



Settore IV

Allegato B

DISCIPLINARE OPERATIVO E PROCEDIMENTALE PER IL RINNOVO DELL'ALBO CITTADINO DI SOGGETTI QUALIFICATI ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI DI **ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIALE E SOCIO SANITARIA INTEGRATA E DI ASSISTENZA EDUCATIVA E AIUTO PERSONALE RIVOLTI A PERSONE ADULTE ANZIANE E MINORI/ADULTI DIVERSAMENTE ABILI E CITTADINI AFFETTI DA PATOLOGIA PSICHIATRICA**

Premessa

Il "Progetto organizzativo - funzionale", contiene i principi ed i criteri generali per la legittimazione di soggetti qualificati all'erogazione dei servizi di Assistenza Domiciliare anche socio-sanitaria integrata ed educativa e Aiuto Personale rivolti a persone adulte, anziane, minori/adulti disabili e cittadini affetti da patologia psichiatrica, mediante l'utilizzo di voucher sociali.

Il Disciplinare operativo e procedimentale, sviluppa i contenuti del Progetto organizzativo -funzionale ed è articolato in due parti:

Sezione Prima - Procedura per la iscrizione all' Albo dei Soggetti Qualificati

Sezione Seconda - Disciplina operativa del servizio che viene completata da schede tecniche, schemi di modelli e disciplinari.

PRINCIPI E CRITERI GENERALI ORGANIZZATIVI E FUNZIONALI

ARTICOLO 1 - OGGETTO

Il Comune di Andria, nell'ambito della sfera di autonomia organizzativa e funzionale che viene riconosciuta al governo degli enti locali, in coerenza con i nuovi principi legislativi introdotti nel nostro ordinamento ed in attesa del perfezionamento delle procedure per l'accreditamento previste dagli artt. 28 e 29 del Regolamento Regionale n. 4/2007, successivamente modificati con gli artt. 9 e 10 del R.R. n. 11/2015, con il presente dettato, mira a definire, in via transitoria e sperimentale, le linee fondanti di un moderno modulo gestionale dei servizi di assistenza domiciliare socio sanitaria integrata ed educativa e aiuto personale rivolti a persone adulte, anziane, minori/adulti disabili e cittadini affetti da patologia psichiatrica.

Il presente progetto organizzativo riprende, e in parte modifica, il sistema di erogazione dei servizi domiciliari mediante titoli d'acquisto, già sperimentato nell'ambito territoriale ed attualmente in regime di proroga.

Il presente progetto organizzativo e sistema di acquisto del servizio, basato sulla libera scelta dell'Operatore Economico Legittimato da parte dell'utente fruitore, sarà applicato dal Comune di Andria – Settore Socio Sanitario per l'erogazione dei seguenti servizi:

- Sostegno socio-educativo domiciliare a supporto dell'inclusione sociale di giovani e adulti
S.A.D. Adulti in difficoltà
- Assistenza Domiciliare Anziani S. A. D – Anziani
- Assistenza Domiciliare Integrata Anziani A. D. I – Anziani
- Assistenza Domiciliare Disabili e Aiuto Personale Disabili S. A. D – Disabili
- Assistenza Domiciliare Integrata Disabili A. D. I – Disabili
- Integrazione Scolastica I.S - Disabili
- Assistenza Domiciliare Educativa A.D.E.
- Assistenza Domiciliare Integrata Patologie Psichiatriche A. D. I. P. H – Patologie Psichiatriche



Settore IV

Il presente sistema sarà applicato altresì per:

- l'attivazione di servizi domiciliari (S. A. D e A. D. I) in favore di anziani ultra sessantacinquenni gravemente non autosufficienti a valere sui **fondi PAC** (Piano di Azione in favore di Anziani);
- l'attivazione di servizi domiciliari in favore di utenti ammessi ad altre fonti di finanziamento a specifica destinazione;
- il potenziamento del sistema di Cure Domiciliari Integrate ed a integrazione dei PAI che prevedono le CDI di I,II e III livello, così come delineate dalla DGR 630 del 30/03/2015;
- l'attivazione di servizi domiciliari e di tutoraggio in favore di adulti in difficoltà, vulnerabili sotto il profilo sociale (cognitivo, valoriale, motivazionale, emotivo,relazionale), l'attivazione di servizi assistenziali per l'integrazione scolastica degli alunni con grave disabilità, facenti parte di nuclei beneficiari di misure economiche nazionali o regionali, a valere su fondi PON o PAL.

Per la gestione dei servizi sopradetti a valere su fondi PAC e/o su altre fonti di finanziamento nazionali o regionali, il presente progetto organizzativo si intende automaticamente integrato da eventuali specifiche disposizioni in materia di monitoraggio e rendicontazione opportunamente rese note dall'Autorità di Gestione Fondi di competenza.

ARTICOLO 2 - QUADRO NORMATIVO

Fermo restando che il riferimento allo strumento gestionale dell'"accreditamento", in attesa degli ulteriori indirizzi regionali attuativi della L.R. n. 19/2006 e dei R.R. n.4/2007 e n. 11/2015, è meramente formale, dettata da un'esigenza di chiarezza comunicativa, le fonti normative che informano il quadro della presente disciplina sono le seguenti:

- D.Lgs 31 marzo 1998, n. 112 "Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali;
- Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali n. 328 del 8 novembre 2000.
- D.P.C.M. 30 marzo 2001 "Atto di indirizzo e coordinamento sui sistemi di affidamento dei servizi alla persona ai sensi dell'art. 5 della Legge 8/11/2000, n° 328".
- Legge regionale 10 luglio 2006, n. 19 "Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini in Puglia"
- Regolamento Regionale del 18 gennaio 2007, n. 4 e s.m.i.
- D. Lgs. 163/2006 in quanto espressamente richiamato
- Del. G. R. n. 1984 del 28/10/2008 recante Linee guida regionali per le non Autosufficienze
- Del. G. R. n. 691 del 12/04/2011 recante Linee guida regionali per l'accesso ai servizi sanitari territoriali ed alla rete integrata dei servizi socio-sanitari.
- Regolamento regionale n.11/2015 di modifica del R.R. 4/2007
- Regolamento comunale approvato con DCC n. 14 del 31/03/2015 artt. 21-22-23
- Linee guida ANAC del 20/01/2016 – Delibera n. 30
- DGR 26/05/2015 n.1160
- DGR n. 630 del 30/03/2015 "Linee guida per le Cure Domiciliari Integrate
- Normativa speciale fondi PAC – Anziani
- Legge regionale n. 6/02/2013 n. 7 "norme urgenti in materia socio-assistenziale.

In particolare l'art 7 della L.R n. 7 del 6/02/2013 avente per oggetto: "Titoli per l'acquisto di servizi", espressamente recita:



Settore IV

“1. Il comma 1 dell'art 48 della L.R 19/2006 è sostituito dal seguente: 1. I Comuni possono assicurare , su richiesta, le prestazioni assistenziali mediante titoli validi per l'acquisto di servizi socio-assistenziali presso soggetti autorizzati e iscritti al relativo registro regionale , ai sensi dell'art 53, al fine di garantire un percorso assistenziale attivo d'integrazione e reintegrazione sociale dei beneficiari.

Il presente disciplinare sarà coordinato ed allineato agli indirizzi ed alla normativa (nazionale o regionale) successivamente intervenuta in materia di erogazione di servizi domiciliari.

ARTICOLO 3 - FINALITA'

Con il presente progetto, il Comune di Andria, ripropone il modello gestionale già sperimentato sin dal 2010, perché è risultato funzionale alla realizzazione degli orientamenti strategici e delle finalità prefissate di:

- affermare la centralità del cittadino-utente e il suo diritto alla scelta del fornitore;
- garantire un elevato livello qualitativo del servizio offerto;
- garantire e sviluppare la qualità del fornitore e l'efficienza degli interventi attraverso una qualificata concorrenza tra i possibili soggetti erogatori del servizio, nel rispetto della par condicio;
- garantire l'appropriatezza delle prestazioni e la pluralità dell'offerta;
- assicurare la personalizzazione degli interventi e dei servizi in base a quanto previsto nel Piano di Assistenza Individuale/Progetto Personalizzato (PAI/PP) redatto dal Servizio Sociale Professionale o dall'Unità di Valutazione Multidimensionale;
- assicurare, unitamente alla qualità e alla globalità degli interventi, la stabilità e continuità della presa in carico;
- omogeneizzare le modalità di controllo e di valutazione.
- personalizzare l'utilizzo della risorsa economica a destinazione vincolata rispetto al beneficiario avente diritto , facilitando il sistema di rendicontazione.

ARTICOLO 4 – VOUCHER SOCIALI

Per assicurare le finalità di cui all'art. 3, il Comune di Andria, per la gestione dei servizi di assistenza domiciliare, anche socio sanitari integrati ed educativi e aiuto personale rivolti alle persone adulte,anziane, minori/adulti disabili e persone affette da patologia psichiatrica, indice una procedura ad evidenza pubblica, finalizzata al rinnovo dell'Albo di Soggetti Qualificati abilitati alla erogazione dei suddetti servizi.

I voucher sociali sono uno strumento economico a sostegno della libera scelta del cittadino, per mezzo dei quali è possibile acquistare prestazioni sociali erogate da soggetti qualificati. Essi vengono concessi ai cittadini residenti nell'Ambito di Andria, a cui sia riconosciuto il diritto all'accesso totalmente o parzialmente gratuito alle prestazioni di assistenza domiciliare e/o aiuto personale, in base ai criteri previsti dal vigente “Regolamento unico di Ambito per l'accesso e la compartecipazione al costo delle prestazioni sociali agevolate aventi natura socio-assistenziale”, ovvero in base ai criteri che saranno previsti nella normativa regionale e comunale di settore emanata in fase successiva al rinnovo dell'Albo.

Il “Voucher sociale” può intendersi, sia come buono cartaceo che come contratto stipulato tra l'utente e il fornitore dallo stesso prescelto, sulla base della frequenza delle prestazioni e della durata del servizio previste nel PAI.

I voucher sociali sono erogati in base alle prestazioni socio-assistenziali/educative previste dal Piano di Assistenza Individuale /Piano Personalizzato (PAI/PP), concordate con l'assistente sociale competente, autorizzate e sovvenzionate.

Gli interventi autorizzati e sovvenzionati devono essere resi dal fornitore scelto dal beneficiario del voucher, tra quelli qualificati ed iscritti ad apposito Albo tenuto dal Comune, secondo le disposizioni previste nel presente Disciplinare Operativo e Procedimentale all'uopo predisposto dal Settore.

Ogni voucher, a seconda della tipologia di servizio erogato, corrisponde ad un'ora di prestazione resa da personale qualificato avente titolo di EDUCATORE, OSS e ASSISTENTE FAMILIARE, abilitato professionalmente a rendere le prestazioni programmate in sede di Piano di Assistenza



Settore IV

Individuale (P.A.I) e di progetto Personalizzato (PP).

Per ora di assistenza si intende quella effettivamente erogata in favore dell'utente, pertanto, nel costo della stessa sono ricomprese tutte le indennità e le spettanze dovute all'operatore per recarsi presso il domicilio o altri luoghi individuati dal SSP per l'espletamento delle prestazioni ed i relativi costi.

Non si può considerare incluso nell'ora di assistenza il tempo necessario affinché l'operatore raggiunga il domicilio o altro luogo individuato per l'espletamento della prestazione.

Ad ogni voucher è riconosciuto il seguente valore economico onnicomprensivo:

- € 16,61 ad ora per servizi SAD, Aiuto Personale, resi mediante l'impiego della figura professionale dell'Assistente Familiare
- € 20,00 ad ora per servizi di Assistenza Domiciliare Educativa resi mediante l'impiego della figura professionale dell'Educatore
- € 18,45 ad ora per servizi SAD e/o ADI, Tutoraggio in favore di adulti, anziani, disabili e persone con patologie psichiatriche resi mediante l'impiego della figura professionale dell'Operatore Socio Sanitario.
- € 18,45 ad ora per servizi di Integrazione scolastica resi mediante l'utilizzo dell'OSS ed in favore di disabili presso le strutture scolastiche
- € 18,00 ad ora per servizi SAD e/o ADI in favore di anziani non autosufficienti avviati al servizio con fondi PAC di cui alle schede progettuali riprogrammate giusto decreto 2092/PAC e successive modifiche e fatti salvi aumenti o riduzioni di importi imposti dall'Autorità di Gestione in sede di riprogrammazione risorse PAC.

Per i servizi SAD e ADI resi in favore di anziani ultra sessantacinquenni non autosufficienti ammessi a fruire dei fondi PAC, il PAI prevederà sempre e comunque l'utilizzo di personale con la qualifica di OSS, stante l'elevato livello di compromissione fisica che caratterizza l'utenza ammissibile a finanziamento PAC

ARTICOLO 5 - BENEFICIARI DEI VOUCHER SOCIALI

Sono beneficiari dei **voucher sociali** le persone adulte, anziane, le persone disabili e le persone affette da patologia psichiatrica, aventi problemi di disagio sociale, di autonomia funzionale, problemi relazionali e di autogoverno, i minori con disabilità che necessitano di interventi educativi a sostegno dell'onere di cura della famiglia, ovvero che necessitano di assistenza presso le strutture scolastiche, residenti nel territorio comunale, che, in base a quanto previsto dai vigenti Regolamento e Disciplinare d'accesso ai servizi socio-assistenziali e socio-sanitari integrati, sono autorizzate dall'Ente Comune all'ottenimento di prestazioni interamente o parzialmente gratuite da parte di soggetti qualificati.

I beneficiari dei "voucher sociali", dopo aver condiviso con l'assistente sociale incaricato del caso il Piano di Assistenza Individuale (PAI) redatto dall'U.V.M., o il Progetto Personalizzato definito e sottoscritto con il Servizio Sociale Professionale, acquisita una copia dello stesso, si devono rivolgere, con propria autonoma scelta, ad uno dei soggetti qualificati iscritti all'Albo, per concordare e sottoscrivere il contratto concernente la fruizione degli interventi che concretizzano il progetto assistenziale.

