



## ALLEGATO A

# LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE MEDIANTE ACCREDITAMENTO E VOUCHERIZZAZIONE AMBITO TERRITORIALE DI TREVIGLIO TRIENNIO 2022-2024

APPROVATE DALL'ASSEMBLEA DEI SINDACI DEL 15 OTTOBRE 2021

### PREMESSO CHE:

- in data 19 dicembre 2007, l'Azienda Speciale Consortile RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA, Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona (di seguito denominata "RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC") è stata costituita ai sensi dell'articolo 114 del Decreto Legislativo 18 agosto 2000 n. 267 per volontà dei Comuni di ARCENE, ARZAGO D'ADDA, BRIGNANO GERA D'ADDA, CALVENZANO, CANONICA D'ADDA, CARAVAGGIO, CASIRATE D'ADDA, CASTEL ROZZONE, FARA GERA D'ADDA, FORNOVO SAN GIOVANNI, LURANO, MISANO DI GERA D'ADDA, MOZZANICA, PAGAZZANO, POGNANO, PONTIROLO NUOVO, SPIRANO, TREVIGLIO;
- il comma 1 - articolo 4 dello STATUTO AZIENDALE definisce che la costituzione di RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC "**è finalizzata all'erogazione di servizi sociali, assistenziali, educativi, sociosanitari e sanitari e più in generale alla gestione associata dei servizi alla persona**" ed in particolare, al punto 4 del medesimo comma, specifica che sono ricompresi anche "**gli interventi e servizi sociali in attuazione dei programmi e delle azioni definite nel Piano di Zona dell'ambito distrettuale di Treviglio**";
- il comma 1 – articolo 2 del medesimo statuto evidenzia che RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC è l'Ente Strumentale dei citati Comuni, che mantengono propria la titolarità della pianificazione e della programmazione del sistema di offerta e delle politiche sociali;
- RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC svolge pertanto, di concerto con l'UFFICIO DI PIANO, un'azione di regolazione del sistema dei servizi alla persona in nome e per conto dei Comuni;

### RAVVISATO che:

- l'ASSEMBLEA DEI SINDACI dell'Ambito di Treviglio, con il Verbale del 15 GIUGNO 2018, ha approvato il PIANO DI ZONA per il triennio 2018/2020 e il relativo ACCORDO DI PROGRAMMA che ha confermato RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC quale ENTE CAPOFILA del Piano di Zona stesso;
- i rapporti economici e giuridici tra RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC e i propri comuni soci sono regolati da appositi singoli contratti denominati: "CONTRATTO DI SERVIZIO PER LA GESTIONE ASSOCIATA DEI SERVIZI DELEGATI E DEI PROGETTI E INTERVENTI PREVISTI DAL PIANO DI ZONA 2018-2020", che per effetto della DGR n. 4111/2020, "DETERMINAZIONI IN MERITO AL PERCORSO DI DEFINIZIONE DELLE LINEE DI INDIRIZZO PER LA PROGRAMMAZIONE SOCIALE TERRITORIALE - TRIENNIO 2021-2023", tutti gli attuali accordi di programma sono validi fino alla data di sottoscrizione del successivo per l'attuazione del PIANO DI ZONA 2021-2023, e comunque non oltre il 31/12/2021;

**RICORDATO** che:

- tra i servizi che RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC eroga direttamente ai cittadini, è ricompreso anche il Servizio di Assistenza Domiciliare;
- tale servizio è gestito con il modello gestionale dell'accreditamento di ditte altamente qualificate e specializzate e con l'utilizzo di voucher sociali orari;
- in linea con la Legge n. 328/2000 "**Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali**" e la Legge Regionale n. 3/2008 denominata: "**Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e socio sanitario**", l'Ambito di Treviglio vuole fornire ai cittadini un sistema integrato di servizi, di prestazioni e di strutture territoriali, domiciliari, diurne e residenziali garantendo il pieno esercizio della libertà di scelta del cittadino nel suo percorso di cura;
- l'accreditamento, quale strumento di gestione, prevede la costituzione di un Albo di enti gestori altamente qualificati e specializzati nell'erogazione delle prestazioni ai cittadini.

\* \* \*

## PRINCIPI FONDAMENTALI E INTERVENTI SOCIO ASSISTENZIALI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DELL'AMBITO DI TREVIGLIO

I principi fondamentali del **Servizio di Assistenza Domiciliare** sono:

- **la centralità della persona in una condizione di fragilità;**
- **il mantenimento della persona fragile al proprio domicilio** per garantirle il proprio contesto familiare, ambientale e sociale, prevenendo ricoveri in strutture socio-sanitarie o ospedalizzazioni qualora non siano strettamente indispensabili;
- **il supporto nella gestione delle attività quotidiane** sollevando e sostenendo in parte la famiglia nel governo dal carico assistenziale (es. igiene degli ambienti, preparazione dei pasti, igiene della persona, disbrigo di commissioni, ecc.);
- **il mantenimento del più alto livello possibile di autonomia delle persone**, costruendo insieme a loro percorsi che diano risposta ai bisogni assistenziali;
- favorire la socializzazione attraverso **il mantenimento ed il rafforzamento delle relazioni familiari e sociali;**
- favorire **le dimissioni protette** da ospedali o istituti riabilitativi per rispondere ad esigenze socio-sanitarie;
- rispondere in **modo tempestivo ad una esigenza improvvisa urgente ed emergente di natura sociale** (ad esempio, impedimenti temporanei del nucleo familiare);
- promuovere **l'autonomia delle famiglie a rischio di emarginazione e/o in situazioni problematiche;**
- favorire **l'integrazione e il collegamento fra i servizi** in grado di concorrere alla presa in carico della persona non autosufficiente;
- mantenere la **titolarità delle progettualità** in carico all'Ente Pubblico.

Possono fruire del Servizio di Assistenza Domiciliare i cittadini residenti nei comuni dell'Ambito di qualsiasi età che si trovano in condizioni transitorie o permanenti di fragilità o in situazioni di non autosufficienza, per i quali il Servizio Sociale Comunale prevede di attivare un progetto assistenziale domiciliare.

Il Servizio di assistenza domiciliare è costituito pertanto dal complesso di prestazioni di natura socio-assistenziale erogate al domicilio di anziani, minori, disabili e di nuclei familiari comprendenti soggetti a rischio di emarginazione.

Gli interventi socio-assistenziali connessi al Servizio di Assistenza Domiciliare possono essere sia semplici che complessi e, a titolo esemplificativo e non esaustivo, possono riguardare:

- aiuto per il governo della casa per prevenire in particolare il degrado igienico;
- accompagnamento in uffici o ospedali;
- supporto per l'igiene personale, l'alzata e la vestizione;
- sostegno nella deambulazione;
- sostegno nella preparazione pasto, nella somministrazione di cibo e bevande;
- assistenza e vigilanza a persone parzialmente autosufficienti;
- monitoraggio e controllo attivo;
- supporto nell'acquisto di generi di prima necessità, piccole commissioni;
- attività di relazione e di sostegno al benessere psicofisico del cittadino in carico al servizio.

\* \* \*

Il presente documento, denominato “**LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE MEDIANTE ACCREDITAMENTO E VOUCHERIZZAZIONE – AMBITO DI TREVIGLIO – TRIENNIO 2022-2024**” è costituito dalle seguenti parti:

- **PARTE UNO: REGOLAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**
- **PARTE DUE: REQUISITI DI ACCREDITAMENTO DELLE DITTE E CRITERI DI ISCRIZIONE ALL’ALBO DEGLI ENTI ACCREDITATI**
- **PARTE TRE: QUOTE A CARICO DEI COMUNI SOCI.**

Il Regolamento del Servizio di Assistenza Domiciliare e le linee fondamentali dell’accreditamento sono approntate e approvate nell’ambito della sfera di autonomia organizzativa e funzionale riconosciuta agli Enti Locali e alle Aziende Speciali Consortili in qualità di loro enti strumentali.



