

Bando di accreditamento per l'erogazione del servizio di assistenza domiciliare per anziani e disabili tramite voucher sociale Comuni del Distretto Oglio Ovest

Anni 2021-2024

Approvato dall'Assemblea dei Sindaci in data 24/11/2020, verbale n. 12

Premessa

I Comuni dell'Ambito Distrettuali Oglio Ovest, enti gestori da moltissimi anni del Servizio di Assistenza Domiciliare (di seguito denominato SAD), hanno adottato dal 1 gennaio 2015 una modalità di gestione del servizio attraverso l'adozione dei voucher sociali.

Il voucher sociale è il titolo (art. 17 legge 328/2000) attraverso cui i cittadini possono liberamente scegliere di acquistare prestazioni sociali erogate da parte di operatori professionali accreditati e destinate al soddisfacimento di bisogni di carattere assistenziale.

ART. 1 - OGGETTO DEL BANDO DI ACCREDITAMENTO

1.1 Il SAD accreditato

1. L'accredito definisce il SAD a favore di persone anziane, diversamente abili e/o adulti in situazione di fragilità, tramite l'assegnazione di titoli tipo VOUCHER SOCIALI, utilizzabili da parte dell'utenza per "l'acquisto del servizio" presso operatori economici accreditati, in quanto in possesso dei requisiti
2. I Comuni dell'Ambito Distrettuale Oglio Ovest coinvolti dal presente accreditamento sono i seguenti: Castelcovati, Castrezzato, Cazzago San Martino, Chiari, Coccaglio, Comezzano Cizzago, Roccafranca, Rovato, Rudiano, Trezzano, Urago d'Oglio
3. L'accredito e le relative procedure verranno gestite in forma associata, tramite l'Ufficio di Piano dell'Ambito Distrettuale Oglio Ovest, insediato presso il Comune di Chiari.
4. L'Ufficio di Piano dell'Ambito Distrettuale Oglio Ovest (d'ora innanzi UdP) è delegato in nome e per conto dei suddetti Comuni dell'Ambito a curare tutte le procedure connesse alla procedura di accreditamento ed alla gestione dell'Albo degli operatori accreditati.

1.2 Il voucher sociale

1. Il voucher sociale è il titolo (strumento economico a sostegno della libera scelta del cittadino) per mezzo del quale è possibile acquistare prestazioni sociali erogate da parte di operatori accreditati
2. Il voucher sociale viene riconosciuto al cittadino/utente per una prestazione SAD da parte di n° 1 operatore socio-assistenziale incaricato per lo svolgimento delle prestazioni accreditate
3. I costi dei voucher sociali sono a carico del Comune di residenza dell'utente.
4. Il voucher sociale è un contributo che non copre l'intero costo della prestazione SAD; una parte dei costi della prestazione SAD sono direttamente a carico del cittadino/utente.
5. Il voucher sociale dell'Ambito Distrettuale Oglio Ovest è virtuale e non cartaceo. Per la gestione del voucher virtuale verrà adottata una piattaforma web.

ART. 2 - FINALITA' DELL'ACCREDITAMENTO

1. In applicazione dei principi di sussidiarietà orizzontale ed integrazione dei servizi, l'accredito tende a:
 - a. introdurre la pluralizzazione dei soggetti erogatori, posti in una situazione di concorrenza sul piano della qualità dei processi di erogazione, quindi sulla capacità di risposta tempestiva e puntuale ai bisogni ed alle esigenze dei cittadini;

- b. chiamare le persone ad assumere un ruolo attivo nel proprio progetto individuale di sostegno, cura e promozione sociale, mediante l'esercizio del diritto di scelta dei servizi e dei loro erogatori attraverso l'utilizzo del voucher sociale.

2. La scelta dell'accreditamento tende quindi a perseguire le finalità di seguito precisate:

- omogeneizzazione delle procedure in tutto il territorio d'Ambito, ad integrazione e potenziamento del servizio SAD in appalto o in convenzione;
- erogazione di prestazioni uniformi sul territorio d'Ambito;
- omogeneizzazione delle modalità di controllo e di valutazione;
- ampliamento del numero di erogatori e sviluppo della qualità e dell'efficienza delle loro prestazioni mediante una qualificata concorrenza fra gli stessi;
- mantenimento di un elevato livello qualitativo del servizio offerto al cittadino-utente;
- conferimento di centralità alla figura e al ruolo attivo del cittadino nell'ambito del suo progetto assistenziale e nell'esercizio del diritto di scelta del fornitore.

ART. 3 - FINALITA' DEL SAD TRAMITE VOUCHER SOCIALE

1. Il SAD si propone di rimuovere e di prevenire situazioni di bisogno, emarginazione e di disagio, al fine di:

- consentire alla persona di conservare l'autonomia di vita nel proprio nucleo familiare o comunque presso la propria comunità di appartenenza;
- sostenere la capacità di "prendersi cura di se stessi" mantenendo l'autonomia residua della persona;
- evitare l'istituzionalizzazione o l'ospedalizzazione delle persone anziane o disabili, garantendo loro la permanenza nel proprio ambito di vita anche attraverso il supporto di altri servizi territoriali;
- evitare istituzionalizzazioni improprie o gravi situazioni di emarginazione sociale, di isolamento e di solitudine;
- favorire le dimissioni protette dopo periodi di ospedalizzazione e accompagnamento nel percorso di recupero delle normali attività psicofisiche;
- favorire l'integrazione ed il collegamento con i servizi sanitari e socio-sanitari in grado di concorrere all'autonomia della persona;
- contribuire con le altre risorse del territorio ad elevare la qualità della vita delle persone e a evitare il fenomeno dell'isolamento;
- tutelare e valorizzare le capacità di autonomia e di relazione della persona;
- promuovere la responsabilità del singolo e/o della famiglia, senza peraltro sostituirsi ad essi;
- svolgere attività di prevenzione per consentire un'esistenza autonoma evitando, ritardando o riducendo i processi involutivi fisici-psichici e sociali.

