rendersi operativo entro 24 ore dalla comunicazione dell'Assistente Sociale; pertanto, le fasi istruttorie del processo di aiuto verranno espletate in tempi successivi.

Attivazione o sospensione

Il Servizio è attivabile anche a favore delle persone dimoranti, fatto salvo il recupero dei costi sostenuti nei confronti del Comune di residenza, previamente informato della attivazione, della durata dell'intervento e dei relativi costi. Il Servizio è attivabile anche a favore delle persone dimoranti su espressa richiesta del Comune che ha delegato la gestione del servizio SAD/SADH ad Azienda ASPA.

La prestazione potrà essere interrotta o modificata anche prima dello scadere dei termini, quando ricorrano le seguenti circostanze:

- Trasferimento della residenza;
- Ricovero/decesso del beneficiario;
- Modifica dei bisogni socio-assistenziali del beneficiario e modifica delle modalità organizzative e di gestione dell'assistenza.

Il beneficiario o chi per esso ha l'obbligo di comunicare al Servizio Sociale del Comune di residenza e ad Azienda ASPA ogni variazione che comporti il venir meno del diritto al voucher sociale.

Il diritto al voucher decade dal giorno successivo alla cessazione dei requisiti.

A domicilio di ogni beneficiario del servizio, in attesa dell'acquisizione del sistema informatizzato da parte dell'ente accreditato, rimane in uso una scheda di rilevazione delle prestazioni svolte, da firmare da parte del beneficiario/famigliare e dall'operatore, da inviare all'Azienda Aspa/Comune mensilmente.

Programmazione, verifica e coordinamento del servizio

La programmazione, la verifica ed il coordinamento del Servizio è di competenza dell'Azienda nella persona del Responsabile /Coordinatore di Servizio e viene effettuato mediante incontri periodici con il Coordinatore SAD/SADH dell'Ente Gestore Accreditato, con cadenza almeno annuale e con il coinvolgimento dell'Assistente Sociale. In caso di necessità l'équipe si riunisce anticipatamente. Il Responsabile/Coordinatore di Servizio dell'Azienda cura i rapporti con gli Enti Gestori Accreditati, con i Servizi Sociali del territorio e con la CdC di Asola dell'ASST Mantova.

Le finalità del coordinamento dell'Azienda sono: attuare verifiche periodiche sui diversi aspetti del servizio, al fine di valutare la qualità delle prestazioni, ottimizzare l'impiego delle risorse, omogeneizzare l'organizzazione; favorire, l'adozione di strumenti di lavoro o strategie organizzative comuni; verificare l'andamento e lo svolgimento progettuale per ogni utente inserito, richiedendo, se necessario, l'intervento da parte dell'Assistente Sociale al fine di calibrare nel migliore dei modi gli interventi; curare la realizzazione di un efficace e positivo raccordo e di integrazione del S.A.D. con i servizi sanitari dell'Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) attraverso il raccordo con la Casa di Comunità dell'ASST Mantova; assicurare l'utilizzo tecnicamente corretto delle risorse disponibili; promuovere riunioni di equipe con gli assistenti sociali e con gli enti gestori con valenza organizzativa e di confronto sulla casistica in carico. In caso di situazioni complesse con bisogni anche sanitari e per i quali è stato attivato un procedimento di valutazione integrato dei bisogni attraverso la Casa di Comunità dell'ASST Mantova il Responsabile/Coordinatore del Servizio dell'Azienda può proporre l'attivazione di prestazioni socio- assistenziali coordinate con quelle sanitarie in un progetto personalizzato e condiviso.