## **PARTE UNO: REGOLAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

### **Art. 1 – OGGETTO, DESTINATARI E RETE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

Il presente documento regola il funzionamento del Servizio di Assistenza Domiciliare in tutti i suoi aspetti.

I destinatari, come già definito in premessa, sono i cittadini residenti in uno dei comuni dell'Ambito di Treviglio, di qualsiasi età, che si trovano in condizioni transitorie o permanenti di fragilità o in situazioni di non autosufficienza, oppure in situazioni di urgenza sociale.

Pertanto gli attori della rete sono:

- I SOGGETTI FRAGILI E LE LORO FAMIGLIE: utenti e fruitori delle prestazioni;
- IL COMUNE: titolare della funzione e della progettualità attraverso il proprio Servizio Sociale Comunale;
- RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC: regolatore del servizio e delle prestazioni;
- GLI ENTI ACCREDITATI: erogatori delle prestazioni.

### **Art. 2 – OBIETTIVI DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO MEDIANTE ACCREDITAMENTO E VOUCHERIZZAZIONE**

Gli obiettivi della gestione del Servizio mediante accreditamento e voucherizzazione, sono:

- Consolidamento del modello gestionale attraverso l'individuazione di enti erogatori accreditati che possono sviluppare nuove forme di presa in carico, condivisione di buone prassi e prevenzione di criticità;
- garantire un elevato standard qualitativo del Servizio attraverso una qualificata concorrenza tra i possibili soggetti specializzati, nel rispetto dei patti e delle condizioni di erogazione del servizio;
- riconoscere il ruolo attivo del cittadino-utente e valorizzare la sua capacità di autonoma determinazione, sia in ordine all'elaborazione del suo progetto assistenziale che alla scelta del fornitore.

### **Art. 3 – TIPOLOGIE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

In ottemperanza ai principi aziendali di efficacia e di efficienza e in continuità del processo di ammodernamento e innovazione dei servizi già in atto, si intende mettere a disposizione dei cittadini dell'Ambito e dei Servizi Sociali Comunali che hanno la titolarità dei progetti e dei PAI (Piani Assistenziali Individuale), le seguenti tre differenti tipologie di intervento:

- a. **SAD [Servizio di Assistenza Domiciliare]**: riguarda gli interventi in forma classica e sono erogati con personale specializzato (OSS e ASA), le cui prestazioni sono rivolte alla persona in senso stretto

(igiene personale, alzata, assistenza nella somministrazione dei pasti, eccetera).

Il cittadino tipo che usufruisce di queste prestazioni presenta delle fragilità dovute al suo stato di salute e/o all'età e/o alla condizione sociale, ove la presa in carico è strettamente necessaria per la sua situazione personale.

Il SAD è attivo dal dalle ore 7:00 alle ore 22:00 e può essere erogato sia nei giorni feriali che festivi. Resta inteso che ogni comune, in base alle proprie politiche sociali, possa valutare di contenere l'estensione oraria del servizio (ad esempio fino alle ore 19:00, eccetera);

- b. SADAF [Servizio di Assistenza Domiciliare d' Aiuto Familiare]:** riguarda gli interventi rivolti all'ambiente (riordino e pulizia) e/o alla persona in termini di compagnia, socializzazione, supporto nella predisposizione dei cibi, aiuto nel disbrigo di pratiche, eccetera ed è erogato con personale Collaboratore Familiare e/o Assistente Familiare.

Il cittadino tipo che usufruisce di queste prestazioni presenta ancora delle buone autonomie e la presa in carico si può definire in "forma leggera e preventiva", oppure laddove i bisogni del cittadino non necessitano l'attuazione di prestazioni di personale specializzato (cd "bisogni leggeri").

Il SADAF è attivo dal dalle ore 9:00 alle ore 18:00 e può essere erogato dal lunedì al venerdì. In base alle esigenze particolari del cittadino, l'Assistente Sociale titolare del progetto può valutare l'estensione del SADAF anche il sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00.

- c. SAD - Urgenza [Servizio di Assistenza Domiciliare d'Urgenza]:** riguarda gli interventi in forma classica e sono erogati con personale specializzato (OSS e ASA), le cui prestazioni sono rivolte alle persone in dimissione dal circuito sanitario a seguito di evento acuto e/o in situazione emergenziale prive momentaneamente o totalmente della rete di supporto familiare.

Il SAD- Urgenza, le cui prestazioni sono le stesse del SAD e SADAF, è attivato, a seconda della valutazione professionale dei bisogni, sulla base di un progetto assistenziale modulato secondo quanto previsto dal seguente articolo 5 comma 3.

Il PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) può avere durata massima di 15 giorni con eventuale prosieguo di ulteriori 15 giorni.

Data la natura emergenziale del servizio, gli interventi sono attivati dal SERVIZIO TERRITORIALE DI VALUTAZIONE MIULTIDIMENSIONALE – AREA FRAGITA' di RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC e si caratterizza, in quanto:

- il cittadino si trova in una situazione di urgenza sociale, socio-sanitaria o sanitaria;
- non prevede l'esercizio della libera scelta del cittadino, bensì il principio della rotazione perfetta, ossia in ordine alfabetico come risulta dall'Albo dei Soggetti Accreditati pubblicato sul sito istituzionale di RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC;
- non prevede la compartecipazione al costo del servizio da parte dei cittadini che non devono presentare l'attestazione ISEE;
- è interamente coperto dalle risorse economiche che l'Assemblea dei Sindaci riconoscerà a RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC per la gestione di questi interventi.

Il SAD- Urgenza può essere attivo dalle ore 7:00 alle ore 22:00 e può essere erogato sia nei giorni feriali che festivi.

Vista la particolarità del SAD - URGENZA, si rimanda ad uno specifico "Protocollo Operativo" che sarà all'uopo predisposto dall'AREA FRAGILITA' di RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC, in collaborazione con il Gruppo Tecnico degli Assistenti Sociali e approvato dal Consiglio di Amministrazione entro all'avvio dei servizi di cui alle presenti Linee Guida.

#### **ART. 4 – VOUCHER SOCIALE ORARIO**

Il Voucher sociale costituisce un titolo per l'acquisto di prestazioni di assistenza domiciliare a favore di cittadini anziani, disabili e di persone in condizione di fragilità.

E' attribuito sulla base di un **Piano Assistenziale Individuale (PAI)** predisposto dal Servizio Sociale Comunale che ne ha la titolarità, e attraverso il quale vengono definite la qualità e la quantità delle prestazioni da erogare a ciascun cittadino.

La durata e il numero dei voucher sociali stabiliti nel PAI possono essere modificati ogni qualvolta subentri un cambiamento dei bisogni del cittadino, al fine di garantire la massima flessibilità ed elasticità del progetto assistenziale. Tale modifica dovrà essere sempre autorizzata dall'Assistente Sociale dei Servizi Sociali Comunali.

Il programma assistenziale prosegue fino a che i bisogni del cittadino restano invariati.