2. Il SAD deve supportare ed integrare le attività della persona assistita e/o dei familiari e/o di altri care-giver.

3. Il SAD è un intervento sociale integrato con altri servizi socio-assistenziali e con i servizi sanitari, fruiti dal beneficiario.

ART. 4 - DESTINATARI DEL VOUCHER DI ASSISTENZA DOMICILIARE

1. I destinatari del servizio sono i cittadini residenti nei Comuni aderenti dell'Ambito Oglio Ovest che si trovano nelle seguenti condizioni:

- anziani non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti o con limitazioni dell'autonomia personale;
- persone diversamente abili;
- adulti in situazione di fragilità a causa di condizioni sociali e/o sanitarie, anche temporaneamente, con limitazioni dell'autonomia personale, per cui necessitino interventi assistenziali a domicilio.

2. Ciascuno dei Comuni dell'Ambito provvede secondo i propri regolamenti e/o atti amministrativi di regolamentazione del SAD e comunque nei limiti delle risorse indicate nel presente accreditamento a:

- individuare nominativamente i destinatari del servizio SAD accreditato secondo la procedura descritta di seguito;

- definire i voucher sociali spettanti a ciascuno di essi, secondo il PAI (Piano d'Assistenza Individualizzato);
- far sottoscrivere ai beneficiari le condizioni di utilizzo dei titoli sociali.

ART. 5 - TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI DEL VOUCHER DI ASSISTENZA DOMICILIARE

1. Il SAD è costituito dal complesso di prestazioni e di interventi di natura socio-assistenziale prestate prevalentemente al domicilio della persona fragile e/o del relativo nucleo familiare per prevenire o recuperare una situazione anche temporanea, di difficoltà o di disagio, secondo il progetto concordato con il Servizio sociale comunale.
2. Il SAD viene attivato, non esclusivamente, presso il domicilio (anche temporaneo) della persona ed è inteso quale intervento sociale unitario, globale ed integrato con altri servizi socio-assistenziali e con i servizi sanitari.
3. Le prestazioni richieste sono come di seguito descritto in modo non esaustivo:
 - a. aiuti volti a favorire l'autosufficienza personale, nelle attività giornaliere:
 - cura dell'igiene personale ed igiene completa (bagno),
 - vestizione,
 - aiuto nella somministrazione dei pasti e/o assunzione dei cibi,
 - mobilitazione delle persone non autosufficienti – alzarsi dal letto, corretta deambulazione, uso di accorgimenti per una giusta postura degli arti in condizione di riposo, mobilitazione dell'assistito costretto a letto, uso di accorgimenti o attrezzi per camminare;
 - b. aiuto per il governo dell'alloggio e delle attività domestiche:
 - riordino del letto e delle stanze, igienizzazione del bagno e pulizia dell'ambiente,
 - cambio biancheria,
 - supervisione e supporto nella preparazione/somministrazione dei pasti,
 - assistenza nell'organizzazione dell'attività economica domestica,
 - spese – acquisto dei generi di necessità e commissioni varie;
 - c. altre prestazioni di semplice attuazione quando queste siano complementari alle attività assistenziali e non rientrano nelle specifiche competenze e prestazioni di altre figure professionali:
 - accompagnamento a esami/visite mediche,
 - esercizi motori semplici,
 - aiuto nella prevenzione delle piaghe da decubito in collaborazione con il Servizio Sanitario,
 - segnalazioni al servizio comunale di anomalità nelle condizioni psico-fisiche dell'utente;
 - d. interventi volti a favorire la socializzazione e la vita di relazione degli utenti:
 - accompagnamento ed accesso ai servizi,
 - partecipazione ad attività ricreative – culturali del territorio o promosse da servizi comunali,
 - interventi volti a favorire la socializzazione con vicini e parenti o nell'ambito dei servizi diurni comunali o territoriali;
 - e. collaborazione nel settore del segretariato sociale e dell'educazione sanitaria:
 - informazione su diritti (previdenziali – sanitari – assistenziali ecc.) pratiche e servizi,
 - disbrigo di semplici pratiche personali,
 - informazioni sull'educazione sanitaria;
4. Il Servizio di accompagnamento dell'utente non dà diritto ad alcuna maggiorazione del valore del voucher rispetto al tempo di prestazione effettiva.
5. Riveste assoluta importanza la qualità della relazione di aiuto che si instaura tra l'operatore e le persone/famiglie destinatarie del servizio, relazione che deve essere caratterizzata da modalità di rispetto e riservatezza oltre a quanto già previsto dalla normativa per il trattamento dei dati sensibili.
6. Nel servizio rientrano anche tutte le prestazioni informative, formative ed amministrative di carattere complementare e collaterale a quelle assistenziali, necessarie per il buon funzionamento del SAD..

