

# Il servizio di assistenza domiciliare rivolto alle persone non autosufficienti: progetti e opportunità

*Workshop «Le attività socioassistenziali, il benessere degli operatori, esperienze della Regione Emilia-Romagna»*

*Bologna, 19 novembre 2024*

**Simonetta Puglioli**

Area sociosanitaria - anziani e persone con disabilità  
Regione Emilia-Romagna



**Bologna Fiera 19-20-21 novembre 2024**

# Il servizio

Il servizio di assistenza domiciliare (SAD) ha lo scopo di permettere alle persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti di vario grado, di rimanere al proprio domicilio, vicino alla famiglia e nella realtà sociale di appartenenza.

# Le attività

Sulla base del progetto personalizzato, il servizio deve garantire:

A) **orientamento** e supporto;

B) **supervisione** e affiancamento a familiari/caregiver e assistenti familiari;

C) interventi di carattere **socioassistenziale** previsti PAI tra cui:

- **cura personale** (aiuto nell'igiene personale, nel vestirsi, nei pasti, supporto funzioni cognitive, etc.);
- **supporto sociale** nella vita quotidiana, nel mantenimento della propria indipendenza e nelle proprie relazioni, nella promozione alla partecipazione ad attività sociali;
- **supporto educativo, emotivo e psicologico**, mediazione nelle relazioni interpersonali, ecc.

D) **integrazione** con gli interventi e le **prestazioni di carattere sanitario** (medico, infermieristico e riabilitativo) di competenza del DCP o secondo l'organizzazione di ciascuna Ausl.

Inoltre:

- **pronta attivazione** di interventi assistenziali per le emergenze temporanee, diurne e notturne, gestito da personale qualificato, anche a sostegno della dimissione protetta;
- **servizi complementari** ambito assistenza familiare e ambito abitativo, comunitario e sollievo

# Gli operatori

Nei servizi accreditati (DGR 1638/24; 514/09 e s.m.i.) operano, secondo specifica programmazione, le seguenti figure professionali:

- l'operatore sociosanitario (OSS);
- l'educatore;
- operatori con funzione/ruolo di tutor;
- il coordinatore del servizio;
- personale amministrativo.

# L'attivazione del servizio

Per l'attivazione del servizio la famiglia si rivolge di norma agli **assistenti sociali del Comune di residenza** della persona con non autosufficienza e/o con disabilità che, dopo la valutazione del caso, possono proporre l'inserimento nel servizio e, quindi, concordare un **piano di assistenza personalizzato** che definisce la frequenza degli accessi, la durata e la tipologia di prestazioni da assicurare.

Per ogni piano individualizzato, è individuato un responsabile operativo con funzione di tutor e si favorisce la continuità degli operatori che seguono un caso.

## Coinvolgimento dei familiari/caregiver

Il soggetto gestore assicura il coinvolgimento, da parte degli operatori del servizio, dei familiari e/o dell'assistente privato nel processo di cura, con la definizione e il coordinamento dei rispettivi compiti e la programmazione dell'attività di supervisione, affiancamento e tutoring dei caregiver.

# Gli utenti

Nei Servizi di assistenza domiciliare sociale accreditati risultano al 31/12/2022:

**Assistenza domiciliare con finalità socio assistenziale** (persone anziane con non autosufficienza e persone con disabilità)

- **29.317** utenti (di cui: 16.333 persone anziane n.a.; 2.172 persone con disabilità; 10.812 utenti programma DP);
- **2.149.226** ore di assistenza erogate (di cui l'81% sostenuto con FRNA).

**Assistenza domiciliare con finalità socio educativa** (persone con disabilità)

- **1.483** utenti
- **152.536** ore erogate (di cui il 93% sostenuto con FRNA)

# Chi fornisce il servizio

Il servizio di assistenza domiciliare accreditata viene svolto in Regione Emilia-Romagna da **50 soggetti gestori, titolari nel complesso di 96 atti di accreditamento**, operanti complessivamente in tutte le Ausl e province della regione. In 38 casi i soggetti sono titolare di un unico accreditamento per il SAD, mentre 12 casi sono titolari di più di un accreditamento (fino ad un massimo di 13).