Il Voucher Sociale corrisponde ad un accesso al domicilio dell'utente. A seconda della tipologia di servizio scelta, l'accesso avrà la seguente durata:

<b>DURATA</b>	<b>SAD - SAD- URGENZA</b>	<b>SADAF - SAD- URGENZA</b>
60 MINUTI	FERIALE e FESTIVO	Sono possibili pacchetti voucher fino a 3 ore al giorno e per un massimo di 20 ore mensile per ogni singolo PAI (un bisogno superiore non può essere assolto con il SADAF)
40 MINUTI	FERIALE e FESTIVO	
30 MINUTI	il voucher da 30 minuti può essere utilizzato a SOLO ESCLUSIVAMENTE a completamento del voucher SAD da 60 minuti (esempio controllo per assunzione farmaci, osservazione/controllo, alimentazione assistita, altre attività semplici)	Il voucher da 30 minuti può essere utilizzato sia singolarmente che a completamento degli altri voucher SADAF ad seconda di ogni singolo PAI

#### **ART. 5 - TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI**

a. **SAD [Servizio di Assistenza Domiciliare]:**

- IGIENE PERSONALE, sia parziale che totale, sia a letto che mediante bagno completo o parziale - afferiscono e completano questa tipologia di intervento anche l'eventuale applicazione di crema e massaggio, l'alzata, la messa a letto, il posizionamento di ausili e presidi, la postura e la mobilitazione, il riordino finale della stanza da letto o da bagno, a seconda che l'igiene venga effettuata a letto o presso la stanza da bagno - **FASCIA ORARIA: dalle 7.00 alle 10.30 e dalle 18.00 alle 22.00;**
- ASSISTENZA PASTO, che consiste sia nell'eventuale preparazione che somministrazione del pasto stesso, oppure controllo rispetto alla corretta alimentazione dell'utente - **FASCIA ORARIA: dalle 11.00 alle 13.00 e dalle 18.00 alle 21.00;**
- CAMBIO pannolone, con eventuale applicazione di crema e massaggio, l'alzata, il

posizionamento di ausili e presidi, la postura, verifica assunzione farmaci e la mobilitazione -  
**FASCIA ORARIA: dalle 7.00 alle 22.00;**

**b. SADAF [Servizio di Assistenza Domiciliare d’Aiuto Familiare]:**

- SOCIALIZZAZIONE COMPAGNIA E SOSTEGNO
- CURA DELLA CASA
- ACCOMPAGNAMENTI PER COMMISSIONI VISITE E SOCIALIZZAZIONE
- COMMISSIONI E SPESA
- CONTROLLO (CORRETTA ALIMENTAZIONE ECC.)
- EVENTUALE ALTRO INTERVENTO PREVISTO NEL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI).

**Il Trasporto non è ricompreso nelle prestazioni afferenti sia al Servizio SAD che al Servizio SADAF.**

**c. SAD – Urgenza**

Il SAD- Urgenza ricomprende tutte le prestazioni di cui al SAD e SADAF e si diversifica, come già esplicitato, per la condizione individuale della persona che si trova in stato di urgenza.

**d. PRESTAZIONI SPECIALISTICHE INTEGRATIVE E INCONTRI D’EQUIPE**

Laddove la situazione del cittadino risulta complessa dal punto di vista socio-relazionale, il Servizio Sociale Comunale può richiedere un incontro d’Equipe Integrata (Area Fragilità – Coordinatore – ASA/OSS), preventivamente autorizzata da RISORSA SOCIALE GERA D’ADDA ASC per l’attivazione di prestazioni specialistiche integrative (Educatore Professionale o Terapista Occupazionale).

L’opportunità dell’attivazione delle prestazioni in parola sarà definita dall’Equipe Integrata. Tali prestazioni, stimate in un max di 20 progetti annui al costo massimo omnicomprensivo di € 250,00=, saranno interamente a carico di RISORSA SOCIALE GERA D’ADDA ASC e saranno coperte con un apposito fondo precostituito.

PLAN – PRESTAZIONI SPECIALISTICHE INTEGRATIVE:

- 1 H – LAVORO D’EQUIPE – COORDINATORE
  - 1 H – LAVORO D’EQUIPE – ASA/OSS
  - 1 H – LAVORO D’EQUIPE – PROFESSIONISTA INDIVIDUATO\*
  - 3/7 H – FRONT OFFICE – PROFESSIONISTA INDIVIDUATO\*
- \*Esempio: educatore professionale, terapista occupazionale, psicologo

Sarà onere della ditta accreditata scelta dal cittadino fornire i professionisti necessari all’erogazione delle cd “PRESTAZIONI SPECIALISTICHE INTEGRATIVE”.

**Art. 6 - PIANO DI INTERVENTO PERSONALIZZATO**

Il P.A.I. si compone di due parti: la prima corrisponde alla scheda anamnestica dove vengono indicati i dati conoscitivi del bisogno dell’utente; la seconda corrisponde al contratto tra comune/azienda e l’utente dove si precisano gli interventi riconosciuti all’utente e il monte ore settimanale.

Il P.A.I., in particolare, deve indicare:

- i dati anagrafici dell’utente e le generalità del familiare di riferimento;
- gli interventi indispensabili per l’utente;
- la durata temporale e il numero dei voucher, con una clausola espressa che riconosce a favore

dell'utente la più ampia ed autonoma facoltà di risoluzione del contratto prima della scadenza di tale durata.

Il PAI viene redatto dall'Assistente Sociale del Comune, titolare del caso, e condiviso con la persona beneficiaria e/o caregiver la quale individua l'ente erogatore accreditato secondo il principio della libera scelta.

Al fine di una maggiore uniformità di gestione del servizio, il PAI viene elaborato sulla piattaforma Mobwork, strumento informatico accessibile a:

- Servizio sociale comunale per compilazione del PAI ed eventuali modifiche al momento del bisogno;
- Enti erogatori accreditati per visione del PAI e attività di registro presenze e rendicontazioni;
- ASC Risorsa Sociale per azioni di controllo e monitoraggio delle prestazioni e verifica di conformità economico-contabile.

### **Art. 7 – MODALITÀ DI ACCESSO E TEMPI DI ATTIVAZIONE**

L'accesso al servizio di SAD e SADAF si effettua attraverso la presentazione di apposita domanda compilata in sede di colloquio presso l'ufficio dei servizi sociali. La richiesta di attivazione può essere presentata dall'interessato, da un suo familiare e/o preposto alla protezione giuridica della persona. La valutazione di attivazione del servizio e la relativa predisposizione del Progetto di Assistenza Individualizzata è di titolarità del Servizio Sociale Comunale.

L'accesso al servizio di SAD- URGENZA avviene su segnalazione dei Servizi Specialistici Territoriali ASST o dal Servizio Sociale Comunale e secondo quanto previsto dal Protocollo Operativo.

La valutazione circa l'attivazione del servizio e la relativa predisposizione del Progetto di Assistenza Individualizzata è a cura del SERVIZIO TERRITORIALE DI VALUTAZIONE MIULTIDIMENSIONALE – AREA FRAGITA'; mentre la titolarità del caso resta del Servizio Sociale Comunale che ha la responsabilità professionale di predisporre il PAI definitivo entro il termine del Progetto SAD- URGENZA.

I tempi di attivazione dei PAI sono:

- per il SAD -> max 3 giorni lavorativi;
- per il SADAF -> max 5 giorni lavorativi;
- per il SAD- URGENZA -> immediato fino ad un max 24 ore, nei giorni lavorativi;

### **Art. 8 - BENEFICIARI DEI VOUCHER**

Sono beneficiari dei Voucher le persone residenti in uno dei Comuni dell'Ambito.

Il Servizio Sociale comunale **garantisce all'utente il diritto** di essere protagonista, partecipando attivamente alla formulazione del progetto assistenziale, riconosce e sostiene il suo diritto di scegliere **direttamente ed autonomamente** la ditta fra quelle accreditate.

L'utente può altresì richiedere alla ditta accreditata ulteriori interventi aggiuntivi rispetto a quelli autorizzati dai Servizi Sociali, i cui costi non rientrano nel P.A.I. e restano, pertanto, totalmente a suo carico.

Al fine di monitorare il bisogno assistenziale complessivo, **la ditta accreditata scelta dal cittadino deve comunicare a RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC eventuali prestazioni aggiuntive rispetto al P.A.I concordate con l'utente.**

Di converso, l'integrità del progetto personalizzato deve essere rispettata, sia dal fornitore, che dall'utente; pertanto non è prevista la possibilità di rinunciare a parte delle prestazioni minime previste dal progetto,

senza una revisione dello stesso da parte dell'Assistente Sociale.