ART. 6 - ARTICOLAZIONE TEMPORALE E TIPOLOGIA DEL SAD

L'attivazione dell'intervento domiciliare da parte dell'ente accreditato e prescelto dal cittadino/utente deve essere assicurata entro 3 (tre) giorni dalla comunicazione e-mail effettuata dal Servizio sociale comunale; in caso di urgenza, l'attivazione deve essere effettuata entro 2 (due) giorni.

L'intervento può essere erogato dal lunedì alla domenica dalle ore 6,00 alle ore 22,00 per 12 mesi all'anno.

E' prevista la possibilità di un servizio festivo con una maggiorazione pari al 20 % quale indennità di turno per il servizio prestato nei giorni festivi.

Per il SAD sono previsti 3 moduli differenziati:

1. **MODULO A:** n. 1 passaggio giornaliero a domicilio, da parte di un operatore ASA, della durata di 30 minuti (di cui 5 minuti per il trasferimento per l'operatore), non adeguato ad interventi complessi e di igiene completa
2. **MODULO B:** n. 1 passaggio giornaliero a domicilio, da parte di un operatore ASA, della durata di 60 minuti (di cui 5 minuti per il trasferimento per l'operatore), adeguato ad interventi complessi e di igiene completa
3. **MODULO C:** n. 1 passaggio giornaliero a domicilio, da parte di un counselor, della durata di 60 minuti (di cui 5 minuti per il trasferimento per l'operatore), finalizzato ad un'attività di supervisione, counseling ed orientamento

ART. 7 ORGANIZZAZIONE DELL'INTERVENTO SAD

7.1 Valutazione del bisogno

L'accesso al servizio è articolato nelle seguenti fasi successive, il cui rispetto è vincolante per l'operatore economico accreditato, il cittadino-utente ed il Servizio Sociale dei Comuni.

- I cittadini accedono al servizio presentando apposita domanda presso il servizio sociale del Comune di residenza.

- Il servizio sociale comunale provvede all'istruttoria della domanda, ovvero compie un'analisi complessiva dei bisogni dell'utente, prendendo in considerazione la sua condizione sanitaria e clinica, la sua situazione familiare, sociale ed ambientale, anche attraverso strumenti validati e modalità (ad esempio: la visita domiciliare...) in uso al servizio sociale, al fine di definire il PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI).

7.2 Piano Assistenziale Individualizzato

Il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) contiene tutte le indicazioni riguardo: gli obiettivi da conseguire, la tipologia delle prestazioni da erogare, il numero di accessi giornalieri/settimanali/mensili, l'intensità di erogazione secondo le tipologie di servizio previste, il numero di voucher assegnati e le modalità di compartecipazione dell'utente.

Il PAI è sottoscritto dal Servizio sociale e dall'utente (o dal care-giver). Il PAI così definito può essere suscettibile di piccoli correttivi concordati con il servizio sociale dopo l'avvio dell'intervento da parte dell'operatore accreditato scelto dall'utente.

7.3 Scelta dell'Ente accreditato ed avvio del servizio

Definito il PAI, entro 24 ore dalla sottoscrizione del PAI stesso, l'interessato e/o la sua famiglia sceglie il fornitore accreditato per la prestazione del servizio SAD cui ha diritto e lo comunica al Servizio sociale.

Il Servizio sociale trasmette via e-mail al fornitore scelto la RICHIESTA DI AVVIO DEL SERVIZIO compilata secondo il modello adottato dall'Ambito.

Il fornitore, a sua volta, completa per la parte di sua competenza il documento in oggetto, lo sottoscrive e lo ritrasmette al servizio sociale entro 24 ore dal ricevimento. Tale restituzione comporta l'accettazione del servizio e, conseguentemente, l'avvio dello stesso entro i tempi fissati nel PAI.

Il fornitore comunica al cliente il nominativo dell'operatore ASA incaricato delle prestazioni previste dal PAI.

L'operatore ASA viene presentato, telefonicamente o via e-mail, dal Coordinatore dell'Ente accreditato al referente comunale e con questo vengono valutate le modalità di presentazione all'utente.

Entro 10 giorni dall'avvio del servizio si provvede alla sottoscrizione del PAI definitivo, ad integrazione del modello di Richiesta di Avvio del Servizio.

L'Ente accreditato ha l'obbligo di motivare per iscritto l'eventuale rifiuto dell'incarico; qualora il rifiuto si ripeta per due volte nel corso del periodo di validità dell'Albo degli enti accreditati, l'Ufficio di Piano, su segnalazione del Comune utilizzatore in cui è avvenuta la violazione, disporrà l'immediata cancellazione dell'ente dall'Albo stesso.

7.4 L'esecuzione del progetto di aiuto

I beneficiari possono utilizzare il voucher sociale virtuale assegnato solo ed esclusivamente presso l'operatore economico scelto dopo la stesura del PAI.

Con la periodicità prevista nel PAI, l'operatore/gli operatori individuati dal fornitore prescelto dal cittadino si presentano al domicilio del beneficiario per l'esecuzione delle prestazioni previste nel PAI stesso.

La ditta/società/cooperativa accreditata è tenuta alla predisposizione e all'invio al Servizio sociale comunale di un report di verifica su ciascun progetto come previsto dal successivo articolo; il Servizio sociale, attraverso la lettura del report, valuta lo stato del progetto di aiuto e l'eventuale ridefinizione, proroga o chiusura.

7.5 Rapporti fra cliente ed operatori accreditati

All'utente-cliente è riconosciuta la più ampia ed autonoma facoltà di interruzione del servizio con l'operatore accreditato prescelto, senza preavviso né penalità o ritorsioni di sorta; è onere del cliente o del suo caregiver, comunicare alla ditta e al Servizio sociale l'interruzione dell'intervento.