ARTICOLO 6 - QUALIFICAZIONE DEI SOGGETTI FORNITORI

Gli interventi concernenti i servizi di assistenza domiciliare solo sociale o socio sanitaria integrata ed educativa ed aiuto personale, oggetto del presente progetto, autorizzati e sovvenzionati tramite erogazione di voucher sociali, debbono essere forniti esclusivamente da soggetti che, a domanda, sono legittimati dal riconoscimento del possesso di requisiti e condizioni predefiniti, a garanzia del livello di qualità potenziale delle prestazioni che gli stessi possono offrire.

I soggetti interessati, dopo aver esperito la procedura di qualificazione ed iscrizione all'Albo dei Soggetti Qualificati tenuto dal Comune, sono legittimati all'offerta di interventi e prestazioni assistenziali domiciliari anche socio sanitarie integrate ed educative e di aiuto personale a favore di persone adulte, anziane, minori/adulti disabili e cittadini affetti da patologia psichiatrica.



Settore IV

Nel "Disciplinare Operativo e Procedimentale" sono definiti procedure, requisiti quali-quantitativi e presupposti per la qualificazione e le cause di esclusione.

ARTICOLO 7 - COMMISSIONE DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO E DEL MANTENIMENTO DEI REQUISITI DI QUALIFICAZIONE DEI FORNITORI

Un'apposita Commissione nominata con atto del Dirigente del Settore IV - Servizi alla Persona, Socio Sanitario, Pubblica Istruzione, provvederà a vagliare le domande di qualificazione di tutti i soggetti interessati ed a verificare il possesso dei requisiti quali-quantitativi richiesti, nonché la permanenza dei medesimi per tutta la durata dell'Albo.

ARTICOLO 8 - RAPPORTI FRA SOGGETTO QUALIFICATO E COMUNE

Il rapporto fra Comune e soggetto qualificato nasce con la domanda di Qualificazione per l'erogazione dei servizi di assistenza domiciliare anche socio sanitaria integrata ed educativa e aiuto personale rivolti a persone anziane, minori/adulti disabili e cittadini affetti da patologie psichiatriche, mediante voucher sociale e si perfeziona con l'iscrizione all'Albo.

L'iscrizione all'Albo comporta la conoscenza e l'accettazione di tutte le dirette attività di verifica, controllo e vigilanza sull'attività gestionale del fornitore, esercitate dal Comune al fine di verificare il mantenimento del possesso dei requisiti, del livello degli interventi e degli impegni formalmente assunti.

I rapporti tra Comune e soggetto qualificato sono regolati da rapporto convenzionale, conforme all'allegato **modello n. 5**. La convenzione tra le parti decorre dalla data di iscrizione definitiva del soggetto qualificato nell'Albo fornitori e scade alla data di scadenza naturale di vigenza dell'albo, fatte salve eventuali proroghe di durata dell'Albo disposte con provvedimento espresso dell'Amministrazione.

Nel "Disciplinare operativo e procedimentale" sono definiti percorsi procedurali, specifici obblighi ed impegni che il fornitore deve adempiere per ottenere la qualificazione e mantenere l'iscrizione all'Albo, nonché le procedure di cancellazione dallo stesso, previa comunicazione dell'avvio del procedimento al soggetto interessato.

L'iscrizione all'Albo dei fornitori qualificati implica l'accettazione e il rispetto di quanto riportato nel presente Disciplinare compresi gli obblighi, gli oneri e gli impegni a carico dei soggetti qualificati.

ARTICOLO 9 - ATTRIBUZIONI GESTIONALI DEL COMUNE

L'Amministrazione Comunale promuove la qualità della vita e dei diritti di cittadinanza attraverso un sistema integrato di interventi/servizi. Il sistema integrato incentiva le sinergie operative tra tutte le risorse formali ed informali della comunità (servizi sociali, servizi sanitari e ospedalieri, scuole, agenzie educative e del lavoro, formative, sportive, ricreative, volontariato, associazionismo ecc.).

L'Amministrazione Comunale, attraverso personale proprio, in servizio presso il Settore IV, concorre alla piena operatività del Servizio Sociale Professionale, dell'Equipe Multidisciplinare, della Porta Unitaria d'Accesso e della Unità di Valutazione Multidimensionale, al fine di garantire ai cittadini:

- la semplificazione delle modalità d'accesso alla rete dei servizi;
- l'appropriatezza della risposta assistenziale;
- la continuità assistenziale;
- l'Integrazione delle risorse e delle competenze professionali.

Il Servizio Sociale Professionale Comunale garantisce alle persone adulte, anziane e disabili ed alle loro famiglie il diritto di essere protagonisti, partecipando attivamente alla formulazione del Piano di Assistenza Individuale e del Progetto Personalizzato riconoscendogli il diritto di scegliere



Settore IV

direttamente il fornitore del servizio assistenziale.

Il Comune si assume i compiti di tutela e di accompagnamento nella scelta del fornitore qualificato in tutti i casi in cui il cittadino e/o la sua famiglia non siano nelle condizioni di poter procedere direttamente.

Il Comune si assume l'onere del controllo sull'adempimento del servizio, sulla qualità dello stesso e sul rispetto di quanto contenuto nel presente disciplinare da parte dei fornitori qualificati.

Per la determinazione del valore economico del voucher sociale, calcolato al netto della compartecipazione, se dovuta dall'utente fruitore, si procede in base a quanto previsto dalla specifica regolamentazione in vigore.

ARTICOLO 10 – ISCRIZIONE E DURATA DELL'ALBO DEI SOGGETTI QUALIFICATI

L'Albo dei soggetti qualificati avrà la durata di anni tre decorrenti dalla data della sua pubblicazione all'Albo Pretorio.

L'Albo dei soggetti qualificati sarà aperto a tutti i soggetti che, avendone i requisiti, ne facciano richiesta, anche dopo la sua istituzione, per tutta la sua durata.

Nel Disciplinare operativo e procedimentale sono stabiliti i termini per la presentazione di nuove domande di ammissione.

Alla scadenza, l'operatività dell'albo può essere prorogata per periodi determinati, previa adozione di apposito provvedimento amministrativo da parte del Responsabile del Settore IV.



Settore IV

INDICE

PARTE PRIMA - PROCEDURA PER L'ISCRIZIONE ALL'ALBO DEI SOGGETTI QUALIFICATI

PARAGRAFO I – Prestazioni oggetto del servizio

PARAGRAFO II - Soggetti che possono richiedere l'iscrizione all'Albo dei Soggetti Qualificati.

PARAGRAFO. III - Modalità di presentazione della domanda.

PARAGRAFO. IV - Requisiti di partecipazione

PARAGRAFO. V - Avalimento

PARAGRAFO VI - Cause di esclusione

PARAGRAFO VII – Procedura per l'attribuzione dei punteggi relativi agli ulteriori requisiti di qualità di cui a PARAGRAFO IV lettera E)

PARAGRAFO VIII - Commissione di valutazione del possesso e del mantenimento dei requisiti di qualificazione dei fornitori

PARAGRAFO IX - Modalità di gestione dell'Albo dei Soggetti Qualificati

PARAGRAFO X - Durata dell' Albo dei Soggetti Qualificati

PARAGRAFO XI - Obblighi del soggetto provvisoriamente qualificato

PARAGRAFO XII - Obblighi del soggetto qualificato

PARAGRAFO XIII.- Cancellazione dall'Albo

PARTE SECONDA - DISCIPLINA OPERATIVA DEL SERVIZIO E SCHEMI DI MODELLI

PARAGRAFO I - Premessa

PARAGRAFO II - Fruitori del servizio

PARAGRAFO III - Voucher sociale e modalità di pagamento

PARAGRAFO IV. - Soggetto Qualificato. Oneri, impegni ed obblighi.

PARAGRAFO V - Doveri ed obblighi del Soggetto Qualificato nei confronti del cittadino-utente autorizzato

PARAGRAFO VI. - Obblighi particolari del Soggetto Qualificato nei confronti dell'Amministrazione

PARAGRAFO VII - Ruolo e funzioni dell'Amministrazione Comunale

PARAGRAFO VIII - Interventi/servizi non resi .

PARAGRAFO IX. - Vigilanza e controllo.

PARAGRAFO X. Prestazioni oggetto del servizio



Settore IV

PARTE PRIMA

PROCEDURA PER L'ISCRIZIONE ALL'ALBO DEI SOGGETTI QUALIFICATI

Il Comune di Andria, al fine di supportare il complessivo sistema di welfare locale rivolto al sostegno e alla tutela delle fasce più deboli della popolazione, a rischio di esclusione, attraverso solidi percorsi di presa in carico multiprofessionali e l'erogazione di servizi e interventi anche integrati atti a favorire l'inclusione sociale, una soddisfacente vita di relazione e la permanenza di persone anziane, disabili e con patologia psichiatrica, prive o carenti di autonomia, nel loro ambiente di vita, rinnova l'Albo di Soggetti Qualificati per la fornitura di prestazioni e servizi di Assistenza Domiciliare anche socio-sanitaria integrata ed educativa e Aiuto Personale mediante l'assegnazione di voucher sociali.

PARAGRAFO I – Prestazioni oggetto del servizio

Il servizio di Assistenza Domiciliare socio-sanitaria integrata ed educativa e di aiuto alla persona rivolto ad adulti, anziani e ad adulti/minori con disabilità anche psichica è costituito dal complesso di prestazioni e interventi di natura socio-assistenziale, sanitaria, educativa predisposti dal P.A.I./P.P. a supporto dell'adulto in difficoltà, dell'anziano o del minore o della persona diversamente abile e del relativo nucleo familiare.

Gli obiettivi generali del Servizio sono:

- **sostenere** il nucleo familiare in cui la persona "fragile" vive ed è inserita;
- **contrastare fenomeni di esclusione socio-lavorativa condizionati da fattori soggettivi di tipo psico-sociale;**
- **favorire la frequenza e l'integrazione scolastica dei minori con disabilità, supportando gli stessi nel contesto scolastico di riferimento;**
- **progettare ed attuare**, anche in sintonia con la famiglia, interventi personalizzati atti a valorizzare le capacità e le competenze del minore e/o persona, anche diversamente abile, al fine di svilupparne pienamente le potenzialità;
- **integrare** le funzioni di cura sociali e sanitarie finalizzate a sostenere a domicilio la persona in condizione di non autosufficienza temporanea o protratta;
- **prevenire e/o ritardare** istituzionalizzazioni e/o ricoveri impropri;
- **valorizzare e potenziare** le capacità di autonomia e di relazione dei minori con disabilità, sia all'interno del nucleo familiare che all'esterno (con la scuola, con i coetanei, in attività di socializzazione, sportive....)
- **prevenire e contrastare** l'isolamento sociale e gli stati di emarginazione, anche attraverso la "cura" delle relazioni sociali e affettive e la fruizione di opportunità formative, ludiche, ricreative, culturali, sportive che il territorio offre.

I servizi e le attività di seguito descritti sono ricompresi e facenti parte del Piano Sociale di Zona del Comune di Andria

Il presente disciplinare si applica altresì all'implementazione dei servizi di cura domiciliare, di aiuto personale in favore di persone psico-socialmente fragili, anziani o di persone non autosufficienti, in favore delle quali, l'Ambito Territoriale ha la possibilità di attivare servizi ed interventi accedendo a risorse terze destinate alle medesime finalità.

Ciò al fine di creare un sistema unico, organico e personalizzabile di erogazione dei servizi domiciliari in favore di adulti in difficoltà, anziani, disabili e cittadini affetti da patologia psichiatrica.

Il livello operativo delle prestazioni assistenziali e di cura è quello territoriale coincidente, con il Distretto Sanitario n. 2 per le prestazioni sanitarie e dell'Ambito di Andria, per quelle sociali.



Settore IV

Esse privilegiano l'ambito della vita quotidiana e il domicilio e non sono da considerarsi come somma di prestazioni, ma come azioni integrate, coerenti al raggiungimento di obiettivi/risultati del maggior benessere possibile della persona, all'interno di piani assistenziali individualizzati e di progetti personalizzati.

Il servizio di Assistenza Domiciliare comprende le seguenti prestazioni:

- Cura della persona
- Cura ambiente di vita

Le prestazioni dell'attività di cura della persona consistono in:

- alzata complessa/semplice
- rimessa a letto complessa/semplice
- bagno complesso/semplice
- igiene personale
- prestazioni igienico/sanitarie a supporto delle prestazioni ASL
- preparazione, aiuto assunzione pasto
- sorveglianza condizioni personali e abitative

Le prestazioni di cura dell'ambiente di vita sono:

- igiene ambiente di vita ordinaria/straordinaria
- spesa, piccole commissioni

Il servizio di Assistenza Domiciliare Educativa comprende le seguenti prestazioni:

- sostegno alla famiglia nello svolgimento delle sue funzioni educative e di cura attraverso l'educazione all'ascolto, all'osservazione e alla comprensione dei bisogni del minore, nella mediazione delle relazioni familiari, nell'acquisizione di nuovi modelli pedagogici ed educativi;
- interventi educativi rivolti direttamente al minore, volti al superamento delle sue carenze di autonomia nelle funzioni personali, relazionali e scolastiche;
- interventi atti a favorire la partecipazione ad attività educative, ricreative a valenza socializzante ed esperienziale al fine di inserire positivamente il minore nel proprio contesto socio-culturale;
- sostegno alla quotidianità, nei casi di temporanea impossibilità della famiglia ad assicurare il soddisfacimento dei bisogni quotidiani del minore
- attività di coordinamento e di mediazione con le agenzie socio-educative e ricreative del territorio (scuola, società sportive, culturali ecc.)
- sostegno a soggetti con problemi relazionali, di socializzazione e comportamentali (minori, adulti, anziani) nell'ambito di progetti di inclusione sociale, definiti in base alle specifiche situazioni di bisogno.

Il servizio di Integrazione scolastica di alunni con disabilità comprende le seguenti prestazioni:

- attività e sostegno al minore attraverso azioni mirate al conseguimento dell'integrazione scolastica, dell'autonomia, della socializzazione;
- accompagnamento dell'alunno in tutti gli ambienti scolastici per l'accesso ai vari spazi ricreativi, didattici e sportivi;



Settore IV

- accompagnamento e aiuto nell'utilizzo dei servizi igienici, cambio e pulizia,
- accompagnamento, vigilanza e ausilio per l'assunzione della merenda e del pasto durante la mensa scolastica;
- ausilio per l'assunzione di farmaci, su prescrizione e indicazione del medico/pediatra;
- accompagnamento e vigilanza durante le gite scolastiche.