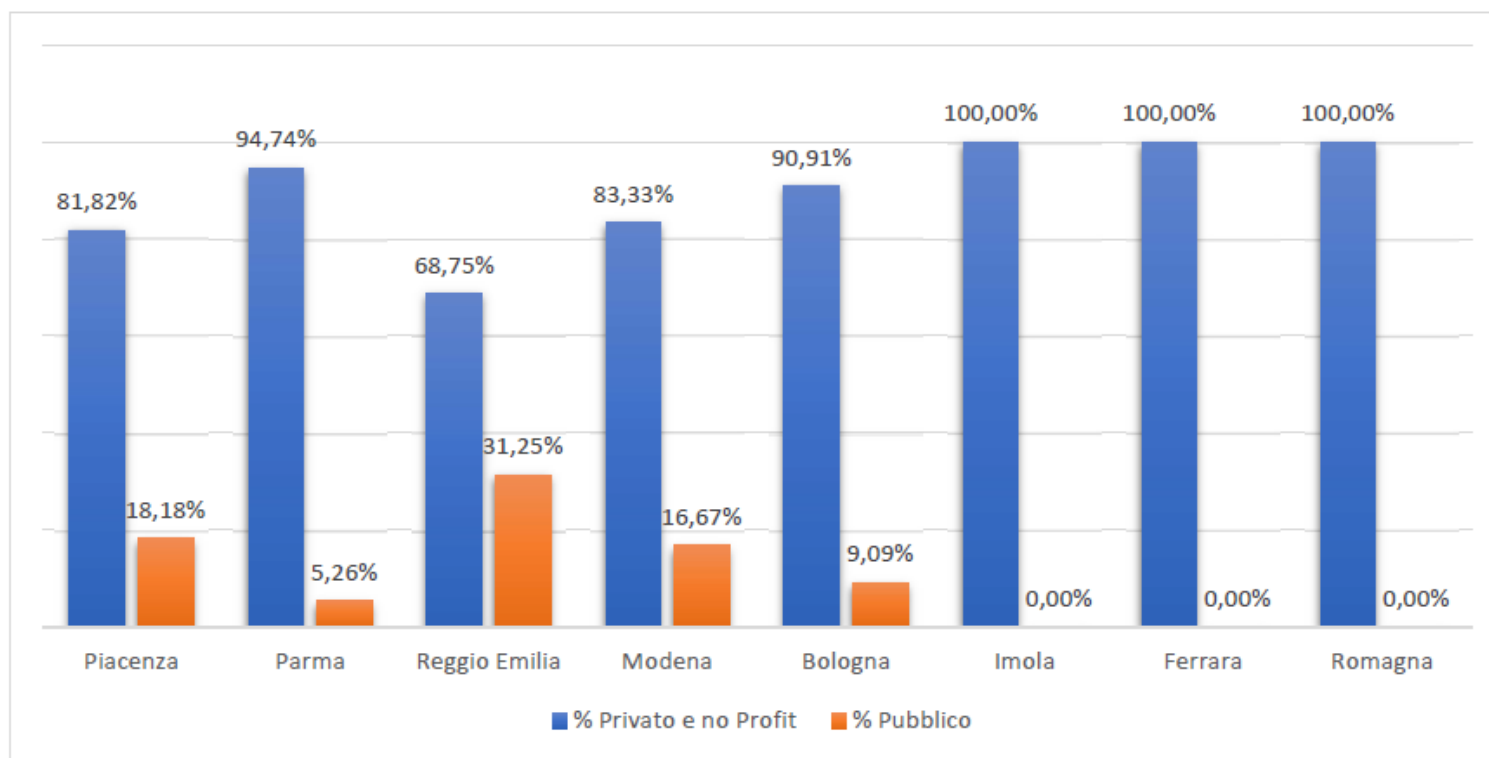
# I SAD accreditati

Numero Servizi di Assistenza Domiciliare socio-assistenziale e socio-educativa per AUSL e per natura giuridica del gestore al 31/12/2022

Azienda sanitaria	Privato	Privato no Profit	% Privato e no Profit	Pubblico	% Pubblico	Totale
101 - Azienda Usl Di Piacenza		9	81,82%	2	18,18%	11
102 - Azienda Usl Di Parma		18	94,74%	1	5,26%	19
103 - Azienda Usl Di Reggio Emilia		11	68,75%	5	31,25%	16
104 - Azienda Usl Di Modena		10	83,33%	2	16,67%	12
105 - Azienda Usl Di Bologna		10	90,91%	1	9,09%	11
106 - Azienda Usl Di Imola		2	100,00%		0,00%	2
109 - Azienda Usl Di Ferrara		7	100,00%		0,00%	7
114 - Azienda Usl Della Romagna		18	100,00%		0,00%	18
<b>Totale servizi</b>	<b>0</b>	<b>85</b>	<b>88,54%</b>	<b>11</b>	<b>11,46%</b>	<b>96</b>