Inoltre, il servizio potrà essere interrotto per:

- decesso del cliente o trasferimento di residenza,
- ricovero permanente del cliente presso struttura,
- modificazione delle condizioni socio-assistenziali del cliente che fanno venire meno la necessità degli interventi di assistenza domiciliare, accertate dal responsabile del servizio,
- ogni altro caso previsto dalla regolamentazione comunale, su disposizione del servizio comunale competente.

Le eventuali sospensioni temporanee del servizio, per qualsiasi motivazione siano richieste, devono essere comunicate tempestivamente agli uffici comunali competenti e alla ditta accreditata che non potrà avanzare pretese di alcun genere per il servizio non reso.

ART. 8 - FORME E STRUMENTI DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

1. Il personale assistenziale di ciascuna ditta accreditata impegnata nel servizio, per un massimo di 2 ore mensili per ciascun operatore, è tenuto a partecipare alle riunioni che possono essere indette dal Servizio sociale comunale al fine di procedere a valutazioni partecipate degli interventi attivati (ore destinate alla programmazione). Lo scopo di queste riunioni è quello di incrementare il feedback, favorire il maggior numero di scambi fra i diversi sistemi che afferiscono ai casi in carico, consolidare le buone prassi e (ri)orientare quelle risultate meno efficaci ecc..

Si precisa che le ore destinate alla programmazione e a questa attività sono equiparate alle prestazioni SAD e quindi, valorizzate e riconosciute ai fini economici e il costo sarà completamente a carico di ogni singolo Comune.

2. La ditta/società/cooperativa accreditata deve trasmettere sintetiche relazioni aggiornate ogni sei mesi, ed in forma straordinaria, ogni qualvolta dovesse presentarsi la necessità, su richiesta del Servizio sociale comunale, effettuando una valutazione del lavoro svolto e degli obiettivi raggiunti.

3. Costituisce strumento di monitoraggio del servizio cui è condizionato il riconoscimento e la liquidazione delle prestazioni agli operatori accreditati, il servizio di telegestione che verrà messo a disposizione dall'Ambito Oglio Ovest, il cui utilizzo ed aggiornamento costituisce obbligo per ciascun operatore economico accreditato.

ART. 9 - FIGURE PROFESSIONALI PREVISTE

9.1 Referente comunale

L'operatore sociale comunale:

- promuove gli interventi sui singoli casi, definendo il voucher sociale spettante e concorre al monitoraggio degli stessi mediante momenti di programmazione e verifica con gli operatori (ore destinate alla programmazione);
- garantisce collegamenti costanti con i coordinatori delle società accreditate, per la gestione dei casi, la segnalazione di qualunque problema connesso alla gestione del servizio stesso, nonché per la richiesta di sostituzione di personale non idoneo al servizio;
- garantisce collegamenti costanti con le famiglie degli utenti;
- svolge un ruolo di regia e di facilitazione della comunicazione tra famiglia, società accreditata ed altri servizi competenti per i casi seguiti.

9.2 Operatori dei fornitori accreditati

La cooperativa accreditata dovrà avvalersi, per l'erogazione del servizio oggetto del presente capitolato delle seguenti figure professionali:

A) **Coordinatore**

Il coordinatore:

- individua e comunica al servizio sociale comunale il personale idoneo per la realizzazione del PAI e lo coordina;
- provvede regolarmente alle sostituzioni del personale;
- partecipa alle riunioni di coordinamento e monitoraggio di cui all'art. 8 del presente capitolato;
- cura gli aspetti organizzativi-amministrativi;
- è responsabile della produzione, aggiornamento e trasmissione periodica e puntuale a ciascun Comune della documentazione prevista dal presente capitolato;
- aggiorna e garantisce il buon utilizzo del sistema di telegestione;
- è referente e responsabile dell'accreditamento nei confronti dell'Ufficio di Piano.

Il nominativo ed il curriculum del Coordinatore deve essere prodotto all'Ufficio di Piano non appena pervenuta comunicazione dell'idoneità all'iscrizione della Ditta nell'Albo dei Enti Accreditati.

Il coordinatore dovrà garantire una reperibilità dalle ore 7,30 alle ore 20,30 dal lunedì al venerdì.

B) **Gli operatori ASA**

Gli operatori ASA:

- realizzano i PAI, integrandosi con le figure professionali eventualmente già operanti sul caso ed erogando le prestazioni di cui al precedente art. 5;
- concorrono al monitoraggio del servizio erogato;
- partecipano alle riunioni di coordinamento secondo quanto descritto al precedente art. 8.

C) **I counselor**

I counselor:

- agiscono a supporto della realizzazione dei PAI tramite interventi, al domicilio dell'utente, di supervisione, counseling ed orientamento finalizzati a migliorare la qualità di vita dell'utente stesso e dei suoi familiari. Opera integrandosi con le figure professionali eventualmente già operanti sul caso;
- concorrono al monitoraggio del servizio erogato;
- partecipano alle riunioni di coordinamento secondo quanto descritto al precedente art. 8.

Agli operatori dell'impresa di cui ai punti A), B) e C) dovranno essere garantiti, all'occorrenza, interventi di supervisione mensile a totale carico della ditta accreditata ed una formazione permanente, di almeno 10 ore annue.