Il servizio di Aiuto personale comprende le seguenti prestazioni:

- accompagnamento a servizi sociali, sanitari, formativi ecc.
- custodia sociale comprendente controllo condizioni di vita, piccoli aiuti domestici, disbrigo pratiche
- supporto alla vita relazionale, all'integrazione sociale e alle attività esterne
- supporto nella gestione del bilancio familiare, nell'organizzazione e nel governo della casa

PARAGRAFO II - Soggetti che possono richiedere l'iscrizione all'Albo dei Soggetti Qualificati.

Il Comune provvede ad emanare un avviso pubblico, con il quale è data diffusione del modulo gestionale, con invito ai soggetti interessati a presentare apposita domanda.

Possono presentare domanda per la legittimazione a far parte dell'albo dei soggetti qualificati, tutti i soggetti di cui all'art. 45 del D.Lgs 50/2016, con e senza finalità di lucro operanti nell'ambito dei servizi alla persona e alla comunità, che presentino organizzazione d'impresa e che siano in possesso dei requisiti previsti al successivo paragrafo IV.

La partecipazione è consentita in forma individuale ovvero in forma riunita o consorziata ex artt. 45, 47 e 48 del D.Lgs 50/2016, ovvero con intendimento di riunione o consorzio ex art. 48 comma 8 D.Lgs 50/2016.

È fatto divieto ad un medesimo operatore economico di partecipare alla presente procedura sia in forma individuale che in forma associata (quale componente di un RTI o di un Consorzio) così come è fatto divieto ad un medesimo operatore di partecipare in diversi RTI o in diversi Consorzi, pena, in ogni caso, l'esclusione dell'operatore e della concorrente in forma associata al quale l'operatore stesso partecipa.

Nel caso di consorzio ex art 45 comma 2 lett b) e c) del D.lgs 50/2016 lo stesso deve obbligatoriamente indicare se concorre per se, ovvero se individua una consorziata quale esecutrice del servizio, nel qual caso quest'ultima sarà individuata quale responsabile e dovrà essere garante dell'operato di tutti i consorziati.

In caso di individuazione dell'impresa esecutrice:

- i requisiti di legittimazione dovranno essere posseduti dalla stessa/ e dal consorzio, inteso come autonomo soggetto giuridico, ferma restando la responsabilità solidale del consorzio;
- i requisiti di qualità di cui al Paragrafo IV lett E devono essere dimostrati dall'impresa consorziata individuata quale esecutrice.

PARAGRAFO. III - Modalità di presentazione della domanda.

I soggetti interessati e in possesso dei requisiti richiesti, devono presentare la propria candidatura con l'osservanza delle modalità tutte prescritte nell'Avviso Pubblico.

PARAGRAFO. IV - Requisiti di partecipazione

L'organismo che intende prendere parte alla presente procedura deve essere in possesso dei requisiti di carattere generale, speciale e tecnico professionale espressamente esplicitati nel presente articolato



Settore IV

A) REQUISITI di ORDINE GENERALE (art. 80 del D.Lgs. 50/2016)

Non è ammessa la partecipazione alla procedura di legittimazione e qualifica dei concorrenti per cui sussistono:

- Le cause di esclusione previste dall'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 e dalla vigente normativa antimafia.
- Assenza di partecipazione plurima ai sensi dell'art 48 comma 7 del D.lgs 50/2016

B) REQUISITI di ORDINE SPECIALE – IDONEITA' PROFESSIONALE (art 83 comma 1 lett a) del D.lgs 50/2016)

Gli operatori economici partecipanti alla procedura devono possedere, pena l'esclusione, oltre ai requisiti di carattere generale di all'art. 80 del D.Lgs 50/2016, i seguenti requisiti minimi:

B.1 Per le Cooperative Sociali

1. Iscrizione nel Registro delle Imprese della C.C.I.A.A. o equivalente registro per gli altri stati membri, per un'attività compatibili con quelle oggetto di procedura.
2. Iscrizione all'Albo Regionale delle Cooperative sociali Sez "A" o Consorzi di Cooperative Sociali Sezione "C" ai sensi della Legge 381/91;
3. Iscrizione all'Albo delle Società Cooperative presso il Ministero delle Attività Produttive, giusto decreto dello stesso ministero del 23/06/2004 o idonea documentazione attestante l'avvenuta iscrizione o autocertificazione.

B.2 Per le Ditte e Società

1. Iscrizione nel Registro delle Imprese della C.C.I.A.A. o equivalente registro per gli altri stati membri, per un'attività compatibili con quelle oggetto di procedura;

B.3 Per Tutti i Concorrenti

1. Titolarità dell'Autorizzazione al funzionamento per l'espletamento dei Servizi di Assistenza Domiciliare (anziani o disabili), Assistenza Domiciliare Educativa, Assistenza Domiciliare Integrata di cui agli ART 87, 87 bis e 88 del RR n. 4/2007 e s. m. e i., rilasciata dall'Ambito Territoriale Competente ai sensi del vigente regolamento regionale n 4/2007;
2. Iscrizione nel Registro delle Imprese della C.C.I.A.A. o equivalente registro per gli altri stati membri, per un'attività compatibili con quelle oggetto di procedura
3. Iscrizione in albi, registri e quant'altro richiesto dalla normativa specifica applicabile alla categoria giuridica di appartenenza.
2. Statuto ed atto costitutivo comprendente le attività di assistenza domiciliare e/o socio-assistenziali e/o socio-educative per disabili e/o anziani e/o pazienti psichiatrici

Il requisito di cui alla lettera B 3 punto 1 dovrà essere posseduto :

- Nel caso di candidatura presentata da un Raggruppamento Temporaneo di Imprese o di consorzio Ordinario, da tutti gli Operatori Economici Partecipanti al raggruppamento o al Consorzio.
- In caso di consorzi di cui alle lettere b) e c) dell'art. 45 comma 2 del D.Lgs 50/2016, dal Consorzio medesimo ovvero dall'impresa consorziata individuata quale esecutrice del servizio.

I partecipanti alla procedura dovranno altresì, essere in possesso dei seguenti requisiti di capacità tecnica ed economica:

C) REQUISITI DI ORDINE SPECIALE -CAPACITÀ ECONOMICA e FINANZIARIA (art. 83 comma 1 lett b) del D.Lgs. 50/2016)

- **Solidità economica:** dimostrata dalle dichiarazioni di almeno un istituto bancario o intermediario autorizzato ai sensi del D.Lgs. n.



Settore IV

385/1993, rilasciata in data successiva alla pubblicazione dell'avviso pubblico, che attesti la solidità economica del concorrente (art. 83 comma 1 lett b) D-lgs 50/2016).

I requisiti di **capacità economica e finanziaria** dovranno essere dimostrati come segue:

- da tutte le imprese partecipanti al **Raggruppamento Temporaneo** costituito o non costituito e da tutti i soggetti facenti parte del consorzio ordinario.
- dal solo Consorzio in caso di Consorzio ex art 45 comma 2 lett. b)- e c)- del D.Lgs 50/2016.

D) **CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE** (art. 83 comma 1 lett c) del D.Lgs. 50/2016)

I partecipanti alla gara, dovranno possedere inoltre i seguenti requisiti:

- a) avere una esperienza **certificabile** per conto di soggetti pubblici e privati, di 12 mesi consecutivi, maturata nell'ultimo quinquennio precedente alla pubblicazione del bando, in servizi di assistenza domiciliare in favore di persone adulte, anziane, minori/adulti disabili o persone con patologia psichiatrica.
- b) Presenza operativa di figure professionali qualificate in relazione ai servizi oggetto del presente avviso e in possesso dei titoli di studio e delle esperienze professionali previste dalle normative nazionali e regionali vigenti: Operatori Socio Sanitari, Addetti all'assistenza di Base, Assistenti Domiciliari e dei Servizi Tutelari, Assistenti Personali, nel numero minimo di **5 unità ed** Educatori Professionali nel numero minimo di **1 unità**
- c) Presenza di un coordinatore responsabile del servizio in possesso di laurea ovvero di specifico titolo, con esperienza professionale specifica in riferimento alla tipologia del servizio
- d) Possesso della carta dei servizi relativa ai servizi per cui è autorizzato (artt. 87,87 bis, 88 del R.R.4/2007 e s.m.i.)

I requisiti di **capacità tecnica e professionale** dovranno essere dimostrati come segue:

Requisito lettera a)

- Nel caso di candidatura presentata da un **Raggruppamento Temporaneo di Imprese** o da un consorzio ordinario, costituito o da costituirsi, il requisito di cui alla lettera a) , l'esperienza di almeno 12 mesi continuativi dovrà essere posseduta da almeno uno dei componenti del raggruppamento.
- In caso di **Consorzi** di cui alle lett. b)- e c)- dell'art. 45 comma 2 del D.Lgs 50/2016, il requisito dovrà essere dimostrato dal consorzio medesimo in quanto autonomo soggetto giuridico

Requisito lettera b e c

- Nel caso di candidatura presentata da un **Raggruppamento Temporaneo di Imprese** o da un consorzio ordinario, costituito o da costituirsi, il requisito di cui alle lettere b), c) è comprovato dalla sommatoria delle figure professionali in organico alla capogruppo e a ciascuna mandante del raggruppamento..
- In caso di **Consorzi** di cui alle lett. b)- e c)- dell'art. 45 comma 2 del D.Lgs 50/2016, il requisito dovrà essere dimostrato dal consorzio medesimo in quanto autonomo soggetto giuridico.

Requisito lettera d

- Nel caso di candidatura presentata da un **Raggruppamento Temporaneo di Imprese** o da un consorzio ordinario, costituito o da costituirsi, il requisito di cui alle lettere d) è comprovato dalla capogruppo
- In caso di **Consorzi** di cui alle lett. c)- e d)- dell'art. 45 comma 2 del D.Lgs 50/2016, il requisito dovrà essere dimostrato dal consorzio medesimo in quanto autonomo soggetto giuridico.



Settore IV

I Consorzi di concorrenti sono tenuti a dichiarare in modo chiaro ed univoco, a pena di esclusione dalla gara, a quale tipologia appartengono tra quelle previste alle lett. b)-, c)- ed e)- dell'art. 45 del D.Lgs.50/2016.

Le RTI e i consorzi ordinari di cui all'art. 45 lett. d)- ed e)-, ai sensi e per gli effetti dell'art. 48 del D.Lgs 50/2016 comma 4 sono tenuti a dichiarare espressamente, le parti del servizio che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati.

Tutti i requisiti di cui sopra devono sussistere al momento della richiesta di partecipazione alla procedura e persistere per tutta la durata della convenzione.

I suddetti requisiti rappresentano elementi essenziali richiesti ai soggetti che intendono qualificarsi per l'erogazione dei servizi di assistenza domiciliare anche socio-sanitaria integrata ed educativa e aiuto personale per persone adulte, anziane, minori/adulti disabili, persone affette da patologia psichiatrica, mediante voucher. La mancanza o la inosservanza di essi, sia in fase di qualificazione che di attività di verifica costituisce motivo di esclusione o di decadenza.

E) ULTERIORI CRITERI DI QUALITÀ SOGGETTI A VALUTAZIONE:

il presente capoverso declina gli ulteriori requisiti di qualità soggetti a valutazione da parte della commissione e finalizzati a valutare la qualità progettuale, la capacità organizzativa e le potenzialità di erogazione di servizi aggiuntivi e complementari ai servizi domiciliari del soggetto che si candida all'iscrizione all'Albo e nello specifico essi sono:

1. Possesso di un registro utenti del servizio e della cartella utenti con l'indicazione dei piani individualizzati di assistenza.
2. Piano annuale della formazione e dell'aggiornamento del personale posto in essere nel triennio precedente alla candidatura, organico e strutturato.
3. Contenimento del turn over degli operatori valutato con riferimento all'ultimo triennio antecedente alla candidatura.
4. Programmazione e organizzazione dei servizi con definizione precisa dei tempi, delle modalità e delle attività, delle funzioni e delle procedure finalizzate al miglioramento continuo della qualità del servizio, comprese le modalità di accoglienza della domanda, di valutazione della stessa, della presa in carico e delle procedure di monitoraggio
5. possesso della Certificazione di qualità:
 - certificazione di qualità relativa al servizio di Assistenza Domiciliare e Aiuto Personale per adulti, disabili, anziani e pazienti psichiatrici;
 - certificazione di qualità relativa ad altri servizi socio-assistenziali o socio-educativi a favore di adulti, disabili, anziani e pazienti psichiatrici;

I sopra descritti ulteriori requisiti di qualità danno diritto all'attribuzione di massimo 40 punti.

I predetti punteggi costituiranno l'elemento per la formulazione di una graduatoria a cui gli operatori del Settore IV faranno riferimento per l'individuazione del soggetto erogatore, nel caso in cui il destinatario del servizio ovvero chi ne fa le veci, non sia in grado di operare una scelta.

Resta fermo che non sarà iscritto all'Albo dei Soggetti Qualificati il soggetto che, in sede di valutazione dei predetti requisiti di qualità, consegua un punteggio totale inferiore a n. 20 punti.

PARAGRAFO V - Avvalimento

In attuazione dei disposti dell'art. 89 del D.Lgs 50/2016, il concorrente può dimostrare il possesso dei requisiti di carattere economico, finanziario, tecnico e professionale di cui all'art 83 lettere b) e c) esplicitati al Precedente Paragrafo IV lettere C) e D) avvalendosi dei requisiti di un altro soggetto.

Si fa presente che, ai sensi del comma 7 del citato art. 89, in relazione alla presente procedura non è consentito, pena l'esclusione, che dello



Settore IV

stesso soggetto ausiliario si avvalga più di un concorrente, e che partecipino sia il soggetto ausiliario che quello che si avvale dei requisiti.