Qualora l'utente rilevi che la qualità/quantità del servizio acquistato non sia conforme al progetto personalizzato di assistenza e/o agli standard previsti, deve inoltrare tempestiva segnalazione all'Assistente Sociale, che porterà nella sede opportuna la valutazione di eventuali contestazioni al fornitore.

In ogni caso l'utente, in relazione al grado di soddisfazione rispetto alle prestazioni ricevute, ha facoltà di scegliere un'altra ditta accreditata qualora subentrino motivi di insoddisfazione durante l'erogazione delle prestazioni medesime.

Tale cambiamento è praticabile solo a partire dal mese immediatamente successivo a quello in cui l'utente abbia comunicato per iscritto all'Assistente sociale del Comune il recesso dal contratto.

La ditta accreditata, se durante l'erogazione della prestazione rilevasse comportamenti scorretti da parte dell'utente nei confronti del proprio personale, potrà richiedere a RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC la sospensione del servizio.

È facoltà di RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC valutare e decidere la sospensione del servizio.

## **Art. 9 – RUOLO DEGLI ATTORI COINVOLTI**

### **a. RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC**

Spettano a RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC tutti gli aspetti contrattuali ed è unico interlocutore degli Enti Accreditati, la quale:

- Monitora il funzionamento della piattaforma in collaborazione con i tecnici informatici sulla base delle esigenze e delle necessità riscontrate dai diversi utilizzatori del sistema;
- Effettua il grado di soddisfazione dei cittadini in carico al servizio attraverso i diversi strumenti di rilevazione della Customer Satisfaction SAD;
- Verifica la qualità del servizio con i Tecnici comunali attraverso appositi questionari;
- Valuta la qualità dei servizi erogati dagli Enti accreditati attraverso gli incontri della consulta e di verifica di tutte le attività, anche attraverso la richiesta di documentazione specifica per il monitoraggio dei requisiti di accreditamento;
- Svolge incontri periodici con le Cooperative (Consulta degli Enti Accreditati) per promuovere un confronto virtuoso e partecipato al fine di trovare strategie omogenee che rendano possibile un continuo miglioramento del Servizio, nonché condividere punti di forza, criticità, proposte migliorative, ecc;
- Offre supporto alle assistenti sociali dei Comuni per utilizzo della piattaforma (procedure di rendicontazione e di controllo delle prestazioni);
- Promuove incontri d'équipe e iniziative riguardanti la formazione e l'aggiornamento degli operatori coinvolti;
- Autorizza l'attivazione dei lavori dell'Equipe Integrata e delle eventuali conseguenti Prestazioni Specialistiche Integrative da erogare ai cittadini.

### **b. SERVIZI SOCIALI COMUNALI**

I Servizi Sociali Comunali, titolari della progettualità, garantiscono:

- **L'esercizio della libera scelta del cittadino, con la consapevolezza che qualsiasi indicazione o forzatura, adottando comportamenti imparziali nell'individuazione della ditta, costituisce reato perseguibile penalmente;**

- La valutazione della domanda di aiuto, comprensiva di visita domiciliare;
- La comunicazione per l'attivazione del PAI all'ente erogatore prescelto concordando la prima visita domiciliare congiunta;
- La definizione, monitoraggio e verifica del PAI con relativo caricamento sulla piattaforma informatica;
- La consegna e sottoscrizione privacy regolamento UE n. 216/679 (GDPR);
- La guida e l'accompagnamento nel complessivo percorso assistenziale in tutti i casi in cui il cittadino e/o la sua famiglia non siano nelle condizioni di poter procedere direttamente;
- La verifica e la conferma della rendicontazione mensile delle prestazioni erogate per ciascun utente;
- Il monitoraggio (almeno annuale) delle progettualità in carico al servizio;
- Il calcolo e l'emissione della bollettazione agli utenti per l'eventuale compartecipazione.

### **c. L'UTENZA DEL SERVIZIO**

La persona beneficiaria e/o suo caregiver:

- Si rivolge ai servizi sociali per richiedere il servizio di assistenza domiciliare sulla base dei propri bisogni ed esigenze specifiche;
- Compartecipa alla stesura del PAI, concordando con l'assistente sociale la declinazione degli interventi settimanali;
- Può chiedere di ridurre o integrare gli interventi o di modificare la programmazione del PAI o di sospenderlo temporaneamente o in modo definitivo;
- Esercita la libera scelta nell'individuazione dell'Ente erogatore del servizio;
- Compartecipa al costo del servizio in base alla propria certificazione ISEE e al Regolamento vigente.

### **d. GLI ENTI ACCREDITATI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Il COORDINATORE dell'Ente Accreditato (o suo eventuale delegato):

- Individua l'operatore ASA/OSS più idoneo e compila la programmazione dell'utente nell'Agenda del programma informatico;
- Partecipa ad incontri periodici d'équipe con i propri operatori ASA/OSS e l'assistente sociale comunale (a discrezione del servizio sociale) e ;
- Si occupa della declinazione operativa degli interventi, sulla base del PAI redatto dall'assistente sociale, con l'indicazione di orari, personale, modalità di effettuazione delle prestazioni, ecc.;
- Utilizza la Piattaforma informatica "MOBWORK" per la programmazione degli interventi in base al PAI, la gestione/aggiornamento dei dati degli operatori, la verifica della corretta registrazione delle prestazioni caricate anche ai fini della fatturazione;
- Controlla e monitora le prestazioni caricate dai propri operatori sul sistema informatico;
- Richiede eventuali autorizzazioni alle assistenti sociali delle prestazioni accedenti per durata con le modalità e i tempi previsti;
- Collabora con AREA FRAGILITA' di RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC e/o con le assistenti sociali comunali in caso di qualsiasi esigenza di servizio riguardante l'utenza in carico;
- Segnala nelle modalità più opportune ai Servizi Sociali comunali eventuali situazioni particolarmente fragili e problematiche che necessitano di una presa in carico professionale oltre al SAD;
- Partecipa agli incontri periodici della Consulta degli Enti Accreditati SAD organizzati;
- Risponde a qualsiasi richiesta di monitoraggio (anche fornendo documentazione) che RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC richiede;
- Fa sottoscrivere all'utenza/caregivers la modulistica interna operativa necessaria.

## **ART. 10 - ACCREDITAMENTO DELLE DITTE**

I Voucher, oggetto del presente documento, possono essere utilizzati esclusivamente presso ditte accreditate, riconosciute in possesso, tramite apposita procedura di validazione, di requisiti predefiniti a garanzia del livello di qualità delle loro prestazioni. Le ditte accreditate sono iscritte in un apposito Albo di Ambito.

RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC provvede ad emanare un bando pubblico.

Possono presentare domanda di accreditamento tutti i soggetti profit e non profit che siano in possesso dei requisiti - PUNTO DUE del presente documento, che non si trovino in una delle fattispecie previste come causa di esclusione e che dichiarino di assumere tutti gli obblighi prescritti dal presente documento e dai disciplinari dei singoli servizi/interventi.

Ogni soggetto può ottenere l'accREDITAMENTO a titolo individuale o, in alternativa, quale associazione temporanea d'impresE, costituita ai sensi delle vigenti leggi.

In caso di raggruppamento temporaneo d'impresE la domanda di accREDITAMENTO dovrà essere congiunta, dovrà essere prodotta e sottoscritta dal legale rappresentante/procuratore di ogni associata e dovrà contenere l'impegno che, in caso di accREDITAMENTO, le stesse impresE associate conferiranno mandato collettivo speciale con rappresentanza ad una di esse, che verrà indicata in sede di presentazione della domanda e qualificata come capogruppo. Resta inteso che ogni ditta facente parte del raggruppamento temporaneo d'impresa deve possedere tutti i requisiti previsti dal presente documento – PARTE DUE.