I costi del coordinamento, dell'eventuale supervisione e della formazione ed ogni altro costo strettamente necessario per l'effettuazione dell'intervento SAD sono a carico della ditta accreditata e concorrono alla formazione dell'importo orario determinato dal valore nominale voucher per prestazione diretta SAD.

ART. 10 - QUALIFICA DEL PERSONALE IMPIEGATO DAI FORNITORI ACCREDITATI

1. Le prestazioni assistenziali sono erogate dalla cooperativa accreditata tramite personale avente la qualifica specifica regionale di ausiliario socio-assistenziale (ASA).

2. Il coordinatore deve avere la qualifica di operatore socio-assistenziale o sociosanitario (OSA o OSS) o assistente sociale o educatore professionale o equivalenti, con esperienza di coordinamento almeno biennale in servizi analoghi.
3. I counselor devono avere la qualifica di assistente sociale o educatore professionale o OSA/OSS con comprovata esperienza pluriennale in servizi socio-assistenziali domiciliari.
4. Il personale impiegato deve anche rispondere ai requisiti di idoneità psico-attitudinali in relazione alla tipologia del servizio da svolgere. E' da considerarsi indispensabile la capacità degli operatori di lavorare in équipe, sia per l'erogazione delle prestazioni agli utenti che per i momenti di coordinamento/progettazione.
5. La cooperativa accreditata è tenuta a trasmettere al Servizio sociale comunale, tramite e-mail, al momento dell'attivazione dell'intervento, il curriculum vitae del/gli operatore/i impiegato/i; questo ha validità anche per sostituzioni temporanee degli operatori.
6. Ciascun Comune si riserva la facoltà di verificare i requisiti e le qualifiche richieste, per gli interventi attivati.
7. Il personale che presta servizio dovrà essere dotato di apposito tesserino di riconoscimento, corredato di fotografia, e contenente:
 - ragione sociale della ditta
 - nome e cognome dell'operatore
 - numero di matricola
 - qualificaIl tesserino dovrà essere portato in modo visibile durante l'orario di servizio.

ART. 11 - SOSTITUZIONI DEL PERSONALE DEI FORNITORI ACCREDITATI

1. Nel caso di assenza dal servizio dei propri operatori la società accreditata informa tempestivamente l'utente e il Servizio sociale comunale e si obbliga a garantire la sostituzione immediata, e comunque entro le 24 ore, degli operatori assenti dando comunicazione agli stessi destinatari dei nominativi dell'operatore che presterà il servizio.
2. Per la realizzazione del PAI, l'impresa accreditata si obbliga a garantire la continuità dell'intervento mediante l'impiego secondo le reali possibilità organizzative, del medesimo personale. E' infatti indispensabile assicurare nel tempo un rapporto personalizzato operatore-utente; il ricorso alla rotazione degli operatori deve dunque limitarsi alle sostituzioni indispensabili (per ferie, per cessazione dal servizio...).
3. In caso di inadeguatezza valutata dal Servizio sociale comunale, anche su segnalazione dell'utenza, l'impresa accreditata, previa segnalazione, è tenuta a provvedere alla sostituzione del personale entro un tempo massimo di 48 ore.

ART. 12 - OBBLIGHI RICHIESTI AGLI ENTI ACCREDITATI

Gli enti accreditati avranno l'obbligo di:

1. rispettare per gli operatori impiegati nella gestione del servizio tutte le norme e gli obblighi assicurativi previsti dai CCNL di settore
2. Assicurare lo svolgimento del servizio nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia di prevenzione infortuni ed igiene del lavoro
3. Stipulare un'apposita polizza assicurativa per un'idonea copertura di eventuali incidenti che possono accadere agli utenti durante le attività previste nel presente disciplinare nei casi di non copertura assicurativa regionale
4. Assumersi qualsiasi responsabilità ed onere nei confronti dell'Ente e di terzi nei casi di mancata adozione di quei provvedimenti utili alla salvaguardia delle persone e degli strumenti coinvolti e non, nella gestione del progetto
5. Fornire al proprio personale tutto il materiale e i mezzi necessari per l'erogazione del servizio, senza oneri aggiuntivi rispetto al valore nominale del voucher, nel rispetto delle normative vigenti
6. Garantire la riservatezza delle informazioni riferite a persone che fruiscono delle prestazioni in oggetto secondo quanto previsto dal D.Lgs. 30.06.2003, n. 196..
7. Garantire per tutta la durata del disciplinare il rispetto di tutte le norme nazionali e regionali relative al servizio.

ART. 13 - CRITERI PER LA DETERMINAZIONE DELLA COMPARTECIPAZIONE DEI CITTADINI E DETERMINAZIONE DEL VALORE DEL VOUCHER

Ogni Servizio sociale comunale definisce, in base alla situazione economica dell'utente, il valore del voucher spettante; la rimanete quota, a copertura della parte restante del costo del servizio, è a carico diretto dell'utente.

Nel momento in cui il servizio programmato non possa essere effettuato per assenza dell'utente e mancato preavviso, il costo del servizio sarà completamente a carico dell'utente

ART. 14 - ALTRI OBBLIGHI A CARICO DELL'ENTE ACCREDITATO

1. Ogni ditta accreditata ha l'obbligo di prestare il servizio secondo i tempi e le modalità descritte dal presente Capitolato, per ognuno degli undici Comuni dell'Ambito territoriale Oglio Ovest; due rifiuti consecutivi sono condizione sufficiente per procedere alla contestazione dell'addebito e, quindi, alla cancellazione dall'Albo territoriale d'Ambito e alla conseguente decadenza dell'accreditamento.