Ai fini dell'ammissione alla procedura mediante il ricorso dell'avvalimento di cui all'art. 89, dovrà essere fornita - **a pena di esclusione** - tutta la documentazione prevista al comma 1 del suddetto articolo e precisamente:

- Una dichiarazione del concorrente attestante l'avvalimento dei requisiti necessari per la partecipazione alla gara, con specifica indicazione dei requisiti stessi e dell'impresa ausiliaria.
- Una dichiarazione del concorrente circa il possesso da parte del concorrente medesimo dei requisiti di ordine generale.
- Una dichiarazione sottoscritta da parte dell'impresa ausiliaria attestante il possesso da parte di quest'ultima dei requisiti di ordine generale di cui all'art 80 del D.Lgs 50/2016 ss.mm.ii nonché il possesso dei requisiti tecnici e delle risorse oggetto dell'avvalimento.
- Una dichiarazione sottoscritta dall'impresa ausiliaria con cui quest'ultima si obbliga verso la stazione procedente a mettere a disposizione per tutta la durata dell'Albo le risorse necessarie di cui è carente il concorrente.
- Una dichiarazione sottoscritta dall'impresa ausiliaria con cui questa attesta che non partecipa alla procedura in proprio o associata o consorziata.
- In originale o copia autentica il contratto con il contenuto prescritto dall'art 88 comma 1 del D.P.R. n. 207/2010, in virtù del quale l'impresa ausiliaria si obbliga nei confronti del concorrente a fornire i requisiti e a mettere a disposizione le risorse necessarie per tutta la durata dell'Albo.
- (nel caso di avvalimento nei confronti di un'impresa che appartiene al medesimo gruppo) in luogo del contratto di cui alla lettera f) l'impresa concorrente può presentare una dichiarazione sostitutiva attestante il legame giuridico ed economico esistente nel gruppo, dal quale discendono i medesimi obblighi.

Il concorrente e il soggetto ausiliario sono responsabili in solido nei confronti dell'Ambito Territoriale in relazione alle prestazioni oggetto del contratto.

Non è consentito, a pena di esclusione, che della stessa impresa ausiliaria si avvalga più di un concorrente, e che partecipino alla procedura sia l'impresa ausiliaria che quella che si avvale dei requisiti.

PARAGRAFO VI - Cause di esclusione

La mancanza dei requisiti essenziali di cui al PARAGRAFO IV lettere A), B), C) e D) comporterà l'esclusione dalla procedura di ammissione all'Albo dei Soggetti Qualificati, ovvero la cancellazione dallo stesso.

Resta inteso che la mancata acquisizione di almeno n. 20 punti sui **n. 40** attribuibili in sede di valutazione degli elementi di qualità di cui al PARAGRAFO IV lettera E), non consentirà la qualificazione per l'iscrizione all'Albo.

PARAGRAFO VII – Procedura per l'attribuzione dei punteggi relativi agli ulteriori requisiti di qualità di cui a PARAGRAFO IV lettera E)

In sede di valutazione degli ulteriori requisiti di qualità di cui al PARAGRAFO IV lettera E), la commissione disporrà di n. 40 punti da attribuire sulla base dei seguenti indicatori:

1. Registro utenti; cartelle utenti

Punti 5

Il punteggio sarà attribuito come segue:

Punti 5 : per possesso di registro utenti, di schede informative/cartelle utenti con l'indicazione dei piani individualizzati d'intervento. I predetti requisiti devono essere posseduti cumulativamente.

Punti 0: per indisponibilità anche di uno solo dei requisiti richiesti

Documentazione:



Settore IV

Copia di registro utenti, di schede informative/cartelle utenti con l'indicazione dei piani individualizzati d'intervento

Avvertenze:

- il punteggio non sarà attribuito a chi non possiede tutti i requisiti richiesti

2. Formazione del personale

Max punti 5

Il punteggio sarà attribuito come segue:

Punti 5: Per piano annuale della formazione e dell'aggiornamento del personale con ore annue superiori a n. 15.

Punti 3 : Per piano annuale della formazione e dell'aggiornamento del personale con ore annue comprese tra n. 15 e n. 5 all'anno

Punti 0: Per piano annuale della formazione e dell'aggiornamento del personale con ore annue inferiori a n. 5

Documentazione:

- ogni documentazione utile atta a dimostrare i percorsi formativi attuati.

Avvertenze:

- Il requisito dovrà essere dimostrato annualmente e relativamente alle tre annualità precedenti alla candidatura. In sede di candidatura conseguente ad Avviso Pubblico il triennio da considerarsi è quello precedente alla pubblicazione dell'Avviso Pubblico
- In caso di RTI o Consorzio Ordinario il punteggio di cui al punto 2 sarà attribuito a ciascuna partecipante al raggruppamento, procedendosi all'attribuzione all'RTI o Consorzio Ordinario nel suo complesso della media dei punteggi acquisiti dai singoli partecipanti e fermo restando il non superamento del punteggio massimo dell'indicatore (max 5 punti)
- In caso di consorzio ex art 45 lett. b e c del D.Lgs 50/2016 il punteggio sarà attribuito come segue:
 1. Con riferimento al Consorzio quale autonomo soggetto giuridico qualora lo stesso concorra per se quale unico responsabile del servizio;
 2. Con riferimento all'impresa consorziata individua quale esecutrice del servizio

3. Contenimento del turn over

Max punti 2

Il punteggio sarà attribuito come segue:

Punti 2: per numero di rapporti di lavoro a tempo indeterminato cessati nell'ultimo triennio, con la sola esclusione del collocamento a riposo (pensionamento) tra il 30% e il 40%

Punti 0: per numero di rapporti di lavoro a tempo indeterminato cessati nell'ultimo triennio, con la sola esclusione del collocamento a riposo (pensionamento) superiore al 40%

Per il calcolo del Turn Over sarà applicata la seguente formula :

Tasso di turn over complessivo : $\frac{\text{rapporti a tempo indeterminato cessati nell'anno al netto dei collocamenti a riposo}}{\text{Numero dipendenti a tempo Indeterminato nell'anno}} \times 100$

La formula sarà calcolata anno per anno, assumendosi come valore per il calcolo dell'indicatore , media



Settore IV

del punteggio acquisito nel triennio

Documentazione:

- ai fini dell'attribuzione del punteggio compilare l'apposita voce del Modello 2 allegato all'Avviso Pubblico.

Avvertenze:

- Per triennio si intende quello antecedente alla pubblicazione dell'Avviso Pubblico , ovvero quello antecedente alla presentazione della candidatura in caso di partecipazione dell'O.E successiva alla chiusura dell'Avviso Pubblico
- In caso di RTI o Consorzio Ordinario il punteggio di cui al punto 3 sarà attribuito a ciascuna partecipante al raggruppamento, procedendosi all'attribuzione all'RTI o Consorzio Ordinario nel suo complesso della media dei punteggi acquisiti dai singoli partecipanti e fermo restando il non superamento del punteggio massimo dell'indicatore (max 2 punti)
- In caso di consorzio ex art 45 lett b e c D.Lgs 50/2016 il punteggio sarà attribuito come segue:
 1. con riferimento al Consorzio quale autonomo soggetto giuridico qualora lo stesso concorra per se quale unico responsabile del servizio;
 2. con riferimento all'impresa consorziata individuata quale esecutrice del servizio .

4. **Competenze relative alla programmazione, alla organizzazione aziendale e alla gestione dei servizi** **Max punti 20**

Il punteggio sarà attribuito come segue:

- 4 . 1 Max punti 7: Competenze relative alla programmazione aziendale e all'organizzazione del servizio
- 4 . 2 Max punti 7: Competenze gestionali
- 4 . 3 Max punti 6: Offerte migliorative del servizio

4.1 Competenze relative alla programmazione aziendale e all'organizzazione del servizio

Max punti 7 riservati alla valutazione delle competenze relative **alla programmazione aziendale e all'organizzazione del servizio**

Documentazione: aspetti da sviluppare nella "Relazione tecnica" da cui si evincano:

- tenuta di regolamento di servizio, presenza di momenti e di strumenti di programmazione, di verifica, di revisione e supervisione periodica;
- criteri e modalità adottati per il reclutamento, la selezione, la supervisione del personale;
- esistenza di strumenti dedicati alla rilevazione della qualità del servizio e alla valutazione dell'efficacia dello stesso.

4.2 Competenze gestionali

Max punti 7 riservati alla valutazione delle **competenze gestionali** del servizio

Documentazione: aspetti da sviluppare nella "Relazione tecnica" da cui si evincano:



Settore IV

- modalità adottate per l'accoglienza della domanda, la valutazione della stessa, la presa in carico e l'attuazione di percorsi personalizzati, flessibili, integrati e per la gestione delle emergenze
- modalità adottate per garantire la continuità assistenziale;
- modalità di comunicazione e di rapporto con i destinatari e le famiglie e gli enti pubblici
- esistenza di legami attivi e sinergie con enti pubblici e altri soggetti del terzo settore risultanti da rapporti di partnership o da protocolli operativi regolarmente sottoscritti tra le parti

4.3 Offerte migliorative del servizio

Max punti 6 riservati alla valutazione dei servizi migliorativi ed attribuiti come segue:

Punti 2 per l'organizzazione in favore degli utenti di interventi di compagnia, disbrigo pratiche, partecipazione alla vita del territorio e accompagnamento, in forma gratuita, attraverso collaborazioni con associazioni di volontariato formalizzate con appositi accordi;

Punti 2 per l'organizzazione del servizio di trasporto in favore degli utenti, ad un costo, per l'utente non superiore ad € 3,00 (iva compresa se dovuta) per ogni trasporto e senza alcun onere per l'Amministrazione Comunale;

Punti 2 per l'organizzazione di interventi di pronta risposta alle emergenze che si possano verificare presso l'abitazione degli utenti (interventi sull'impianto idraulico, elettrico, termico) a costi calmierati ed indicati nel paragrafo della relazione tecnica descrittiva del servizio migliorativo

Documentazione: aspetti da sviluppare nella "Relazione tecnica" da cui si evincano proposte concrete nei seguenti ambiti:

Avvertenze: le proposte migliorative non potranno modificare le modalità di effettuazione del servizio, ma soltanto integrarle senza che ciò comporti alcun onere aggiuntivo per il Comune, per i servizi migliorativi per i quali è previsto un costo a carico dell'utente è necessario indicare lo stesso al netto dell'iva e con indicazione dell'eventuale iva dovuta.

5. Certificazioni di qualità

Max punti 8

Il punteggio sarà attribuito come segue:

Punti 5: per certificazione di qualità relativa al servizio di Assistenza domiciliare e Aiuto Personale per disabili e/o anziani e/o pazienti psichiatrici (numero massimo di certificazioni valutabili 1 per il presente sub indicatore)

Punti 3: per certificazione di qualità relativa ad altri servizi socio-assistenziali o socio-educativi a favore di anziani e/o disabili e/o pazienti psichiatrici (numero massimo di certificazioni valutabili 1 per il presente sub indicatore)

Documentazione:

produrre copia della/e certificazione/i di qualità

Avvertenze:

- In caso di RTI o Consorzio Ordinario il punteggio di cui al punto 5 sarà attribuito qualora almeno una impresa sia in possesso della certificazione richiesta
- In caso di consorzio ex art 45 lett b e c D.Lgs 50/2016 il punteggio sarà attribuito come segue:



Settore IV

- 1 con riferimento al Consorzio quale autonomo soggetto giuridico qualora lo stesso concorra per se quale unico responsabile del servizio;
- 2 con riferimento all'impresa consorziata individuata quale esecutrice del servizio

La commissione nei limiti massimi dei punteggi attribuiti procederà all'assegnazione del punteggio, in relazione alla rilevanza, qualità, quantità, caratteristiche contenuto prestazionale e materiale della proposta formulata.

Per la valutazione dell'Indicatore 4 relativamente ai sub indicatori 4.1 e 4.2 la commissione avrà a disposizione i seguenti parametri di giudizio a cui corrisponde l'assegnazione di una percentuale di attribuzione di punteggio:

Valutazione/giudizio	Punteggio
Ottimo	100% del punteggio del sub indicatore
Buono	80% del punteggio del sub indicatore
Sufficiente	60% del punteggio del sub indicatore
Mediocre	40% del punteggio del sub indicatore
Scarso	20% del punteggio del sub indicatore
Non valutabile	0% del punteggio del sub indicatore

In caso di mancato raggiungimento dell'unanimità di giudizio da parte dei commissari e con riferimento al singolo indicatore e/o sub indicatore, ciascun commissario esprimerà la propria valutazione ed all'indicatore e/o sub indicatore nel suo complesso sarà attribuita la media dei punteggi ottenuti, in caso di valori decimali si procederà all'arrotondamento alla 1° cifra decimale.

Resta inteso che non otterrà la qualificazione l'operatore economico che in sede di valutazione degli indicatori di cui al presente paragrafo non ottenga un punteggio minimo di 20 punti su 40 disponibili.

PARAGRAFO VIII - Commissione di valutazione del possesso e del mantenimento dei requisiti di qualificazione dei fornitori

Un'apposita Commissione, nominata con atto del Dirigente del Settore Socio Sanitario, provvede a vagliare le domande pervenute di iscrizione all'Albo dei Soggetti Qualificati. Il requisito di qualificazione sarà raggiunto ove il Soggetto risulti in possesso di tutti i requisiti di essenziali di cui al PARAGRAFO IV lettere A), B) C) e D) e abbia conseguito un punteggio totale, pari o superiore a n. **20 punti** relativamente ai requisiti ulteriori di qualità di cui al PARAGRAGO IV lettera E) soggetti alla valutazione, che la Commissione esprimerà sulla base della documentazione e della relazione prodotta.

La Commissione provvederà a iscrivere nell'Albo, in ordine alfabetico, i soggetti ritenuti qualificati con accanto riportato il punteggio conseguito.

Tali punteggi saranno considerati dagli operatori del Settore IV, per l'individuazione del soggetto erogatore, nel caso in cui il destinatario del servizio, ovvero chi ne fa le veci, non sia in grado di operare una scelta.

La commissione, nominata dal Dirigente del Settore IV è composta da n° 3 membri: un Presidente, due tecnici individuati tra dipendenti del Comune e un Segretario verbalizzante.

La Commissione provvede all'iscrizione dei soggetti Qualificati nell'Albo e al periodico aggiornamento dello stesso.