Dovrà, inoltre, essere prodotto a RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC l'atto costitutivo dell'Associazione Temporanea prima della sottoscrizione del patto. I consorzi sono tenuti ad indicare per quali consorziate inoltrano domanda di accREDITAMENTO.

L'Elenco delle ditte accreditate, debitamente aggiornato e approvato viene pubblicato sul sito [www.risorsasociale.it](http://www.risorsasociale.it).

## **Art. 11 – RAPPORTO TRA IL PERSONALE E I DESTINATARI DEL SERVIZIO**

I rapporti tra il personale ed i destinatari del servizio devono essere improntati al reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di una corretta educazione, svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione.

E' vietata qualunque diversità di trattamento fra i destinatari del servizio, e così pure non sono ammesse mance, compensi o regali di alcun genere al personale da parte dei destinatari del servizio o loro congiunti.

Eventuali reclami inerenti ai servizi e al personale addetto devono essere presentati a RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC.

## **Art. 12 – DIRITTI E DOVERI DEL PERSONALE DELLE DITTE ACCREDITATE**

Il personale incaricato nei servizi deve attenersi a:

- rendicontare con cura al proprio ente le prestazioni erogate attraverso l'apposita app di registrazione presenze;
- avvertire l'Assistente Sociale, per tramite del proprio coordinatore, l'eventuale assenza dell'utente o di altre situazioni critiche ad esso connesse;

- non apportare modifiche né all'orario di lavoro né al calendario assegnato, se non previa autorizzazione concordata con il Servizio Sociale Comunale;
- non fornire agli utenti recapiti privati;
- mantenere il segreto d'ufficio nonché quello professionale;
- partecipare alle riunioni periodiche di servizio per la programmazione e la verifica del lavoro svolto.

**Il personale in servizio rappresenta, nello svolgimento delle mansioni, sia l'Amministrazione Comunale che RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC e, come tale, è vincolato al rispetto del presente regolamento.**

### **Art. 13 – REQUISITI PROFESSIONALI E FORMAZIONE PERMANENTE**

Si richiede che il personale assunto abbia una preparazione ed una formazione relativa al lavoro da svolgere e deve partecipare a corsi di formazione specifici.

A tal fine gli Enti gestori sono tenuti ad erogare al personale in servizio corsi di formazione su particolari tematiche concordate annualmente durante gli incontri della CONSULTA.

Per talune tipologie di utenza (malati psichiatrici, morbo di Alzheimer, eccetera) si richiede una formazione specifica sul tema.

### **ART. 14 - COMMISSIONE DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO E DEL MANTENIMENTO DEI REQUISITI DI ACCREDITAMENTO**

Un'apposita Commissione d'Ambito provvederà a vagliare le domande di accreditamento di tutti i soggetti interessati ed a verificare il possesso dei requisiti e degli standard quali-quantitativi richiesti, nonché la permanenza dei medesimi.

La Commissione si riunisce allo scadere del bando pubblicato da RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC per la valutazione delle domande pervenute.

La Commissione, in sede di prima istanza o riesame, valuta la sussistenza dei requisiti indispensabili, redigendo apposito verbale. La lista delle ditte accreditate viene aggiornata e formalizzata dal Direttore di RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC, che provvede altresì alla stipula dei patti di accreditamento.

La Commissione svolge, altresì, funzioni di vigilanza e controllo rispetto:

- al mantenimento dei requisiti di legittimazione al servizio;
- alla sopravvenienza di condizioni e situazioni che costituiscano causa di esclusione;
- al rispetto degli standard dei servizi e dei relativi obblighi specificati nei singoli patti di accreditamento.

### **ART. 15 – CONSULTA**

Gli Enti Gestori impegnati nell'erogazione del servizio sono tenuti a partecipare (Responsabile e/o Coordinatore) agli incontri denominati di "CONSULTA", alla quale afferiscono il DIRETTORE di RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC o suo delegato, il REFERENTE E/O L'ASSISTENTE SOCIALE DELL'AREA FRAGILITÀ, ed una rappresentanza degli ASSISTENTI SOCIALI COMUNALI.

Gli incontri della CONSULTA sono finalizzati a verificare l'andamento del servizio, alla condivisione delle buone prassi o alla prevenzione e gestione delle situazioni di criticità, nonché alla definizione dei bisogni formativi, in particolare per talune tipologie di utenza (malati psichiatrici, morbo di Alzheimer, eccetera).

La CONSULTA si riunisce mediamente ogni tre mesi.

#### **Art. 16 - RAPPORTI TRA FORNITORE E RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA**

Il rapporto tra RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC ed il soggetto fornitore si perfeziona con la sottoscrizione del patto di accreditamento e la conseguente iscrizione all'Albo delle ditte accreditate.

L'avvenuto accreditamento NON comporta automaticamente la possibilità di erogare le prestazioni, ma unicamente l'iscrizione nell'Elenco delle ditte accreditate per l'erogazione del Servizio SAD, fra le quali il cittadino avente diritto ai servizi potrà effettuare la propria scelta.

Il Patto di Accreditamento sarà sottoscritto in forma di scrittura privata; tutte le eventuali spese per diritti e tasse inerenti e conseguenti saranno a carico di ciascuna ditta accreditata. Si procederà a registrazione solo in caso d'uso.

La sottoscrizione del Patto di accreditamento comporta la conoscenza e l'accettazione da parte della ditta accreditata di tutte le attività attribuite a RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC di controllo e vigilanza sull'attività gestionale del fornitore, di verifica del mantenimento del possesso dei requisiti, degli standard di qualità offerti, del livello degli interventi e degli impegni formalmente assunti previsti dal presente documento.

#### **ART. 17 - OBBLIGHI E ONERI GENERALI DELLA DITTA ACCREDITATA**

La ditta accreditata, ricevuta la richiesta di prestazione da parte dell'utente autorizzato e preso atto degli elementi del piano di assistenza individuale (PAI), stipula il contratto con l'interessato e provvede all'attivazione del servizio entro i termini precisati da ciascun disciplinare. Il contratto rispecchia in ogni sua parte le prestazioni previste dal PAI e ne definisce puntualmente l'articolazione oraria.

La copia firmata del contratto deve essere trasmessa entro cinque giorni a RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC a cura della ditta accreditata;

Il servizio deve avere inizio con le tempistiche previste dal Patto di Accreditamento.

Il fornitore dovrà operare in collaborazione e sinergia con l'Assistente Sociale del Comune e attenersi a tutte le prescrizioni, oneri ed adempimenti contenuti nel disciplinare di servizio. Il fornitore cancellato dalla Lista delle ditte accreditate ai sensi del successivo art. 23 (REVOCA ACCREDITAMENTO) dovrà immediatamente consegnare a RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC tutta la documentazione connessa ai progetti assistenziali relativi ai cittadini-utenti autorizzati con i quali ha stipulato i prescritti contratti. Il fornitore cancellato dalla Lista deve comunque garantire il mantenimento in carico del cittadino per un periodo di 15 giorni.

La ditta accreditata non può sub-appaltare le prestazioni oggetto di accreditamento.

Ulteriori obblighi particolari della ditta accreditata sono dettagliati nello specifico disciplinare di servizio.

L'Ente Accreditato accetta di utilizzare lo strumento di rilevazione delle prestazioni adottato e si impegna, sia a sostenere gli oneri conseguenti che, per la trasparenza amministrativa, a presentare una rendicontazione precisa delle prestazioni erogate.

La ditta accreditata si impegna a formare i propri operatori circa l'utilizzo del sistema di rilevazione con oneri a proprio carico.

Nel caso di cancellazione del fornitore dall'albo delle ditte accreditate, il cittadino beneficiario riceve tempestiva comunicazione da parte di RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC, affinché possa effettuare una ulteriore scelta tra le altre ditte accreditate e aver garantita la realizzazione del suo intervento.