2. Non sono assolutamente ammesse discriminazioni dell'utenza nella presa in carico e nell'offerta del servizio.

3. La ditta accreditata accetta che l'attività gestionale-amministrativa relativa alla produzione, gestione e contabilizzazione sia svolta attraverso il sistema di telegestione che consente l'adozione dei voucher virtuali. Tale sistema permette di acquisire e registrare tutte le informazioni necessarie alla gestione degli interventi a domicilio.

4. La ditta accreditata accetta di sottoscrivere un accordo con la ditta fornitrice del sistema di telegestione (che verrà successivamente individuata da parte dell'Ufficio di Piano), al fine di veder riconosciuto il pagamento dei voucher corrispondenti alle prestazioni erogate e misurate tramite il sistema di telegestione

6. La ditta accreditata si impegna a formare i propri operatori circa l'utilizzo del sistema di telegestione; ad impiegarlo secondo la formazione ricevuta; a registrare, tramite i propri operatori, ogni intervento domiciliare tramite il sistema di telegestione e a tenerlo aggiornato.

7. La ditta accreditata si impegna a partecipare (in modo proporzionale ai soli voucher relativi alle prestazioni erogate dalla ditta stessa) al costo di gestione del sistema di telegestione, pari ad un valore massimo del 0,75% + IVA del valore dei voucher. Si evidenzia che la parte restante del costo di gestione sarà a carico dell'Ufficio di Piano.

Il costo di gestione è comprensivo delle seguenti voci:

- Manutenzione e gestione della piattaforma;
- Aggiornamento e implementazione del progetto sulla base delle richieste dell'Ente (es: adesione di nuovi Comuni; modifica dati caricati, ecc);
- Assistenza costante (amministrativa e informatica) a tutti gli attori coinvolti per tutto il periodo del progetto;
- Canone annuale per mantenimento dati su server;
- Gestione amministrativa del circuito e-voucher;
- Monitoraggio e rendicontazione dei risultati del progetto.

Per il costo di gestione, la ditta individuata emetterà fattura di servizio nei confronti delle ditte accreditate (per la quota di commissione di loro competenza) al momento del rimborso delle cifre rendicontate dal sistema di telegestione.

ART. 15 – PAGAMENTI

1. A fronte dell'attività svolta e degli interventi domiciliari regolarmente registrati secondo il sistema di telegestione, al termine di ogni mese, gli operatori economici accreditati:

- a) emettono direttamente all'utente, fruitore del servizio e beneficiario del voucher, il documento fiscale attestante le prestazioni erogate ed il relativo importo complessivo, richiedendo all'utente il pagamento della quota a suo carico (costo del servizio – voucher sociale).
- b) trasmettono ai Comuni di residenza dell'utente/i la nota di debito nella quale richiedono al Comune il pagamento corrispondente ai voucher sociali riconosciuti agli utenti

2. I comuni controllano la regolarità delle registrazioni sul sistema di telegestione e provvedono, entro 30 giorni dal ricevimento della nota di debito, ad onorare i voucher virtuali.

3. Il soggetto accreditato si impegna pertanto :

- ad accettare le procedure di gestione dei voucher concordate tra l'Ambito Distrettuale Oglio Ovest e la ditta individuata per il sistema di telegestione
 - a stipulare con tale ditta appositi contratti che disciplinano le reciproche prestazioni e compiti.
4. Verranno riconosciute e liquidate sulla base del valore nominale lordo dei voucher virtuali, solo ed esclusivamente le ore di effettiva prestazione SAD diretta con l'utente, eseguite da operatori qualificati, oltreché le ore di prestazione indiretta nei limiti stabiliti dal bando di accreditamento.

ART. 16 - DECADENZA DALL'ALBO DEI SOGGETTI ACCREDITATI E RISOLUZIONE DEL PATTO D'ACCREDITAMENTO

1. L'Ufficio di Piano potrà dichiarare decaduto dall'Albo dei soggetti accreditati e risolvere il patto di accreditamento, senza pregiudizio di ogni altra rivalsa di danni, oltre che nei casi indicati nell'articoli precedenti, anche nei seguenti casi:
 - perdita dei requisiti richiesti per l'accredimento di cui alla seguente parte terza del presente Capitolato;
 - abbandono del servizio, salvo cause di forza maggiore;
 - ripetute e gravi contravvenzioni ai patti contrattuali o alle disposizioni di legge o di regolamento o al presente Capitolato;
 - comportamento abitualmente scorretto nei confronti degli utenti;
 - per violazione dell'obbligo di sollevare e tenere indenne l'Amministrazione da qualsivoglia azione o pretesa di terzi;
 - per impedimento in qualsiasi modo dell'esercizio del potere di controllo da parte di ciascuna Amministrazione Comunale interessata;
 - ritardo nell'attivazione del servizio per tre volte in un anno, debitamente contestato;
 - mancato rispetto del debito informativo relativo alla rendicontazione, così come richiesto dall'Ufficio di Piano;
 - mancato aggiornamento e ripetuto ed immotivato non regolare utilizzo del sistema di telegestione.
2. Nel caso di rifiuto di attivare l'intervento richiesto, nei casi previsti dal presente articolo ed in ogni caso in cui si verificano gravi e persistenti inadempienze nella gestione del servizio, l'Ufficio di Piano procederà con diffida e con la contestazione dell'addebito, per iscritto e concedendo un termine non superiore a 15 giorni;
3. L'Ufficio di Piano, esaminata la contestazione, il ricorso o la giustificazione, propone una determinazione definitiva circa la permanenza o la cancellazione della ditta dall'Albo; essa viene approvata con determinazione del Dirigente del Settore 3 Sociale del Comune di Chiari, che provvede altresì all'eventuale cancellazione dall'Albo, dandone comunicazione alla ditta interessata.
4. L'Albo aggiornato, approvato con apposita determina dirigenziale, viene pubblicato all'Albo Pretorio del Comune di Chiari.
5. Il soggetto al quale è stato revocato l'accredimento non potrà ripresentare domanda per i successivi 24 mesi.