Essa 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 del servizio e dei relativi obblighi di cui alla successiva Parte Seconda "Disciplina del servizio".

La Commissione si riunisce di norma con cadenza annuale per l'aggiornamento dell'Albo dei Soggetti Qualificati in base alle nuove domande pervenute e ogni qualvolta il Dirigente del Settore IV lo richieda.

La commissione esamina le richieste di nuove iscrizioni, le contestazioni, i ricorsi e le giustificazioni e propone al Dirigente del Settore Socio Sanitario eventuali modifiche da apportare all'Albo.



Settore IV

I soggetti iscritti all'Albo sono tenuti a comunicare tempestivamente e non oltre 10 giorni dall'accadimento il venir meno anche solo di uno dei requisiti richiesti per l'iscrizione all'Albo.

PARAGRAFO IX - Modalità di gestione dell'Albo dei Soggetti Qualificati

L'inserimento nell'Albo dei Soggetti Qualificati non costituisce titolo per l'affidamento del servizio, ma requisito indispensabile per poter operare quali Soggetti Qualificati di Servizi di Assistenza Domiciliare anche socio sanitaria integrata ed educativa e Aiuto Personale, in quanto la scelta del Soggetto Qualificato, deputato alla gestione del PAI, sarà effettuata dall'utente al momento della definizione del Progetto Assistenziale Individuale o del progetto Personalizzato.

I Soggetti Qualificati devono assicurare l'erogazione dei servizi di Assistenza Domiciliare anche socio sanitaria integrata ed educativa e Aiuto Personale nei confronti di tutti i cittadini, con le figure professionali richieste nel PAI, nel pieno rispetto dei livelli quanti-qualitativi del servizio, delle procedure previste e di tutte le condizioni (di qualità, economiche, ecc.) individuate nel presente atto e suoi allegati.

Gli interventi dovranno essere garantiti tutti i giorni dell'anno, compresi festivi e prefestivi, dalle ore 7,00 alle ore 21,30.

I soggetti che intendono presentare richiesta di iscrizione all'albo devono produrre la documentazione come prevista nell'Avviso Pubblico.

L'Albo è approvato con Determinazione del Dirigente del Settore IV, ed è pubblicato all'Albo Pretorio del Comune di ANDRIA. Entra in vigore dalla sua pubblicazione ed ha durata triennale.

Ai singoli soggetti che abbiano presentato domanda sarà comunicato l'esito della valutazione, tramite posta certificata.

Eventuali istanze di riesame da parte di soggetti che non abbiano ottenuto l'iscrizione all'Albo, ovvero che siano stati cancellati dallo stesso, dovranno pervenire al Comune di Andria, entro e non oltre 10 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione della decisione negativa della Commissione.

In caso di eventuale richiesta di riesame non sarà ammessa documentazione aggiuntiva o integrativa a quella presentata in sede di partecipazione all'avviso pubblico.

Qualora il Dirigente, nel corso del periodo di sperimentazione del nuovo modello gestionale, rilevi il venire meno, in uno dei soggetti qualificati, di una delle condizioni o di uno dei requisiti essenziali, richiesti al Paragrafo IV lett. A), provvede ad una contestazione formale di tale condizione ostativa.

Il soggetto interessato, entro 10 giorni, potrà presentare memorie difensive rispetto alle quali, la Commissione si esprimerà in via definitiva.

Il soggetto escluso non potrà ripresentare domanda per tutto il periodo di durata dell'Albo.

Alla data di attuazione del presente disciplinare ai soggetti richiedenti la qualificazione è richiesto ai sensi del Paragrafo IV Lettera B – B.3 il possesso contestuale dell'autorizzazione al funzionamento per i servizi di cui agli artt 87, 87 bis e 88 del RR n. 4/2007 e s. m. e i..

Resta inteso che qualora la Regione Puglia, in costanza di vigenza dell'Albo, provveda a dettare nuova normativa regolamentare inerente i servizi ADI, ADE e SAD, ovvero ad apportare modifiche agli standard organizzativi e di personale relativi agli artt 87, 87 bis e 88 del RR n. 4/2007, gli operatori economici, iscritti all'albo, ancorchè qualificati in base al presente progetto organizzativo, sono tenuti entro mesi 6 dall'entrata in vigore delle nuove norme o comunque entro 6 mesi dalla formale comunicazione ad acquisire tutte le autorizzazioni prescritte dalla normativa regionale sopravvenuta nel rispetto degli standard dalla stessa previsti.

PARAGRAFO X - Durata dell' Albo dei Soggetti Qualificati

La durata temporale dell'Albo dei Soggetti Qualificati è prevista a partire dalla sua pubblicazione all'Albo Pretorio per tre anni e comunque sino all'emanazione delle direttive regionali previste dall'art. 28 del Regolamento Regionale n. 4/2007 e dagli artt. 28 e 29 del R.R.11/2015 relative alle "Procedure per l'accreditamento".

La permanenza nell'Albo dei Soggetti Qualificati è condizionata alla permanenza dei requisiti di qualificazione previsti nel presente disciplinare, per



Settore IV

tutta la durata di vigenza.

L'Albo è aperto all'inserimento di nuovi soggetti. Ogni nuova ammissione all'Albo segue identico processo di qualificazione.

Le domande di nuove ammissioni sono esaminate dall'apposita Commissione ogni anno.

I nuovi inserimenti nell'Albo saranno effettuati con decorrenza 1 gennaio di ogni anno.

Le domande per detti inserimenti dovranno pervenire entro il 30 ottobre.

Alla scadenza naturale di validità dell'albo lo stesso potrà essere prorogato per periodi determinati, previa adozione di apposito atto amministrativo da parte del Responsabile del Settore Socio Sanitario.

PARAGRAFO XI - Obblighi del soggetto provvisoriamente qualificato

Il soggetto qualificato, entro **quindici giorni** dalla comunicazione di iscrizione provvisoria all'Albo dei Soggetti Qualificati, dovrà dimostrare, a pena di decadenza, di essersi dotato dei seguenti strumenti, beni e prestazioni a supporto del servizio, essenziali a garantire la qualità degli interventi che si è impegnato ad offrire:

1. **polizza assicurativa** contro il rischio delle responsabilità civili per danni a persone o a cose conseguenti all'attività prestata, liberando il Comune di Andria da ogni responsabilità civile. La polizza dovrà prevedere un massimale non inferiore a € 5.000.000,00 per sinistro.
2. **Sportello di servizio** ubicato nel contesto urbano di Andria, dotato di fax e di segreteria telefonica, operativo per almeno n. 16 ore settimanali articolate su almeno n. 4 giorni. Lo sportello del cittadino è orientato a svolgere le seguenti funzioni:
 1. informazione e comunicazione;
 2. stipula dei contratti di servizio con il cittadino/utente
 3. raccolta di suggerimenti, reclami, indicazioni, consigli, proposte dei cittadini-utenti e delle loro famiglie;
 4. riscossione dei corrispettivi economici relativi agli interventi svolti, eventualmente dovuti dal cittadino.
3. **Carta dei servizi**, nella quale devono essere indicati
 1. presentazione del fornitore e principi fondamentali;
 2. tipologia delle prestazioni e tariffa per ciascuna prestazione
 3. modalità di informazione sui servizi;
 4. modalità di partecipazione degli utenti al controllo della qualità dei servizi e alla vita comunitaria;
 5. modalità per i ricorsi da parte degli utenti nei confronti dei responsabili dei servizi;
 6. informazione sul regolamento interno.
4. **Assetto organizzativo** adeguato, evincibile dall'elenco del personale tecnico, amministrativo, di coordinamento ed esecutivo del servizio.

Il coordinatore dei servizi di assistenza domiciliare anche integrata e/o educativa e aiuto personale deve risultare in possesso di laurea ad indirizzo socio-psico-pedagogico ovvero diploma di maturità con esperienza triennale nel ruolo specifico di coordinatore di struttura o servizio.

Il personale da destinare allo svolgimento del servizio dovrà essere in possesso delle qualifiche di:

- Assistente Familiare inquadramento di riferimento (B1) del CCNL delle Coop sociali
- OSS di ambo i sessi inquadramento di riferimento (C2) del CCNL delle Coop Sociali
- Educatori professionali inquadramento di riferimento (D1 D2) del CCNL delle Coop Sociali

PARAGRAFO XII - Obblighi del soggetto qualificato

1. **Gestione e formazione del personale**



Settore IV

Il soggetto qualificato è tenuto a trasmettere al Settore IV, al momento dell'attivazione degli interventi, il nominativo degli operatori impiegati e il loro curriculum vitae; questo ha validità anche per le sostituzioni temporanee degli operatori al fine di consentire la verifica dei requisiti e delle qualifiche richieste per gli interventi attivati.

Il soggetto qualificato è tenuto a gestire e organizzare il proprio personale garantendo:

- a) personale idoneo, di provata capacità, onestà e riservatezza il quale dovrà astenersi dal manomettere o prendere conoscenza di pratiche, documenti e corrispondenza e dovrà mantenere il più assoluto riserbo su quanto sia venuto a conoscenza nell'espletamento del servizio
- b) la continuità assistenziale degli operatori impiegati nei diversi interventi/servizi, al fine di favorire quel rapporto relazionale che è fattore determinante nella qualità dell'intervento socio-assistenziale e in caso di sostituzione, l'affiancamento tra la persona uscente e quella entrante di almeno tre giorni, interamente a proprio carico;
- c) la gestione delle emergenze;
- d) le sostituzioni, in caso di necessità, con personale di pari qualifica dando comunicazione agli stessi destinatari e al Settore Socio Sanitario del nominativo dell'operatore che presterà servizio, nonché il suo curriculum;
- e) la sostituzione del personale valutato inadeguato dal Settore Socio Sanitario, anche su segnalazione dell'utenza, entro un tempo massimo di 48 ore;
- f) la flessibilità adeguata a fronteggiare le variazioni di calendario o di sospensione di intervento richieste dal servizio sociale o dall'utente per cause di forza maggiore, di tipo sanitario o familiare;
- g) la dotazione al proprio personale in servizio di tesserino di riconoscimento, corredato di fotografia contenente la ragione sociale della ditta, il nome e cognome dell'operatore, il numero di matricola, la qualifica;
- h) la fornitura al proprio personale di tutto il materiale e dei mezzi necessari per l'erogazione del servizio, senza oneri aggiuntivi rispetto al valore nominale del voucher.;
- i) la formazione e l'aggiornamento del proprio personale. La formazione deve assumere valore strategico, coinvolgere tutta la struttura organizzativa, diventare strumento di promozione della qualità. In particolare per promuovere la qualità è necessario creare un meccanismo di formazione continua dentro l'organizzazione. Il numero di ore destinate complessivamente all'aggiornamento non potrà comunque essere inferiore a **5 ore annue** per ogni operatore, indipendentemente dal numero di utenti in carico. Annualmente documenta l'attività di formazione inviando al Settore Socio Sanitario l'elenco dei corsi, specificando i destinatari, i relatori e la durata nonché l'elenco degli operatori che vi hanno partecipato;
- l) la piena applicazione del CCNL vigente e l'osservanza delle norme civili, delle norme relative alla previdenza e all'assistenza dei prestatori di lavoro, delle disposizioni in tema di assicurazioni obbligatorie, antinfortunistiche ed igiene sul lavoro.

2. Rapporti con il Territorio

Il soggetto qualificato garantisce un collegamento costante con il territorio in quanto per l'Amministrazione Comunale è prioritario inserire continuamente e stabilmente il Servizio di Assistenza Domiciliare anche socio sanitaria integrata ed educativa e Aiuto Personale nella vita comunitaria della città.

Tale inserimento deve essere costantemente ricercato e promosso dal soggetto qualificato attraverso raccordi interistituzionali con i servizi sociali, i servizi sanitari territoriali, la scuola, i centri per l'impiego, gli enti di formazione e l'integrazione con le forze socialmente attive del territorio a cui l'Amministrazione Comunale riconosce alto valore in campo sociale (es.: Associazioni di Volontariato in campo socio-assistenziale e sanitario, Associazioni culturali, sportive, ricreative, Parrocchie, Centri di aggregazione ecc.).

Il fornitore qualificato deve accogliere la disponibilità di soggetti volontari. A tale scopo potrà integrare il proprio progetto operativo con l'attività del



Settore IV

volontario, definendone competenze, capacità, attitudini e mansioni che devono essere diverse da quelle degli operatori, garantendo comunque il coordinamento e l'integrazione tra tutti gli "attori" del territorio. Il soggetto qualificato, inoltre deve consentire la partecipazione dei volontari ai momenti informativi e di aggiornamento, nonché provvedere alla copertura assicurativa del volontariato.

3. Tutela della privacy - Informativa ai sensi dell'art. 13 – 14 del Regolamento U.E. 2016/679.

Tutti i dati acquisiti in attuazione della presente procedura ed acquisiti dall'OE in esecuzione della stessa anche in sede di gestione dei PAI di propria competenza saranno uniformati a quanto previsto dalla normativa sulla privacy di cui al Regolamento UE 2016/679- (RGPD)

Il trattamento dei dati dovrà essere improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, tutelando la riservatezza e i diritti sia dell'OE che chiede di essere qualificato sia dei cittadini dallo stesso presi in carico in attuazione della procedura.

Finalità del trattamento

I dati forniti vengono acquisiti da questa Stazione Appaltante per verificare la sussistenza dei requisiti necessari per la partecipazione alla procedura ed in particolare delle capacità amministrative e tecnico-economiche dei concorrenti richieste per l'iscrizione all'albo e, per quanto riguarda la normativa antimafia, in adempimento di precisi obblighi di legge.

I dati forniti vengono acquisiti da questa Amministrazione ai fini della stipula della convenzione, per l'adempimento degli obblighi legali ad essa connessi, oltre che per la gestione ed esecuzione economica ed amministrativa della convenzione medesima.

Tutti i dati acquisiti potranno essere trattati anche per fini di studio e statistici.

Natura del conferimento

Il conferimento dei dati ha natura facoltativa, tuttavia, il rifiuto di fornire i dati richiesti potrebbe determinare, a seconda dei casi, l'impossibilità di ammissione alla procedura di possibilità di esclusione dalla stessa ovvero la decadenza di iscrizione nell'Albo.