**E' fatto obbligo agli Enti Gestori accreditati in attività nei servizi oggetto del presente documento tenere aggiornato il cosiddetto "REGISTRO DEL PERSONALE" depositato agli atti di RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC secondo le modalità e le tempistiche concordate in fase di Consulta.**

#### **Art. 18 – TEMPI DI RENDICONTAZIONE**

La gestione della rendicontazione delle prestazioni dovrà seguire le seguenti tempistiche.

- entro il giorno 9 del mese successivo al mese di rendicontazione il Comune dovrà verificare il corretto inserimento delle ore come da PAI concordato e segnalare all'ente accreditato eventuali anomalie;
- il giorno 10 (o il giorno lavorativo seguente, se dovesse cadere nei giorni di sabato o domenica) del mese successivo al mese di rendicontazione, RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC bloccherà la funzione di inserimento delle presenze e quindi la possibilità di fare modifiche alle prestazioni inserite;
- entro il giorno 15 del mese successivo al mese di rendicontazione l'Ente Gestore dovrà fatturare a RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC tramite apposito "Sistema Di Interscambio" (SDI), ad eccezione dell'ultima fattura dell'anno che si chiede venga inviata entro il 10 gennaio dell'anno successivo.

#### **Art. 19 – PENALITA'**

A fronte delle criticità gestionali, di rendicontazione e di fatturazione, nonché di rispetto dei debiti informativi, è strettamente necessario introdurre a prevenzione e contenimento, le seguenti **PENALITÀ** che saranno applicate nel caso in cui un Ente Accreditato incorra in una delle inadempienze sotto riportate:

- **ERRATA RENDICONTAZIONE E FATTURAZIONE:**

RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC applicherà all'Ente il pagamento di una penale di € 300,00= forfettarie qualora le fatture siano difformi (per due volte consecutive) alle rendicontazioni scaricate dal gestionale MOBWORK. Lo stesso dicasi qualora le tre tipologie di servizio previste dalle presenti Linee Guida siano rendicontate in modo impreciso o errato (imputazioni inesatte di prestazioni al cittadino evidenziate dal servizio comunale o aziendale durate le opportune verifiche come previsto dall'articolo 18).

La sanzione è motivata dal tempo lavoro che gli operatori aziendali dovranno dedicare alla "straordinaria" verifica;

- **RIAPERTURA, DOPO IL BLOCCO MENSILE, DELLE PRESTAZIONI EFFETTUATE SUL GESTIONALE MOBWORK:**

RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC applicherà all'Ente il pagamento di una penale di € 100,00= forfettarie qualora dopo la chiusura del cartellino, finalizzata alla definizione delle valorizzazioni delle prestazioni, se ne richieda la riapertura per due volte consecutive.

La sanzione è motivata per garantire al Servizio Sociale Comunale le opportune conferme delle prestazioni come previsto dall'articolo 18;

- **RITARDO NELL'ATTIVAZIONE DELL'INTERVENTO RISPETTO AL TERMINE:**

RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC richiederà all'Ente il pagamento di una penale di € 100,00= per ogni giorno di ritardo.

La sanzione è motivata per il disservizio arrecato al cittadino;

▪ **MANCATO RISPETTO DELL'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI NELLE FORME E MODALITÀ PREVISTE DAL PAI:**

RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC richiederà all'Ente il pagamento di una penale di € 500,00= forfettarie.

La sanzione è motivata per il disservizio arrecato al cittadino;

▪ **MANCATA DESIGNAZIONE DI SOSTITUTI DI OPERATORI ASSENTI:**

RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC richiederà all'Ente il pagamento di una penale di € 200,00= per ogni giorno di mancata sostituzione.

La sanzione è motivata per il disservizio arrecato al cittadino;

▪ **PERSONALE SENZA IL POSSESSO DEL TITOLO RICHIESTO:**

RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC richiederà all'Ente il pagamento di una penale di € 500,00= per ogni operatore attivo e sprovvisto del titolo richiesto dalle seguenti Linee Guida.

La sanzione è motivata dal mancato rispetto delle Linee Guida e della qualità del servizio;

▪ **MANCATA ORGANIZZAZIONE DELL'OBBLIGO FORMATIVO PER IL PERSONALE ASSUNTO.**

RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC richiederà all'Ente il pagamento di una penale di € 500,00= per ogni operatore attivo e sprovvisto della formazione richiesta dalle seguenti Linee Guida.

La sanzione è motivata dal mancato rispetto delle Linee Guida e della qualità del servizio.

Le sanzioni di cui al presente articolo saranno debitamente fatturate.

**Art. 20 - DETERMINAZIONE DEL PREZZO DEI SERVIZI/INTERVENTI (VOLORE DEI VOUCHER SOCIALI) E MODALITÀ DI PAGAMENTO.**

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

Il valore del voucher è comprensivo di tutte le voci (prestazioni verso l'utente, materiale di consumo, prestazioni amministrative e rendicontative, attività di formazione del proprio personale, coordinamento organizzativo, oneri derivanti dagli spostamenti del personale ASA/OSS) necessarie per la perfetta esecuzione del servizio e di tutti gli obblighi ed oneri posti in carico alla ditta accreditata ai sensi delle presenti linee guida.

L'Ente Accreditato che gestisce il servizio presenterà le fatture elettroniche corredate dalla rendicontazione delle prestazioni. Le fatture saranno liquidate entro 60 giorni dal ricevimento.

Il valore dei Voucher sociali è così determinato:

TIPOLOGIA SERVIZIO	TIPOLOGIA VOUCHER SOCIALE	IMPONIBILE	IVA	VALORE DEL VOUCHER
SAD	40 MINUTI FERIALE	13,15	0,66	13,80
	60 MINUTI FERIALE	18,95	0,95	19,90

	40 MINUTI FESTIVI	15,38	0,77	16,15
	60 MINUTI FESTIVI	22,19	1,11	23,30
SADAF	60 MINUTI FERIALE	15,29	0,76	16,05

La visita domiciliare è riconosciuta in sede di attivazione di un nuovo PAI, pari ad un accesso di 60 minuti, alla quale devono partecipare l'assistente sociale e il coordinatore, in quanto risulta essere un momento fondamentale della presa in carico, della conoscenza e della valutazione della strategia assistenziale più adeguata per un nuovo destinatario. Durante l'erogazione del servizio e nel caso di necessità potranno essere concordate eventuali altre visite domiciliari.

Nel caso in cui il PAI preveda la compresenza di due operatori il valore verrà raddoppiato.

I prezzi saranno annualmente rivisti ed adeguati all'ISTAT, previa richiesta a RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC e conseguente autorizzazione.

La prima revisione è prevista dal mese di gennaio 2023 (valore ISTAT dicembre 2022).

### **Art. 21 - COORDINAMENTO**

Premesso che per "COORDINAMENTO" non si intendono gli aspetti di organizzazione propri della ditta accreditata (abbinamento operatore/utente, calendarizzazione degli interventi, sostituzioni di personale, cambi di orario, eccetera – elenco non esaustivo), bensì gli atti professionali connessi alla realizzazione dei progetti (aspetti legati alla progettualità: obiettivi, criticità, osservazioni, incontri/visite domiciliari con l'Assistente Sociale per questioni comportamentali e/o di benessere dell'utente, eccetera, elenco non esaustivo).

Pertanto, la definizione e l'eventuale attivazione dell'attività di COORDINAMENTO (corrispondente ad un ~~massimo~~ di 1 (uno) voucher sociale orario pari a 60 minuti feriali) connessa al singolo progetto è assegnato a discrezione dell'assistente sociale titolare ed esperta del progetto, su proprie valutazioni tecnico-professionali inerenti alla complessità del caso. Può essere richiesto anche dall'ente erogatore qualora si verificano particolari necessità, rimane in capo all'assistente sociale l'autorizzazione al riconoscimento.

Il riconoscimento può essere a cadenza mensile o calendarizzato sull'attività annuale.