# I SAD accreditati

Servizi di Assistenza Domiciliare socio-assistenziale e socio-educativa per AUSL e per natura giuridica del gestore al 31/12/2022



# L'accreditamento socio sanitario DGR 1638/2024: i 3 macro processi fondamentali



## 1. Programmazione

- Definita dal **Comitato di Distretto**
- **Valutazione quali-quantitativa** basata anche su criteri distributivi, localizzativi e organizzativi per rispondere ai bisogni di salute e assistenza della popolazione
- Include la definizione dei **servizi che si intende gestire in forma pubblica** (la quale riveste una rilevanza strategica collegata al mantenimento in ambito pubblico di competenze, know-how, spazi di innovazione, in merito alla realizzazione dei servizi alla persona) e/o dei **servizi da erogare all'interno di strutture di proprietà pubblica** per i quali si prevede la gestione da parte di un soggetto privato
- Definita nel **Piano di zona distrettuale** e nel relativo **Piano attuativo annuale**, anche mediante successive integrazioni ed aggiornamenti



## 2. Accreditamento

- Procedimento gestito dal **Soggetto Istituzionale Competente** (SIC) – (Comune capofila, forma associativa o Comune)
- A fronte della pubblicazione di un **avviso per la presentazione delle domande di accreditamento**, vengono **accreditati tutti i gestori che rispettano i requisiti previsti**
- In aggiunta, per **servizi non accreditati in precedenza**, per il rilascio del provvedimento di accreditamento **è necessario l'esito positivo della verifica del rispetto dei requisiti di servizio** effettuata dall'OTAP (per i servizi già accreditati, tale verifica avviene entro 9 mesi dal rilascio dell'accREDITAMENTO)
- L'accREDITAMENTO ha una **durata di 5 anni** e, **ad ogni scadenza**, il gestore può presentare domanda di **rinnovo** per ulteriori 5 anni



## 3. Contrattualizzazione

- Con i **soggetti pubblici accreditati**, viene firmato un **accordo contrattuale** direttamente **a fronte dell'accREDITAMENTO**
- Rispetto ai **soggetti privati accreditati**, viene invece avviato dal SIC un **procedimento** apposito di selezione, **sulla base della programmazione e delle risorse** disponibili
- Pubblicazione di un avviso di avvio della **procedura di selezione**, indicante la tipologia del servizio accreditato da contrattualizzare e i criteri selettivi, garantendo **procedure trasparenti, eque e non discriminatorie**
- Stipula del **contratto** con i soggetti privati individuati mediante la procedura selettiva, con **durata massima pari all'accREDITAMENTO e non rinnovabile**
- **Possibilità** per i soggetti accreditati non selezionati per la stipula dell'accordo contrattuale, **di rinunciare all'accREDITAMENTO**

## Soggetti istituzionali competenti al rilascio degli accreditamenti socio sanitari (SIC)

AUSL / PROVINCIA	SIC
01-PC	3
02-PR	4
03-RE	6
04-MO	7
05-BO	6
06-IMO	1
07-FE	3
08-RA	3
09-FC	3
10-RN	2
<b>Totale</b>	<b>38</b>

I Soggetti istituzionali competenti al rilascio degli accreditamenti socio-sanitari (Sic) sono di norma Comuni capofila o Unioni di Comuni e sono presenti in ognuno dei 38 ambiti distrettuali che compongono il territorio regionale.

## Il rafforzamento dei criteri di qualità e sicurezza nelle procedure di selezione (DGR 1638/2024)

La scelta del soggetto privato con cui stipulare l'accordo contrattuale viene svolta tra i gestori di servizi accreditati attraverso **criteri oggettivi di selezione** che valorizzino la qualità e le caratteristiche utili rispetto alla programmazione. 14 criteri fra cui:

[...] «**corretta gestione del personale: organico in turnazione funzionale a garantire la conciliazione dei tempi di vita e lavoro ai sensi D.lgs. 105/2022, le azioni di contrasto alle discriminazioni e violenze di genere sul luogo di lavoro ai sensi della L.4/2021, le azioni migliorative D.lgs. 81/2008 e ss.mm.ii. atte a salvaguardare l'integrità psicofisica del personale impiegato, la formazione continua**»; [...]