Dati sensibili e giudiziari

Di norma i dati forniti non rientrano tra i dati classificabili come appartenenti a categorie particolari di dati (dati sensibili e giudiziari), ai sensi dell'art. 9 del RGPD.

Fatta eccezione per i dati acquisiti in sede di gestione del PAI che sono sottoposti alla normativa di cui all'art 9.

Modalità del trattamento dei dati

Il trattamento dei dati verrà effettuato dall'amministrazione in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere attuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici adeguati a trattarli nel rispetto delle misure di sicurezza previste dal RGPD.

Periodo di conservazione dei dati

I dati personali dell'OE e dei relativi collaboratori saranno conservati per la durata della convenzione di accreditamento e, dopo la cessazione, per ulteriori 10 anni, nel rispetto del Piano di conservazione adottato dal Comune di Andria con deliberazione di Giunta Comunale n. 161 del 12.10.2015. Nel caso di contenzioso giudiziale, per tutta la durata dello stesso, fino all'esaurimento dei termini di esperibilità delle azioni di impugnazione.

Ambito di comunicazione e di diffusione dei dati

I dati potranno essere comunicati:

- -al personale di questa Amministrazione che cura il procedimento di accreditamento o a quello in forza ad altri Uffici della medesima che svolgono attività ad esso attinente;
- a collaboratori autonomi, professionisti, consulenti, che prestino attività di consulenza od assistenza a questa Amministrazione in ordine al procedimento di cui trattasi o per studi di settore o fini statistici;
- ai soggetti esterni, i cui nominativi sono a disposizione degli interessati, facenti parte delle Commissioni di valutazione che verranno di volta in volta costituite;
- al Ministero dell'Economia e delle Finanze;



Settore IV

- ad altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara nei limiti consentiti ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e D.Lgs 33/13 così come modificato dal D.Lgs 97/2016;
- i dati conferiti dai concorrenti, trattati in forma anonima, potranno essere diffusi tramite il sito internet della Stazione Appaltante nella sezione "Amministrazione Trasparente", in ottemperanza al D.Lgs 50/2016 e s.m.i.

Diritti dell'interessato

Contattando l'Ufficio preposto via e-mail all'indirizzo pubblicaistruzione@cert.comune.andria.bt.it, è possibile richiedere l'accesso ai dati che riguardano l'O.E, la loro cancellazione, la rettifica dei dati inesatti, l'integrazione dei dati incompleti, la cancellazione dei dati, la limitazione del trattamento nei casi prevista dall'art. 18 GDPR, nonché opporsi, per motivi connessi alla propria situazione particolare, al trattamento effettuato per legittimo interesse del titolare.

La S.V. ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo competente nello Stato membro in cui risiede abitualmente o lavora o dello Stato in cui si è verificata la presunta violazione.

Nomina Responsabile

A seguito della definitiva iscrizione all'Albo, l'OE potrà essere nominato in qualità di Responsabile esterno del trattamento dei dati, ai sensi dell'art. 28 del RGPD.

Titolare del trattamento :

Città di Andria - Palazzo di Città - Piazza Umberto I - 76123 Andria - BT - Italy

Centralino: +39.0883.290.111 - Fax: +39.0883.290225

Info & Comunicazioni: protocollo@cert.comune.andria.bt.it

Delegati al trattamento dei dati in conformità al GDPR :

Ciascun Dirigente di Settore per competenza, Il Delegato è anche il soggetto designato per il riscontro all'Interessato in caso di esercizio dei diritti ex art. 15 - 22 del Regolamento. I dati di contatto dei Dirigenti possono essere reperiti alla pagina: <http://www.comune.andria.bt.it/settori-nuovo-assetto>.

Il Responsabile della protezione dei dati (RPD o DPO)

NB Consulting - Via Eroi di Dogali 6/c 70123 BARI

mobile: 3348852789 tel./fax. 0802172711

Email: rpd@nbconsulting.it

Pec: direzione@pec.nbconsulting.it

4. Modalità e strumenti di pagamento degli interventi/servizi

Il soggetto qualificato provvede a regolare i rapporti economici con il cittadino-utente e/o con l'Amministrazione Comunale secondo le prescrizioni e modalità predefinite nel nuovo modello gestionale e nello schema di contratto, impegnandosi a rilasciare regolare fattura.

5. Strumenti di controllo interno della qualità

Il fornitore qualificato si dota di strumenti di controllo interno della qualità, intesa come autovalutazione dell'efficacia, dell'efficienza e della produttività del servizio che eroga.

PARAGRAFO XIII.- Cancellazione dall'Albo

Comportano la cancellazione dall'Albo dei Soggetti Qualificati:

- gravi inadempienze tali da compromettere la funzionalità del servizio, frode o grave negligenza;
- mancata ottemperanza al complesso degli impegni assunti, agli obblighi e alle condizioni contenute nella convenzione e nel presente disciplinare;



Settore IV

- utilizzo di personale privo di titolo/esperienza specifici;
- comportamenti tenuti nei confronti degli utenti caratterizzati da imperizia, negligenza, inosservanza delle disposizioni relative al servizio svolto, o lesivi dei diritti e della dignità delle persone;
- motivi di pubblico interesse;
- venir meno di uno dei requisiti essenziali richiesti nell'Avviso Pubblico,
- venir meno dei requisiti di qualità con abbassamento della soglia al di sotto di punti n. 20

Prima di procedere alla cancellazione dall'Albo, il Dirigente del Settore IV, provvede a contestare per iscritto l'inadempimento chiedendo chiarimenti in ordine alle cause che l'hanno determinato e fissando un termine non superiore a 10 giorni entro il quale dovranno pervenire le controdeduzioni scritte.

Il Soggetto Qualificato iscritto all'Albo si impegna, altresì, pena la cancellazione dall'Albo, a praticare anche ai cittadini che richiedano autonomamente e a proprie spese i servizi, tariffe non superiori a quelle stabilite nei voucher.



Settore IV

PARTE SECONDA

DISCIPLINA OPERATIVA DEL SERVIZIO E SCHEMI DI MODELLI

PARAGRAFO I - Premessa

L'insieme di compiti e funzioni istituzionali proprie del Comune è assicurato dal Settore IV che, attraverso il servizio sociale professionale concorre alla piena operatività della Porta Unitaria d'Accesso, della Unità di Valutazione Multidimensionale e dell'Equipe multidisciplinare al fine di garantire ai cittadini la semplificazione delle modalità d'accesso alla rete dei servizi; l'appropriatezza della risposta assistenziale; la continuità assistenziale; l'integrazione delle risorse e delle competenze professionali.

L'Assistente Sociale Responsabile del singolo caso (case manager), in qualità di responsabile del progetto assistenziale dell'adulto, anziano, minore/adulto disabile, utente psichiatrico, svolge il ruolo di garante del corretto e completo svolgimento del progetto stesso, nonché di promotore e connettore delle diverse risorse della comunità territoriale, favorendo sia forme innovative di collaborazione tra pubblico e privato sia forme di reciprocità solidale tra i cittadini.

L'Amministrazione Comunale, attraverso la progettazione, la programmazione e la realizzazione del Piano Sociale di Zona, assicura un'assistenza non standardizzata, ma orientata a soddisfare i diversificati bisogni del singolo.

Anche il soggetto fornitore qualificato è da ritenersi parte attiva nel complesso sistema di tutela del benessere delle persone, che può essere garantito solo mediante la messa in rete delle competenze e delle vocazioni di tutti gli attori coinvolti nel progetto assistenziale delle stesse.

Il Comune di Andria, inoltre, sempre nel rispetto delle proprie funzioni istituzionali, si assume compiti di vigilanza e tutela in tutti i casi in cui il cittadino-utente non sia nelle condizioni di poter autonomamente scegliere il fornitore.

PARAGRAFO II - Fruitori del servizio

I fruitori del servizio sono:

- a) cittadini beneficiari di voucher sociali (totalmente gratuiti o a compartecipazione ai costi)
- b) cittadini non beneficiari di voucher sociali.

Cittadini beneficiari di voucher sociali

Beneficiari di voucher sociali per accedere gratuitamente o con parziale compartecipazione ai servizi di assistenza domiciliare anche integrata ed educativa ed aiuto personale, sono le persone adulte, anziane, minori/adulti disabili, utenti psichiatrici, residenti o domiciliati nel territorio del Comune di Andria, autorizzati dal Settore IV all'acquisto di interventi presso i fornitori iscritti all'Albo dei Soggetti Qualificati, in base a quanto previsto dal Regolamento in materia di accesso e compartecipazione alla spesa vigente alla data di realizzazione dell'intervento.

Nel progetto assistenziale individuale sono evidenziati gli interventi previsti per il raggiungimento degli obiettivi/risultati e per i quali vengono riconosciuti ed assegnati i Voucher sociali.

Il cittadino-utente ammesso al beneficio riceve dal servizio:

1. progetto assistenziale individuale/ progetto personalizzato;
2. voucher sociali;
3. schema di contratto da sottoscrivere con il soggetto qualificato;
4. elenco dei fornitori qualificati iscritti all'Albo con le rispettive Carte dei servizi.

Il cittadino-utente, dopo aver ricevuto quanto sopra indicato, individua direttamente e liberamente il suo fornitore, stipulando con lo stesso, un contratto che obbligatoriamente deve osservare lo schema proposto nel **Modello n 3**.



Settore IV

I costi degli interventi sono stabiliti unilateralmente dal Comune Andria e rispettati da tutti i fornitori qualificati iscritti all'Albo e valgono per i cittadini beneficiari dei servizi.

Il cittadino-utente, fermo restando lo standard minimo quali-quantitativo degli interventi socio-assistenziali che il fornitore deve assicurare, può ricevere, a discrezione del fornitore stesso, con apposita clausola nel contratto, senza alcun costo aggiuntivo a suo carico, ulteriori interventi migliorativi del suo progetto assistenziale, sempre in riferimento agli specifici interventi autorizzati (es. una maggiore durata degli interventi e/o frequenza, utilizzo di ausili, servizi quali: consegna spesa, accompagnamento a visite mediche, etc.), nella logica dello sviluppo della qualità a cui il processo è orientato.

Il cittadino-utente può, altresì, richiedere al soggetto qualificato ulteriori interventi aggiuntivi rispetto a quelli autorizzati dal Settore Socio Sanitario, comprensivi di elementi migliorativi forniti dal fornitore scelto, i cui costi non rientrano nel voucher sociale e restano, pertanto, a totale carico del cittadino-utente.

Qualora il cittadino-utente rilevi degli scostamenti rispetto al progetto assistenziale individuale e agli interventi nello stesso previsti, può inoltrare segnalazione all'Assistente Sociale Responsabile del caso, la quale provvede ad informare il Dirigente del Servizio che valuta l'opportunità di inoltrare eventuali contestazioni al fornitore.

Il cittadino-utente beneficiario, nel caso di cancellazione definitiva del fornitore dall'Albo dei soggetti qualificati deve riceverne comunicazione entro i successivi **sette** giorni lavorativi sia da parte del fornitore che dal Settore Socio Sanitario, in modo da poter effettuare una ulteriore libera scelta tra gli altri fornitori iscritti all'Albo e aver garantita la realizzazione del progetto assistenziale personalizzato.

Il cittadino-utente provvisto del voucher sociale può decidere, a sua discrezione, di cambiare fornitore. In questo caso, ha l'obbligo di avvisare, con un anticipo di **sette** giorni lavorativi, sia il fornitore che il Settore Socio Sanitario.

Cittadini non beneficiari di voucher sociale

Possono avvalersi dei fornitori iscritti all'Albo dei Soggetti Qualificati del Comune di Andria anche i cittadini che ritengano di acquistare autonomamente e interamente a proprie spese gli interventi di assistenza domiciliare ed aiuto personale necessari a soddisfare la loro domanda.

Essi si rivolgono direttamente ai fornitori, che sono tenuti ad assicurare, a fronte dei medesimi livelli standard di qualità e quantità degli interventi che hanno accettato di fornire con la richiesta di iscrizione all'Albo, i medesimi prezzi.

In tal caso il cittadino riceve la Carta dei servizi che contiene dati ed informazioni riguardanti i servizi che il fornitore eroga, il dettaglio degli interventi, le modalità di erogazione ed i relativi prezzi.

PARAGRAFO III - Voucher sociale e modalità di pagamento

Il voucher sociale è lo strumento attraverso il quale il Comune, riconosce la necessità di interventi socio-assistenziali/educativi personalizzati e si impegna con il cittadino-utente autorizzato, a sostenere una parte o totalmente l'onere finanziario che ne deriva, in caso di effettiva fruizione dell'intervento stesso.

In termini economici il voucher sociale è titolo valido per l'acquisto di interventi socio-assistenziali /educativi e può essere speso solo presso i fornitori iscritti all'Albo dei Soggetti Qualificati.

Il voucher ha un valore orario, in base alla figura professionale ritenuta adeguata alla realizzazione del progetto assistenziale personalizzato :

- **di € 16,61 compresa IVA** per PAI che prevedono l'intervento della figura professionale dell'Assistente Familiare.
- **di € 18,45 compresa IVA** per PAI che prevedono l'intervento della figura professionale dell'Operatore Socio Sanitario.
- **€ 18,45** ad ora per servizi di Integrazione scolastica resi mediante l'utilizzo dell'OSS ed in favore di disabili presso le strutture scolastiche



Settore IV

- € 18,00 ad ora per servizi SAD e/o ADI in favore di anziani non autosufficienti avviati al servizio con fondi PAC di cui alle schede progettuali riprogrammate giusto decreto 2092/PAC e successive modifiche e fatti salvi aumenti o riduzioni di importi imposti dall'Autorità di Gestione in sede di riprogrammazione risorse PAC
- di € 20,00 compresa IVA per PAI che prevedono l'intervento della figura professionale dell'Educatore Professionale.

Tutte le spese connesse con la gestione del servizio, necessarie per il buon funzionamento del servizio – coordinamento, prestazioni informative, formative, amministrative, verifiche periodiche - nessuna esclusa, sono a carico del soggetto qualificato.

La eventuale compartecipazione del cittadino al costo del servizio è correlata alla sua situazione economica e viene calcolata in base a quanto previsto dalla specifica regolamentazione regionale e comunale in materia.