Può essere altresì **non riconosciuto** per quelle situazioni a bassa o assente complessità sociale che non lo richiedono (esempio: 1 accesso settimanale per il bagno; 1 accesso settimanale per SADAF – igiene ambientale; eccetera, elenco non esaustivo).

### **Art. 22 - CONTROLLO E VIGILANZA**

L'erogazione del voucher è sottoposta a un processo di valutazione svolta con periodicità modulata in relazione al PAI e alla durata dell'intervento, effettuata dal Servizio sociale comunale.

RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC procederà alla verifica della permanenza dei requisiti e di qualità della ditta accreditata, derivanti dall'adempimento del servizio e al rispetto di quanto contenuto nel presente documento e dal rispetto di tutte le norme contrattuali, contributive ed assistenziali nei confronti del personale socio-dipendente della ditta accreditata.

RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC potrà pertanto richiedere al pattante, in qualsiasi momento, l'esibizione dei documenti necessari alla verifica degli obblighi inerenti l'applicazione del CCNL di

riferimento e delle leggi in materia previdenziale, assistenziale ed assicurativa.

La ditta accreditata si impegna a sottoporsi ad ogni forma di controllo mediante protocolli di verifica definiti anche in itinere dall'ente accreditante.

La valutazione ed il controllo riguardano sia i processi che i risultati.

I controlli potranno essere effettuati anche tramite richiesta di produzione di documentazione, informazioni, notizie dettagliate ed/o incontri.

### **Art. 23 - REVOCA DELL'ACCREDITAMENTO**

Qualora, nel corso del periodo di accreditamento, il Servizio Sociale Comunale rilevi il venir meno, in capo ad una ditta accreditata, di una delle condizioni o requisiti indispensabili, ne danno tempestiva informazione a RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC, che provvederà ad una contestazione formale degli addebiti.

Eventuali controdeduzioni o giustificazioni da parte dei soggetti che hanno ricevuto la contestazione devono pervenire a RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC entro e non oltre 8 giorni dalla data di ricevimento della stessa.

Le contestazioni, con allegate le eventuali controdeduzioni e giustificazioni del soggetto interessato, sono trasmesse alla Commissione, la quale, esaminata la documentazione, esprime una determinazione definitiva, che viene inoltrata ai soggetti interessati. La Commissione provvede quindi a stilare un verbale per la cancellazione dalla Lista d'Ambito.

In particolare comporta revoca dell'accREDITAMENTO:

- interruzione del servizio senza giusta causa;
- gravi o reiterate violazioni degli obblighi contrattuali, tali da compromettere la regolarità del servizio stesso, non eliminate a seguito di diffide formali da parte dell'A.S.C.;
- inosservanza delle norme di legge, regolamentari e deontologiche attinenti al servizio;
- impiego di personale non idoneo o insufficiente a garantire gli standard di qualità richiesti;
- sub-appalto;
- perdita dei requisiti, generali o specifici, necessari per l'accREDITAMENTO.

Il fornitore cancellato dall'elenco dovrà immediatamente consegnare a RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC tutta la documentazione connessa ai progetti assistenziali relativi ai cittadini-utenti autorizzati con i quali ha stipulato i prescritti contratti. Il fornitore cancellato dall'Elenco deve comunque garantire il mantenimento in carico del cittadino per un periodo di 15 giorni.

### **Art. 24 - VALIDITÀ DELLE LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

Il presente documento è valido dal 01/01/2022 sino al 31/12/2024.

Sarà facoltà dell'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito valutare una diversa scadenza.

### **Art. 25 - CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE**

Nel caso di controversie, ciascun pattante non potrà sospendere né rifiutare l'esecuzione del servizio, ma dovrà limitarsi a produrre le proprie motivate riserve per iscritto, in attesa che vengano assunte da RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC le decisioni in ordine alla prosecuzione dello svolgimento del servizio.

In assenza di una soluzione concordata fra le parti la controversia sarà demandata al Tribunale di Bergamo.

Per quanto non previsto e specificato dal presente documento si fa riferimento alle disposizioni previste dalla normativa vigente.



## **PARTE DUE: REQUISITI DI ACCREDITAMENTO DELLE DITTE E CRITERI DI ISCRIZIONE ALL'ALBO DEGLI ENTI ACCREDITATI**

### **MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA.**

Come stabilito dall'articolo 10 – PUNTO UNO del presente documento, RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC provvede ad emanare apposito bando pubblico corredato dal facsimile di domanda.

Possono presentare domanda di accreditamento tutti i soggetti profit e non profit che siano in possesso dei requisiti meglio definiti di seguito.

La domanda di accreditamento:

- è presentata utilizzando l'apposito modulo;
- deve necessariamente essere corredata da tutti i documenti richiesti;
- deve essere consegnata, entro la data di scadenza indicata dall'Avviso Pubblico, all'Ufficio Protocollo di RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC;
- deve essere contenuta in una busta chiusa con la dicitura "DOMANDA DI ACCREDITAMENTO SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE annualità 2022-2024".

Gli orari di apertura dell'Ufficio Protocollo sono: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 16:00.

### **REQUISITI GENERALI**

I soggetti che aspirano all'accREDITAMENTO, a garanzia della qualità degli interventi assistenziali che intendono fornire, devono possedere i seguenti requisiti generali:

- iscrizione alla Camera di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura, competente per territorio;
- per le Cooperative, regolare iscrizione all'Albo delle Società Cooperative istituito con D.M. 23/6/2004 e, solo per le Cooperative Sociali, anche regolare iscrizione al relativo Albo Regionale;
- scopo sociale (mission aziendale) in linea con la specificità del settore;
- assenza di cause di esclusione di cui all'art. 80 del D.LGS. n. 50/2016;
- possesso di regolarità contributiva (DURC regolare);
- applicazione integrale, nei confronti dei propri dipendenti addetti ai servizi oggetto di accREDITAMENTO e, se cooperative, anche nei confronti dei soci, dei CCNL di settore e degli accordi

integrativi territoriali sottoscritti dalle Organizzazioni Sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale. L'obbligo di cui al presente punto vincola il soggetto accreditato anche se non aderente alle Associazioni stipulanti o se receda da esse; in caso di Cooperative è richiesto inoltre il versamento dei contributi previdenziali ed assistenziali calcolati sul salario pieno, con esclusione del riferimento al salario convenzionale;

- regolare posizione rispetto agli obblighi ed adempimenti in materia di diritto al lavoro dei disabili, di cui alla Legge n. 68/1999;
- di non essersi avvalsi di piani individuali di emersione di cui all'art.1 bis, comma 14, Legge n. 383/2001 e s.m.i. oppure di essersi avvalsi di piani individuali di emersione di cui all'art.1 bis, comma 14, Legge n. 383/2001 e s.m.i., ma che il periodo di emersione si è concluso entro il termine ultimo di presentazione della domanda di accreditamento;
- possesso di Carta dei Servizi.

Dovranno inoltre possedere i requisiti di esperienza, capacità organizzativa e gestionale, e gli standard di qualità come richiesto di seguito.

La Commissione, in caso di autodichiarazione, si riserva la facoltà di verificare il possesso dei requisiti di accreditamento richiesti, mediante l'acquisizione della necessaria documentazione probatoria.