# Pianificazione delle attività e delle dotazioni

(DGR 1638/2024)

Nei requisiti generali (validi per tutte le tipologie di servizi), nell'ambito del delle «Modalità **di pianificazione**, programmazione e organizzazione delle attività di assistenza e di supporto», è previsto :

[...] «*1.1.6 messa a disposizione ed evidenza di tutte le **dotazioni e di tutti gli strumenti adeguati allo svolgimento delle varie attività e mansioni assegnate al personale (in aggiunta a quanto previsto dal Dlgs 81/2008 e ss.mm.ii.)***»; [...]

## Valutazione delle attrezzature necessarie per gli utenti e il personale (DGR 1638/2024)

Nei requisiti generali, nell'ambito delle «valutazione delle attrezzature/ tecnologie già in uso o da acquisirsi», è previsto :

[...] «7.2.1 messa in atto di modalità per la valutazione, acquisizione e allocazione delle **attrezzature e strumenti tecnologici** ai fini del miglioramento in relazione ai **bisogni** delle persone direttamente interessate, **del personale e dell'organizzazione**»; [...]

## Percorsi integrati con l'Ausl per i dispositivi medico sanitari e la centralità del PAI (DGR 1638/2024)

Nei requisiti generali, nell'ambito del delle «gestione e manutenzione delle attrezzature», è previsto :

[...] «3.2.1 il soggetto gestore deve assicurare **attrezzature e ausili previsti dal PAI/PEI** per il mantenimento del più alto livello di abilità residue, autonomia e benessere personale, mediante:

- **l'attivazione tempestiva dei percorsi per l'acquisizione dall'AUSL dei dispositivi medico sanitari**, delle apparecchiature elettromedicali, delle attrezzature e degli ausili tecnologici e per la comunicazione previsti nel nomenclatore, nel rispetto delle normative e disposizioni regionali; [...]
- la disponibilità, dei dispositivi medico sanitari, delle apparecchiature elettromedicali, delle attrezzature e degli ausili tecnologici e per la comunicazione di base, non personalizzati o non previsti nel nomenclatore.»; [...]



# L'organizzazione del lavoro nei servizi di assistenza domiciliare (DGR 1638/2024)

Nei requisiti specifici di assistenza domiciliare, nell'ambito delle «modalità di pianificazione, programmazione e organizzazione delle attività di assistenza e di supporto», è previsto :

*«1.1.15 Devono essere stabilite e concordate con la Committenza **procedure per la definizione dei carichi di lavoro** con l'individuazione dei tempi per il lavoro diretto presso il domicilio, per il **lavoro di preparazione, per il lavoro di coordinamento** e di raccordo (anche per esempio per garantire gli incontri con il responsabile del caso, ecc.) e per gli spostamenti degli operatori»;*

## Attenzione al benessere del personale (DGR 1638/2024)

Nei requisiti generali, nell'ambito del delle «analisi del clima organizzativo/ soddisfazione degli operatori», è previsto :

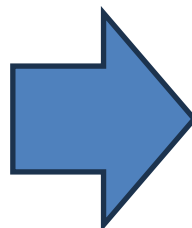
«5.2.1 periodica attività di **monitoraggio** e valutazione finalizzata a migliorare il livello di motivazione e **benessere del personale** e del clima organizzativo, favorire l'adesione ai cambiamenti organizzativi, la flessibilità e **prevenire fenomeni di burn out** del personale, anche attraverso l'uso di strumenti volti a:

- *monitorare le assenze*
- *misurare la soddisfazione*
- **raccogliere le segnalazioni/ i suggerimenti degli operatori**
- *facilitare momenti strutturati di analisi e **confronto sulle criticità** rilevate*
- *promuovere attività di sostegno per gli operatori ai fini del mantenimento della motivazione e delle attitudini personali, delle conoscenze e capacità relazionali*
- *garantire forme di **supervisione e supporto** per gli operatori I risultati dei monitoraggi e delle valutazioni sono diffusi al personale»;*

## Promozione delle buone pratiche (DGR 1638/2024)

Nei requisiti generali, nell'ambito del delle «promozione della sicurezza e gestione dei rischi», è previsto :

[...] «6.2.1 *definizione e **attuazione di buone pratiche, procedure e raccomandazioni** riferibili al contesto specifico e secondo quanto previsto da linee di indirizzo e indicazioni ministeriali, regionali e della AUSL di riferimento per la **gestione del rischio e sicurezza di operatori, utenti e ambiente con relativi indicatori di monitoraggio che comprendano anche la prevenzione e il controllo delle infezioni correlate all'assistenza (ICA). Messa in atto di strategie per prevenire abusi e maltrattamenti, anche in attuazione di indicazioni ministeriali/regionali**»; [...]*



# Grazie per l'attenzione!