Il voucher sociale viene assegnato al cittadino-utente sulla base di un progetto assistenziale individuale che prevede l'autorizzazione a fruire di specifici interventi assistenziali/educativi.

Il progetto personalizzato si compone di n. 2 parti:

- nella prima parte vengono indicate le prestazioni autorizzate, la loro frequenza e il loro prezzo specifico;
- nella seconda parte viene precisata la quota di prezzo che eventualmente resta a carico del cittadino e la quota che sovvenziona il Comune, il quale si assume l'impegno di erogare il relativo beneficio in relazione alla fruizione specifica ed analitica dei singoli interventi autorizzati, ed effettivamente ricevuti dal beneficiario-utente.

Il "Progetto Assistenziale Individuale"/ "Progetto personalizzato", in particolare, deve indicare:

1. i dati anagrafici del destinatario e le generalità del familiare di riferimento;
2. le prestazioni autorizzate e la figura professionale deputata allo scopo;
3. il numero degli interventi settimanalmente autorizzati;
4. il costo a carico del cittadino-utente (ove dovuto);
5. l'impegno da parte dell'Amministrazione Comunale ad assumersi l'onere totale della spesa ovvero 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;
6. il rinvio alle prescrizioni contenute nella Parte Seconda paragrafo VIII, per gli interventi non resi;
7. la durata temporale degli interventi con una clausola espressa che riconosce a favore del cittadino-utente la più ampia ed autonoma facoltà di risoluzione del contratto prima della scadenza di tale durata, con preavviso di almeno **sette** giorni, senza penalità o ritorsioni di sorta. La volontà di risoluzione anticipata dell'utente determina la cessazione di validità del progetto assistenziale personalizzato per tutto l'arco di tempo della sua durata che ancora non è trascorso.

Il Progetto Assistenziale Individuale/Progetto personalizzato viene redatto in triplice copia ed è firmato congiuntamente dall'Assistente Sociale Responsabile del Caso e dal cittadino-utente. Una copia del progetto viene trattenuta dall'Assistente Sociale Responsabile del Caso e due copie vengono consegnate al beneficiario che ne trattiene una e consegna l'altra, in sede di stipula del contratto, al fornitore qualificato scelto.

Il Progetto Assistenziale Individuale/progetto personalizzato prevede un'intensità assistenziale parametrata sul grado individuale di autosufficienza e sulla capacità di cura familiare rilevati dall'Unità di Valutazione Multidimensionale e/o dal Servizio Sociale Professionale. Esso può essere ridimensionato e riparametrato su valutazione dell'U.V.M. e dall'Assistente Sociale Responsabile del caso in considerazione della disponibilità dell'utente tenuto a compartecipare al costo del servizio.

Il Settore IV, assegna i voucher sociali, tenendo conto delle risorse stanziare per i servizi domiciliari destinati ad adulti, anziani e disabili anche



Settore IV

minori, nel vigente Piano di Zona e o a valere su fonti specifiche di finanziamento.

Il voucher sociale può intendersi sia come buono cartaceo che come contratto stipulato tra l'utente e il fornitore prescelto, sulla base del PAI/PP predisposto e del periodo di durata dello stesso.

Nessun obbligo è imputabile all'Ambito Territoriale in caso di mancato finanziamento del Voucher a seguito di esiguità risorse ovvero mancata disponibilità delle stesse per mancata approvazione del bilancio di competenza.

Resta inteso che l'iscrizione all'Albo e la sottoscrizione della convenzione di accreditamento non genera alcuna obbligazione economica diretta tra Ambito e OE iscritto a catalogo in mancanza di scelta operata dal cittadino autorizzato alla fruizione del voucher, dell'OE deputato alla gestione del PAI e successivo impegno di spesa da parte del Comune di Andria .

Nel caso di contribuzione del cittadino-utente al pagamento degli interventi/servizi autorizzati, questi liquida ed eroga, direttamente all'Operatore Economico Qualificato prescelto, il costo del servizio a proprio carico.

Nel caso di totale o parziale copertura degli oneri finanziari da parte dell'Amministrazione comunale, il Settore IV provvede al pagamento degli interventi/servizi autorizzati, a mezzo della procedura di seguito riportata.

il fornitore trasmette al Settore Socio Sanitario:

- Report mensile indicante nome utente, **nominativo personale** preposto e monte ore realizzato nel mese di riferimento;
- Scheda mensile di registrazione dell'intervento controfirmata da operatore e fruitore/utente.
- Fattura cumulativa intestata al Comune, riferita a tutti i fruitori/utenti in assistenza e monte ore individuale e cumulativo erogato nel mese di riferimento.
- Fattura emessa nei confronti del cittadino utente e relativa alla quota da questi dovuta a titolo di eventuale compartecipazione.
- Qualora il servizio attivato sia finanziato da specifiche fonti di finanziamento a destinazione esclusiva vincolata, le fatture di riferimento devono essere emesse in maniera distinta rispetto alla fonte di finanziamento, devono riportare l'utente fruitore ed altre eventuali informazioni aggiuntive (es CUP), inoltre per le stesse potrà essere richiesta ulteriore documentazione a corredo, utile ai fini della rendicontazione delle risorse.
- Resta salva la possibilità per l'amministrazione, di chiedere a campione copia delle buste paga del personale abbinato ai singoli PAI/PP al fine di verificarne l'inquadramento contrattuale nella categoria di corrispondenza per l'Assistente Familiare ovvero per OSS o per Educatore.
- Il Comune provvede a riconoscere e a liquidare al fornitore scelto, la somma fatturata, entro 60 giorni dal ricevimento della documentazione.
- Tutti i pagamenti sono effettuati dall'Amministrazione mediante bonifico bancario e saranno disposti a valere sul conto dedicato per le commesse pubbliche (art 3 legge 136/2010), individuato dall'Operatore Economico iscritto all'albo all'atto della sottoscrizione della convenzione tra Comune ed Operatore Economico.
- Per la gestione di PAI/PP a valere su specifiche fonti di finanziamento di derivazione Statale o Europea, e quindi per la gestione di PAI relativi ad utenti ammessi alle predette fonti di finanziamento, è fatto obbligo per l'O.E. iscritto all'albo, di accensione di apposito conto corrente infruttifero ove richiesto, sul quale accreditare tutte le somme relative al finanziamento.
- Per la gestione di fondi a destinazione vincolata, il presente progetto organizzativo e l'articolo di riferimento si intendono integrati di tutti gli adempimenti obbligatori eventualmente richiesti dall'Autorità concedente il finanziamento, in sede di rendicontazione e monitoraggio delle risorse.
- La rendicontazione potrà riguardare altresì l'accesso e la produzione delle buste paga relative al personale preposto alla gestione del PAI/PP con indicazione del monte ore dello stesso.

L'Amministrazione, si riserva la possibilità durante il corso di vigenza dell'albo di aggiornare il modello del PAI/PP allegato alla presente procedura ,



Settore IV

ove ne ravvisi la necessità di modifica o miglioramento.

PARAGRAFO IV. - Soggetto Qualificato. Oneri, impegni ed obblighi.

Il soggetto qualificato per mantenere la sua legittimazione deve effettuare l'erogazione dei servizi di assistenza domiciliare anche socio-sanitaria integrata ed educativa e aiuto personale nei confronti di tutti i cittadini beneficiari autorizzati dal Comune di Andria all'acquisto di interventi/servizi, nel pieno rispetto dei livelli quanti-qualitativi del servizio, delle procedure previste e di tutte le condizioni (di qualità, economiche, ecc.) individuate nel presente progetto e nei suoi allegati. Parimenti deve garantire la disciplina che viene dettata per tutelare i cittadini non beneficiari di voucher sociali.

Gli interventi dovranno essere garantiti tutti i giorni dell'anno, compresi quelli festivi e prefestivi nella fascia oraria compresa tra le ore 7,00 e le ore 21,30.

Il Soggetto Qualificato è tenuto a:

- Garantire, in caso di cancellazione dall'Albo, la fornitura degli interventi previsti nei singoli progetti personalizzati, per un periodo **di 15 giorni**, al fine di permettere al cittadino la scelta di un altro fornitore;
- Vietare che il personale addetto all'assistenza accetti compensi, di qualsiasi natura, dall'utente e/o dalla sua famiglia;
- Garantire il ritiro del voucher al termine dell'esecuzione della prestazione e mai in maniera cumulativa o preventiva alla stessa;
- Attenersi, nello svolgimento degli interventi, a quanto indicato nel Piano Assistenziale Individualizzato o nel Progetto personalizzato collaborando con il personale sanitario eventualmente coinvolto e con l'assistente sociale incaricato del caso;
- Garantire la presenza e reperibilità di un coordinatore del servizio, l'indicazione dell'operatore referente di ciascun caso e di eventuali suoi sostituti; assicurare la presenza del coordinatore e dell'operatore alle riunioni di verifica, in linea di massima, semestrali; far pervenire, ogni 6 mesi, relazioni d'aggiornamento in cui siano evidenziati il lavoro svolto e gli obiettivi raggiunti;
- Attivare il servizio entro 5 giorni lavorativi, per il servizio ordinario, ed entro 24 ore, per quello urgente, dall'invio del fax o dell'e-mail da parte dell'assistente sociale;
- Osservare le prescrizioni di cui al D.Lgs n. 196/03, ai fini del trattamento e della tutela dei dati personali, in special modo sensibili, di cui dovesse venire a conoscenza nello svolgimento del servizio;
- Tenere, presso il domicilio dell'utente, una scheda individuale in doppia copia, da dove risulti il nominativo dell'utente, il numero delle ore giornalmente effettuate per tipologia d'intervento, firmate dal personale che svolge il servizio e controfirmate dall'utente;
- Ritirare, entro i primi sette giorni lavorativi del mese successivo all'erogazione del servizio, dal domicilio dell'utente, una copia della scheda delle presenze mensili degli operatori, controfirmate dall'utente stesso e inviarle al Settore Socio Sanitario (una copia della scheda deve rimanere all'utente);
- Emettere fattura mensile, allegando un riepilogo che contenga il nominativo dell'utente con le rispettive ore di servizio effettuate, suddivise per tipologie di prestazioni, figura professionale utilizzata e nominativo della stessa;
- Ove gli interventi siano erogati a valere su fonti di finanziamento diverse, le fatture devono essere scisse ed emesse in relazione al singolo fondo gestito (es fattura utenti fondi PAC, fattura utenti fondo Povertà etc)
- **Sulla fattura relativa agli utenti assistiti a valere sui fondi PAC ovvero su altri Piani di intervento finanziati a valere su risorse terze è necessario inserire il codice CUP, in allegato alla fattura è necessario produrre elenco nominativo utente, figura professionale addetta, inquadramento contrattuale della stessa (OSS D2) ed identificativi personale.**



Settore IV

L'offerta volontaria, da parte del fornitore qualificato di interventi/servizi con standard quanti-qualitativi superiori e migliorativi, rispetto a quelli individuati dall'Amministrazione Comunale di Andria, va a vantaggio dell'utenza e non modifica le condizioni economiche ed operative fissate nel contratto stipulato.

PARAGRAFO V - Doveri ed obblighi del Soggetto Qualificato nei confronti del cittadino-utente autorizzato

Il soggetto qualificato autonomamente scelto dal cittadino-utente provvisto del voucher sociale, è tenuto a:

- stipulare con il cittadino-utente e/o la sua famiglia un contratto, redatto sulla base delle indicazioni essenziali individuate nel Modello n. 3. Il fornitore può introdurre, in tale schema, sempre in riferimento agli interventi autorizzati e senza alcun costo aggiuntivo, ulteriori elementi migliorativi della qualità del progetto assistenziale. Nel contratto possono essere previsti, altresì, servizi non autorizzati, ma richiesti, espressamente, dal cittadino beneficiario del voucher sociale, che li acquisterà a proprie spese;
- comunicare la propria eventuale cancellazione definitiva dall'Albo dei soggetti qualificati, ai cittadini-utenti autorizzati con i quali ha stipulato un contratto di servizio, garantendo, comunque, la fornitura degli interventi previsti nei singoli progetti personalizzati, per un periodo **di 15 giorni**;
- tener conto delle variazioni di calendario o di sospensione dell'intervento richieste dai servizi o dall'utente per cause di forza maggiore di tipo sanitario o familiare;
- garantire al cittadino-utente, il diritto alla privacy e assicurare comportamenti, da parte dei propri operatori, volti alla tutela della sicurezza personale dei cittadini e al controllo dell'accesso alle loro abitazioni. A questo scopo, elabora un codice comportamentale (es.: tenuta delle cartelle personali degli utenti, sistema di riconoscimento dei propri operatori assistenziali, specialmente in caso di sostituzione) al quale i propri addetti devono attenersi;
- informare immediatamente, anche telefonicamente, il Servizio Sociale, nel caso in cui, il personale addetto, presentandosi a casa del cittadino-utente, ne rilevi l'assenza. Il Servizio Sociale si attiverà per verificare i motivi di tale assenza e dell'impedimento all'attuazione degli interventi previsti.

PARAGRAFO VI. - Obblighi particolari del Soggetto Qualificato nei confronti dell'Amministrazione

Il fornitore, con la richiesta di iscrizione all'Albo dei Soggetti Qualificati, assume l'obbligo di mantenere i requisiti che hanno giustificato tale legittimazione e, particolarmente ne hanno garantito i livelli di qualità soggettivi ed oggettivi, che lo rendono idoneo a fornire prestazioni sovvenzionabili.

Il fornitore qualificato, entro **3 giorni** dalla richiesta di prestazione dell'utente autorizzato, deve prendere contatti con lo stesso, prendere atto degli elementi del progetto assistenziale individuale e stipulare il contratto con l'interessato.

Copia del contratto sottoscritto per la concretizzazione del servizio, deve essere trasmessa al Servizio Sociale entro e non oltre il giorno successivo alla data della stipula con la comunicazione della data di inizio dell'intervento, che deve avvenire entro cinque giorni da tale stipula. In caso di urgenza, il servizio deve essere attivato entro 24 ore dall'invio del fax o della mail dell'assistente sociale ed entro i tre giorni successivi si provvederà a stipulare il contratto.