ART. 17 – COSTO DELLA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO-ASSISTENZIALE

Il costo della prestazione del servizio di assistenza domiciliare, articolate secondo le caratteristiche indicate nell'art. 6, è pari a:

MODULO A: valore € 10,25 (comprensivo di IVA se dovuta)

MODULO B: valore € 19,50 (comprensivo di IVA se dovuta)

MODULO C: valore € 21,50 (comprensivo di IVA se dovuta)

Sono inoltre previste le seguenti condizioni:

1. per situazioni complesse e comunque autorizzata dal Servizio sociale, vi è la possibilità di un servizio festivo con una maggiorazione pari al 20 % sui costi di servizio sopra esposti, quale indennità di turno per il servizio prestato nei giorni festivi; il valore della maggiorazione sarà completamente a carico dell'utente.
2. in fase di definizione del PAI, è facoltà del Servizio sociale, in accordo con l'utente, decidere se gestire la pianificazione degli accessi mantenendo i vincoli relativi ai tempi

indicati nei moduli A, B e C, oppure se propendere per una gestione più flessibile del budget complessivo che consenta, a parità di costi e di tempi di intervento, una modulazione temporale degli accessi maggiormente allineata alle esigenze assistenziali dell'utente.

ART. 18 - VALORE DEL VOUCHER E QUOTA A CARICO DELL'UTENTE

I voucher sociali riconosciuti dai Comuni agli utenti (in base alla tipologia di utenza ed al reddito ISEE) e la quota a carico degli utenti stessi, avranno i seguenti valori:

	MODULO A			MODULO B			MODULO C		
	DURATA: 30 MINUTI			DURATA: 60 MINUTI			DURATA: 60 MINUTI		
	COSTO: € 10,25			COSTO: € 19,50			COSTO: € 21,50		
	COSTO FESTIVO: € 12,30			COSTO FESTIVO: € 23,40			COSTO FESTIVO: € 25,80		
Fascia	Voucher sociale €	Quota a carico utente FERIALE €	Quota a carico utente FESTIVO €	Voucher sociale €	Quota a carico utente FERIALE €	Quota a carico utente FESTIVO €	Voucher sociale €	Quota a carico utente FERIALE €	Quota a carico utente FESTIVO €
Esenzione totale	10,25	0,00	0,00	19,50	0,00	0,00	21,50	0,00	0,00
Esenzione totale festivo	12,30	0,00	0,00	23,40	0,00	0,00	25,80	0,00	0,00
A	8,00	2,25	4,30	16,00	3,50	7,40	16,00	5,50	9,80
B	7,00	3,25	5,30	14,00	5,50	9,40	14,00	7,50	11,80
C	6,50	3,75	5,80	13,00	6,50	10,40	13,00	8,50	12,80
D	6,00	4,25	6,30	12,00	7,50	11,40	12,00	9,50	13,80
E	5,00	5,25	7,30	10,00	9,50	13,40	10,00	11,50	15,80
F	4,00	6,25	8,30	8,00	11,50	15,40	8,00	13,50	17,80
G	3,00	7,25	9,30	6,00	13,50	17,40	6,00	15,50	19,80
H	2,00	8,25	10,30	4,00	15,50	19,40	4,00	17,50	21,80
I	0,00	10,25	12,30	0,00	19,50	23,40	0,00	21,50	25,80
Riunione d'Equipe	-	-	-	19,50	-	-	21,50	-	-
Assenza Utente	-	10,25	-	-	19,50	-	-	21,50	-

Come indicato nella tabella e nell'art. 17, è prevista, per situazioni complesse e comunque autorizzata dal Servizio sociale, la possibilità di un servizio festivo con una maggiorazione pari al 20 % quale indennità di turno per il servizio prestato nei giorni festivi; il valore della maggiorazione è completamente a carico dell'utente.

ART. 19 - NUMERO COMPLESSIVO DEI VOUCHER SOCIALI

Per ogni anno relativo al periodo 2021-2023, in base all'utilizzo di voucher nel corso dell'anno 2019, il numero presunto di voucher erogabili per il SAD è pari a circa 26.000.