#### **REQUISITI SPECIFICI**

<b>DIMENSIONE: affidabilità e solidità aziendale dell'Ente erogatore</b>		<b>CRITERI</b>
<b>a) Capacità economico-finanziaria</b>	1a	Essere in possesso e produrre almeno una referenza bancaria, con la quale un istituto bancario con cui la ditta intrattiene rapporti attesti che la stessa ha sempre fatto fronte ai propri impegni nei confronti dell'istituto con regolarità e puntualità e con cui l'istituto stesso si dichiara disponibile ad esaminare eventuali esigenze della ditta nel caso di accreditamento
<b>b) Esperienza (espressa in anni)</b>	1b	Avere gestito per almeno 36 mesi e con buon esito, servizi di assistenza domiciliare rivolti a persone in condizioni di fragilità. La gestione è valutata anche se acquisita presso Unità d'Offerta accreditate dal Servizio Sanitario (R.S.A., CDI, CDD)
<b>c) Piano formativo</b>	1c	Ore dedicate all'aggiornamento professionale e/o della supervisione del personale impiegato nei servizi nell'ultimo triennio non inferiore al 2% del monte ore di servizio effettivo all'utenza.
<b>d) Standard di qualità del servizio SAD</b>	1d	Impegno a prendere in carico tutti gli utenti residenti nei Comuni dell'Ambito, deleganti il servizio o che lo delegheranno, in possesso di un piano di assistenza individuale autorizzato dai Servizi Sociali comunali.
	2d	Presenza di un coordinatore in possesso del titolo di studio di Assistente Sociale o di altra Laurea in materie psicosociali ovvero, in alternativa, un

		<p>operatore con almeno 3 anni di esperienza nei servizi di Assistenza Domiciliare</p> <p>Il coordinatore sarà figura di riferimento per il servizio oggetto del bando, con funzioni di raccordo con RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC, organizzazione complessiva del servizio e gestione del personale;</p> <p>Il coordinatore dovrà inoltre essere disponibile ad incontri periodici con il referente dell'ASC o con l'AS comunale per il monitoraggio dei casi.</p>
	3d	Qualifica degli operatori del servizio: ASA o OSS (titoli riconosciuti a livello regionale) e Collaboratori Familiari e Assistenti Familiari.
	4d	Impegno a garantire la continuità del rapporto operatore/utente (max. 3 operatori per PAI).
	5d	Impegno a dedicare all'aggiornamento professionale e/o alla supervisione del personale impiegato nei servizi un monte ore non inferiore al 2% del monte ore di servizio effettivo all'utenza.
	6d	Adottare e produrre un Piano per la Sicurezza specifico per il servizio in oggetto (D.LGS. 81/2008).
	7d	Comunicare il nominativo del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione ai sensi dell'art. 4 – comma 4 del D.LGS 81/2008, nonché trasmettere, all'atto della sottoscrizione del conseguente patto di accreditamento, copia del documento di valutazione dei rischi e degli altri documenti elencati nel modello di autocertificazione in materia di sicurezza.
	8d	Adottare e produrre un sistema di raccolta dati e bisogni attraverso appositi strumenti in grado di produrre aggiornamenti periodici sulle attività svolte con le modalità e periodicità definite nel progetto.
	9d	Adottare e produrre strumenti di monitoraggio e valutazione della soddisfazione del cliente.
	10d	Garanzia della sostituzione del personale assente, con altro avente pari qualifica, almeno entro 1 ora
	11d	Fornitura di adeguati strumenti ed ausili al personale impiegato per l'espletamento delle mansioni, nonché per la prevenzione degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali.
	12d	Fornitura di adeguati mezzi per lo spostamento del personale sul territorio o, in caso di utilizzo di mezzi propri da parte degli operatori, garanzia di rimborso agli stessi del costo chilometrico.

13d	Sede operativa nel territorio dell'Ambito di Treviglio o nel raggio di 25 km dai confini; possibilità di contatto da parte dell'utenza per almeno 8 ore al giorno dal lunedì al venerdì e 4 ore al giorno per il sabato e domenica, servizio di segreteria telefonica negli altri orari.
14d	Arco temporale di garanzia del servizio: 7 giorni su 7, con orario dalle 7 alle 22, festività comprese.
15d	Capacità di attivazione del servizio come definito dal REGOLAMENTO; Gestione delle attivazioni urgenti segnalate dai Servizi.
16d	Impegno da parte della Ditta Accreditata al rispetto del REGOLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.  La ditta accreditata inoltre comunica a RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC, il nominativo del responsabile della privacy, in sede di presentazione della documentazione per l'accreditamento.
17d	Impegno a stipulare, prima della sottoscrizione del patto di accreditamento, idonea polizza di assicurazione per gli operatori per rischi di responsabilità civile e infortuni che comportino morte o invalidità permanente nei confronti sia dell'operatore che del beneficiario con massimale non inferiore a € 5.000.000,00 unico per sinistro e R.C.O. € 5.000.000,00 per sinistro con il limite di € 2.500.000,00 per ogni persona danneggiata, a garanzia di sinistri che possano derivare ad utenti o terzi durante l'espletamento del servizio. (Le polizze dovranno essere prodotte in copia all'atto della sottoscrizione del Patto di Accreditamento)
18d	Carta dei Servizi
19d	Fornitura, prima della sottoscrizione del patto di accreditamento, di adeguato materiale informativo da consegnare agli utenti servizi (orario segreteria, referenti, modalità di contatto, etc..)
20d	Dichiarazione del pieno rispetto delle Linee Guida del Servizio (accettazione mediante timbratura, sottoscrizione e data su ogni pagina)

## **CAUSE DI ESCLUSIONE**

La mancanza dei requisiti sopraindicati o la successiva perdita, comporterà l'esclusione dalla procedura di ammissione all'accreditamento, ovvero la cancellazione dalla Lista. Parimenti comporterà l'esclusione la mancanza di documentazione, dichiarazioni o attestazioni prescritte, fatta salva la possibilità di integrazione o completamento di documentazione contenente irregolarità formali, purché sanabili e non espressamente decisive ai fini dell'esatta valutazione della domanda di accreditamento ad insindacabile giudizio della apposita commissione.

## **DOMANDA DI ACCREDITAMENTO**

Nella domanda di accreditamento, sottoscritta dal legale rappresentante/procuratore del soggetto giuridico che aspira all'accREDITAMENTO, dovrà essere espressamente attestato che il soggetto ben conosce ed accetta in ogni sua parte ed elaborato, senza riserva alcuna, l'iter procedimentale dell'accREDITAMENTO, il contenuto del presente documento nonché le prescrizioni del disciplinare specifico.

In caso di sottoscrizione della domanda da parte di un procuratore, munito di idonei poteri di rappresentanza, deve essere allegata anche copia semplice della relativa procura.

Nella domanda dovrà essere contenuta inoltre una dichiarazione attestante:

- il possesso dei requisiti generali e specifici;
- la sede INPS di competenza presso la quale richiedere la certificazione attestante la regolarità dei versamenti contributivi;
- il CCNL e i contratti integrativi applicati, nonché l'eventuale esistenza di un Regolamento interno applicato ai propri addetti.

In sede di presentazione della domanda di accREDITAMENTO, resa dal legale rappresentante/procuratore deve essere inoltre allegato:

- Fotocopia carta identità del legale rappresentante/procuratore;
- Ulteriore documentazione probatoria inerente i requisiti specifici previsti dal presente documento.

Al fine di consentire ai fornitori di mettere in luce le caratteristiche del proprio servizio e quindi agevolare la successiva valutazione e scelta da parte dell'utente, essi potranno segnalare e documentare ulteriori elementi di qualità, che sarà vincolante nei confronti dell'utenza senza ulteriore aggravio di costi.

## **ESITO DELLA DOMANDA DI ACCREDITAMENTO**

L'esito della domanda di AccREDITAMENTO verrà comunicato al termine dei lavori della Commissione.

Eventuali istanze di riesame, da parte dei soggetti che non abbiano ottenuto la legittimazione, devono pervenire a RISORSA SOCIALE GERA D'ADDA ASC, con le stesse modalità definite per la prima istanza, entro e non oltre 15 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione di rigetto.

La Commissione valuta e decide sulla eventuale richiesta di riesame.

L'Elenco delle ditte accreditate, debitamente aggiornato e approvato viene pubblicato sul sito [www.risorsasociale.it](http://www.risorsasociale.it).