Per gli utenti con prestazioni di assistenza domiciliare integrata o comunque finanziati a valere sui fondi a destinazione vincolata va garantita la presenza del coordinatore del servizio al primo intervento al domicilio dell'utente al fine di impostare e sovrintendere la corretta realizzazione del progetto assistenziale individuale.

Il fornitore qualificato dovrà operare in collaborazione e sinergia con il Settore IV comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità d'accesso al domicilio dell'utente o l'impossibilità di garantire l'intervento e qualunque altro elemento infici la realizzazione del servizio.

Il fornitore, decaduto dall'Albo, dovrà immediatamente consegnare al Settore IV tutta la documentazione connessa ai progetti socio-sanitari



Settore IV

personalizzati, relativi ai cittadini-utenti autorizzati.

Il fornitore qualificato, deve presentare, mensilmente, al Settore IV per ciascun utente, un prospetto riepilogativo contenente le prestazioni effettivamente rese nel mese di riferimento, l'operatore addetto al servizio e la misura delle quote a carico dell'Amministrazione Comunale ed eventualmente a carico dell'utente.

Il fornitore è tenuto a consentire qualsiasi controllo da parte dell'Amministrazione inerente: la regolare esecuzione del servizio, il regolare pagamento del personale esibendo a richiesta le buste paga dello stesso, dalle quali si deve evincere la correttezza dell'inquadramento contrattuale minimo previsto dal presente progetto organizzativo

PARAGRAFO VII - Ruolo e funzioni dell'Amministrazione Comunale

Il Comune esercita la vigilanza e il controllo sugli interventi svolti dal fornitore qualificato, con particolare riguardo al rispetto dei programmi e dei tempi di erogazione richiesti, alla continuità assistenziale degli stessi operatori presso il medesimo utente, alla soddisfazione dell'utenza, alla corrispondenza delle prestazioni fornite con quanto richiesto e alla disponibilità al miglioramento continuo.

Nel caso in cui l'utente sia persona sola od abbia limitate capacità fisiche, ovvero un nucleo familiare di riferimento che non sia nelle condizioni di poter condividere consapevolmente il progetto personalizzato, il percorso assistenziale ed in particolare la scelta del Fornitore qualificato sarà supportato dall'Assistente Sociale Responsabile del caso.

PARAGRAFO VIII - Interventi/servizi non resi .

Nel caso di particolari esigenze personali o di ricoveri ospedalieri che non consentano la regolare fruizione degli interventi già autorizzati, il cittadino-utente deve osservare le seguenti procedure:

- la famiglia o l'utente deve comunicare al fornitore la necessità di una sospensione dell'intervento/servizio entro e non oltre le 7.00 del giorno stesso di sospensione. Nel caso in cui la famiglia non rispetti il termine sopraindicato, l'utente si dovrà far carico esso stesso del pagamento degli interventi previsti e non realizzati. Si deroga a tale sanzione solo nei casi di eventi improvvisi e/o di ricoveri ospedalieri non programmati.

Se il fornitore qualificato non comunica al Servizio Sociale la verificata assenza dall'abitazione del cittadino-utente entro 24 ore, non ha diritto al pagamento degli interventi non resi a causa di tale assenza.

Gli interventi non resi vanno recuperati entro i 15 giorni successivi; oltre quel limite, non sono possibili recuperi e i voucher non utilizzati devono essere resi al Settore Socio Sanitari.

Una volta che il fornitore ha avuto comunicazione della durata presunta dell'interruzione del servizio nessun corrispettivo gli è dovuto per tale periodo.

Il servizio può essere interrotto per un periodo che superi i n. 15 giorni fino ad un massimo di n.30 giorni solo per particolari esigenze legate alla cura e riabilitazione dell'utente che siano debitamente documentate.

In tutti gli altri casi il cittadino decade dal beneficio e per riaccendervi deve inoltrare nuova domanda.

In caso di ricovero ospedaliero, se necessario e richiesto, gli interventi assistenziali possono essere resi presso la struttura ospitante.

PARAGRAFO IX. - Vigilanza e controllo.

Le strutture competenti del Comune e la Commissione, garantiscono il controllo e la vigilanza, attraverso verifiche ed accertamenti periodici, sull'andamento dei comportamenti e del livello di prestazioni degli interventi assistenziali resi dai fornitori qualificati.

In particolare, la vigilanza ed il controllo si esercitano per verificare che i soggetti qualificati mantengano il possesso dei requisiti in virtù dei quali hanno ottenuto l'iscrizione all'Albo dei Soggetti Qualificati e per verificare il livello quali-quantitativo degli interventi e la loro corrispondenza ai contenuti del Progetto Assistenziale Individuale .



Settore IV

Sia il servizio comunale competente che la Commissione, possono chiedere ai fornitori qualificati, informazioni, notizie dettagliate, documentazioni e relazioni.

Le forme di controllo possono avere anche carattere ispettivo.

Per finalità di controllo l'ente si riserva:

- la possibilità di somministrare all'utenza questionari di gradimento del servizio;
- la possibilità di chiedere l'esibizione delle buste paga del personale addetto al servizio ed indicato nel contratto
- la possibilità di realizzare accessi diretti presso l'abitazione dell'utente

PARAGRAFO X. Prestazioni oggetto del servizio

Le prestazioni descritte al paragrafo I Parte Prima del presente Disciplinare possono essere contemporaneamente presenti e necessarie in relazione ai singoli Progetti Assistenziali Individuali .

Alle diverse prestazioni corrispondono le tariffe differenziate in base alle figure professionali coinvolte.

Nella tabella di seguito riportata, vengono date indicazioni relative a:

- un tempo medio previsto, indispensabile affinché l'intervento sia effettuato correttamente in merito agli aspetti tecnico-professionali;
- il numero degli operatori ritenuto adeguato per eseguire l'intervento tenendo conto dell'autonomia dell'utente, della sua capacità di collaborazione e di altri fattori personali, ambientali e familiari;
- la fascia oraria prevista per l'esecuzione dell'intervento, fatte salve specifiche richieste dell'utente.

TABELLA ESPLICATIVA DELLE PRESTAZIONI



Settore IV

A. ASSISTENZA DOMICILIARE

		Tempo	Operatore	Legenda
	<ul style="list-style-type: none"> CURA DELLA PERSONA 	medio		
1	ALZATA complessa ALZATA semplice Fascia oraria: dalle ore 7,00 alle ore 10,00	60 minuti 30 minuti	OSS 1 o 2 operatori	Tale attività comprende: l'igiene della persona, vestizione e cambio della biancheria, postura o mobilitazione anche associate all'uso di protesi o ausili, rifacimento del letto e cambio al bisogno della biancheria, riordino camera e bagno Tale attività comprende: l'igiene della persona, vestizione, rimessa a letto, riordino materiale usato, riordino camera e bagno.
2	RIMESSA A LETTO complessa RIMESSA A LETTO semplice Fascia oraria: dalle ore 18,00 alle ore 21,30	60 minuti 30 minuti	OSS	Tale attività comprende: la preparazione dell'ambiente (riscaldare l'ambiente, pulire la vasca, predisporre gli ausili); provvedere/aiutare/controllare nella svestizione, e vestizione, nel lavaggio di tutta la persona compresi capelli e barba; riporre la biancheria, detergere il materiale usato e riordinare il bagno.
3	BAGNO complesso/semplificato: Bagno a letto Bagno vasca/doccia Dalle ore 8,00 alle ore 12,00	60 minuti 30 minuti	OSS 1 o 2 operatori	Tale attività comprende: la preparazione dell'ambiente (riscaldare l'ambiente, pulire la vasca, predisporre gli ausili); provvedere/aiutare/controllare nella svestizione, e vestizione, nel lavaggio di tutta la persona compresi capelli e barba; riporre la biancheria, detergere il materiale usato e riordinare il bagno.
4.	IGIENE Fascia oraria: definita nel progetto personalizzato	30 minuti	OSS 1 o 2 operatori	Tale attività comprende: Igiene personale a letto/in bagno compresa igiene capelli, piedi e mani, la vestizione, il riordino dell'ambiente con attenzione a stimolare l'autonomia della persona
5.	PREPARAZIONE; AIUTO ASSUNZIONE PASTO Fascia oraria: definita nel progetto personalizzato a seconda che si tratti di colazione, pranzo e cena	30 minuti 60 minuti	OSS	Tale attività comprende: preparazione del pasto, aiuto nell'assunzione, riordino delle stoviglie e cucina
6	PRESTAZIONI SOCIALI A SUPPORTO DELLE PRESTAZIONI SANITARIE	30 minuti	OSS	Tale attività comprende: aiuto e controllo per corretta assunzione farmaci prescritti e per il corretto utilizzo di apparecchi medicali semplici; prevenzione decupiti in complementarietà con prestazioni sanitarie, infermieristiche e mediche, medicazioni semplici, applicazione protesi, ortesi, tutore; riabilitazione
7.	CUSTODIA SOCIALE: SORVEGLIANZA	30 minuti	OSS	Tale attività comprende i controlli relativi a:



Settore IV

CONDIZIONI PERSONALI E ABITATIVE

8	CURA AMBIENTE DI VITA IGIENE IGIAMBIENTE DI VITA ORDINARIA/STRAORDINARIA Fascia oraria: dalle ore 9 alle ore 12 dalle ore 14 alle ore 18	60/120 minuti	Assistente familiare
B. ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA			
9	SUPPORTO EDUCATIVO CENTRATO SULA FAMIGLIA	60/120 minuti	Educatore professionale
10	SUPPORTO EDUCATIVO CENTRATO SUL MINORE	60/120 minuti	Educatore professionale

Condizioni abitative: ordine della casa, pagamento bollette, controllo perdite rubinetti acqua e gas:

Condizioni di salute: che prenoti le visite e le faccia, che abbia i farmaci e non siano scaduti;

Cura della persona: che si nutra adeguatamente, che faccia la spesa e abbia cibo sufficiente, che prepari da mangiare, che non abbia alimenti vecchi o scaduti.

Finalizzato alla "riduzione del danno", nel caso in cui l'operatore rilevi degenerazioni, aggravamenti, nuove problematiche, le segnala con immediatezza, al medico curante, alla PUA e ai Servizi Sociali.

Tale attività comprende:

Pulizia ordinaria (riordinare e pulire la cucina, la camera da letto, il bagno, cambiare la biancheria della casa e personale, lavarla e stirla).

Pulizia straordinaria (pulizia approfondita e accurata della casa)

Sostegno alla famiglia nello svolgimento delle sue funzioni educative e di cura attraverso l'educazione all'ascolto, all'osservazione e alla comprensione dei bisogni del minore, nella mediazione delle relazioni familiari, nell'acquisizione di nuovi modelli pedagogici ed educativi;

Accompagnamento della famiglia nelle pratiche burocratiche e nel corretto utilizzo delle risorse del territorio

Supporto alle carenze di autonomia del minore nelle sue funzioni personali, relazionali e scolastiche;

Accompagnamento alla partecipazione ad attività educative, ricreative a valenza socializzante ed esperienziale al fine di inserire positivamente il minore nel proprio contesto socio-culturale;



Settore IV

C. AIUTO PERSONALE

11	ACCOMPAGNAMENTO Fascia oraria: a richiesta	60/120 minuti	Assistente Familiare	Viene effettuato nei casi in cui la persona presenta limitazioni funzionali, ma sia capace di autodeterminazione. Si tratta di prestazioni occasionali per esigenze di cura, socializzazione e relazione definite nel progetto socio sanitario personalizzato
12	SUPPORTO ALLA VITA RELAZIONALE; ALL'INTEGRAZIONE SOCIALE; ALLE ATTIVITA' ESTERNE	60/120 minuti	Assistente Familiare	Viene effettuato nei casi in cui la persona ha necessità di essere stimolata/accompagnata a partecipare ad attività esterne ricreative, culturali, associative.
13	Sostegno a soggetti con problemi relazionali, di socializzazione e comportamentali	60 minuti	Assistente Familiare Educatore	Viene effettuato in favore di persone adulte con disagio psico-sociale nell'ambito di progetti di inclusione sociale, definiti in base alle specifiche situazioni di bisogno. Comprende il supporto nella gestione del bilancio familiare, nell'organizzazione e nel governo della casa; l'accompagnamento nella definizione di progetti di vita e formativi/lavorativi sostenibili attraverso la valutazione e valorizzazione delle risorse personali e presenti sul territorio.

D. INTEGRAZIONE SCOLASTICA ALUNNI CON DISABILITA'

14	Sostegno all'alunno disabile attraverso azioni mirate al conseguimento dell'integrazione scolastica, dell'autonomia, della socializzazione; accompagnamento dell'alunno in tutti gli ambienti scolastici per l'accesso ai vari spazi ricreativi, didattici e sportivi; accompagnamento e aiuto nell'utilizzo dei servizi igienici, cambio e pulizia; accompagnamento, vigilanza e ausilio per l'assunzione della merenda e del pasto durante la mensa scolastica; ausilio per l'assunzione di farmaci, su prescrizione e indicazione del medico/pediatra; accompagnamento e vigilanza durante le gite scolastiche.	60/120	OSS	Viene effettuato in favore di alunni con disabilità con consistenti limiti nelle autonomie personali relative alla deambulazione, all'uso del bagno o che necessitano del cambio dei presidi ad assorbenza; limitati nella autonoma assunzione dei pasti e che abbiano necessità di assumere farmaci durante l'orario scolastico.
----	--	--------	-----	---



Settore IV

SCHEMI, MODELLI E DISCIPLINARI OPERATIVI

1. **Modello n. 3:** Schema di contratto per la fornitura di interventi/servizi di assistenza domiciliare anche socio-sanitaria integrata ed educativa e aiuto personale rivolti a persone anziane e minori/adulti disabili mediante voucher sociali
2. **Modello n. 4 :** Schema di progetto socio sanitario personalizzato
3. **Modello n. 5:** Schema di convenzione tra comune e soggetto qualificato per la fornitura di interventi/servizi di assistenza domiciliare anche socio-sanitaria integrata ed educativa e aiuto personale rivolti a persone anziane e minori/adulti disabili mediante voucher sociali , allegato al presente disciplinare