ART. 20 - CRITERI ED INDICATORI PER L'ACCREDITAMENTO

Possono accedere all'Albo e quindi, presentare istanza di accreditamento per l'erogazione del servizio SAD voucherizzato, all'Ufficio di Piano dell'Ambito territoriale Oglio Ovest, i soggetti che sono in possesso dei requisiti di seguito specificati:

- l'insussistenza di una qualsiasi causa di esclusione prevista dall'art. 80 del D.Lgs. 50/2016;
- possesso dei requisiti contemplati dalla Dichiarazione sostitutiva antimafia e possesso dei requisiti morali (Allegato 2)

- possesso dei requisiti di capacità tecnica e professionale previsti dall'art. 83 D.Lgs. n. 50/2016 ossia di essere iscritto al Registro delle Imprese della Camera di Commercio di Industria e Artigiano e/o nell'albo Regionale delle Cooperative sociali della regione
- assolvimento degli obblighi di versamento dei contributi assicurativi INPS ed INAIL stabiliti dalle vigenti disposizioni
- osservanza delle norme della legge n. 68/1999 che disciplina il diritto al lavoro dei disabili;
- osservanza, all'interno della propria azienda, degli obblighi di sicurezza previsti dalla vigente normativa;
- Carta di Servizio e materiale informativo sintetico per l'orientamento dell'utenza e la relazione con il cittadino-cliente (trattasi di un estratto della carta dei servizi redatto in modo semplice e chiaro)
- possesso di un numero adeguato di risorse umane; nell'organigramma aziendale devono essere presenti le seguenti figure: personale amministrativo, psicologi e ASA/OSS;
- esperienza specifica di almeno 24 mesi, in maniera continuativa, nella gestione dell'Assistenza domiciliare a favore di anziani e disabili con pubbliche amministrazioni o enti privati ;
- fatturato annuo medio SAD o servizi socio-assistenziali / socio-sanitari anni 2019 e 2020 a favore di anziani e disabili pari almeno a € 10.000,00.

ART. 21 - PROCEDURE PER L'ACCREDITAMENTO

Le "Domande di Accreditamento" dovranno pervenire presso il protocollo del Comune di Chiari entro lunedì 12 aprile 2021 in busta chiusa che dovrà contenere:

- Il presente bando sottoscritto in ogni pagina per accettazione dal legale rappresentante della società
- domanda di partecipazione al Bando, debitamente sottoscritta dal titolare/rappresentante legale, redatta esclusivamente sull'apposito modulo ("Allegato 1 - Modello di domanda" del bando) e tutta la documentazione richiesta dal bando stesso;

Le domande saranno esaminate da una Commissione Tecnica con il compito di provvedere alla verifica del possesso dei requisiti per l'accREDITAMENTO e all'esame della documentazione richiesta. La Commissione sarà composta da

- n° 1 esperto in organizzazione e gestione dei servizi sociali;
- n° 1 assistente sociale, con comprovata esperienza nell'area anziani ed in particolare nel SAD;
- il Dirigente del Settore Servizi Sociali del Comune di Chiari, che la presiede.

L'accREDITAMENTO avverrà tramite idoneo atto amministrativo da parte del Comune di Chiari, in qualità di ente capofila. Gli enti ritenuti idonei dovranno sottoscrivere un apposito patto di accREDITAMENTO, che sancisce gli accordi tra le parti.

ART. 22 - DURATA DELL'ACCREDITAMENTO

L'accREDITAMENTO avrà durata Maggio 2021 – Aprile 2024, con possibilità di proroga.

L'Albo dei soggetti accREDITATI è aperto all'inserimento di nuovi fornitori a partire dal 1° luglio 2021; gli enti interessati potranno presentare in qualsiasi momento la propria domanda di accREDITAMENTO, seguendo le stesse procedure indicate nell'art. 21.

ART. 23- SOGGETTO RESPONSABILE DELL'ACCREDITAMENTO

Ente gestore e Responsabile delle procedure di AccREDITAMENTO del SAD per l'Ambito territoriale Oglio Ovest è l'Ufficio di Piano del Comune di Chiari, quale Ente Capofila dell'Accordo di Programma sottoscritto con l'approvazione del Piano di Zona 2018/2020.

ART. 24 - PUBBLICAZIONE DELL'AVVISO DI ACCREDITAMENTO

Il presente avviso viene pubblicato, e sarà immediatamente disponibile sul sito internet www.comune.chiari.brescia.it e successivamente, sui siti di tutti gli altri Comuni interessati.

ART. 26 - RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241, si rende noto che Responsabile del procedimento è il Dirigente del Settore 3 Sociale del Comune di Chiari, dott.ssa Rosa Simoni

ART. 27 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI NELLO SVOLGIMENTO DELLE PRESTAZIONE

Il Comune di Chiari è titolare del trattamento dei dati personali. Il titolare, ai sensi dell'articolo 28 del Regolamento 679/2016/UE, designa l'ente accreditato quale responsabile del trattamento dei dati che, in ragione dello svolgimento del servizio, necessariamente acquisirà.

L'ente accreditato procederà al trattamento dei dati attenendosi alle eventuali istruzioni impartite dal Comune di Chiari ed in ogni caso nel rispetto delle norme di legge vigenti.

In particolare l'ente accreditato dovrà trattare i dati in suo possesso esclusivamente ai fini dell'espletamento delle prestazioni oggetto del presente Bando di accreditamento e quindi:

a) non potrà procedere alla raccolta di dati;

b) non potrà comunicare a terzi e diffondere i dati in suo possesso, né conservarli successivamente alla scadenza del contratto;

c) dovrà adottare opportune misure atte a garantire la sicurezza dei dati in suo possesso.

Ai sensi di legge, fatte salve le eventuali responsabilità penali, l'ente accreditato è comunque responsabile per danni provocati agli interessati in violazione alle norme a tutela della privacy.

ART. 28 ALLEGATI

1. DOMANDA DI ACCREDITAMENTO
2. DGUE
3. MODELLO INFORMATIVA PRIVACY

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
Dott.ssa Rosa Simoni