



DISCIPLINARE

Definizione del processo e dei requisiti per l'accreditamento dell'Unità d'Offerta Sperimentale di "Alloggio per l'autonomia di Persone con Disabilità" nei Comuni dell'Ambito Territoriale di Valle Camonica

PARTE GENERALE

Articolo 1 – La normativa di riferimento

Articolo 2 - Definizioni

Articolo 3 – Obiettivi e finalità

Articolo 4 – Oggetto dell'accreditamento

SEZIONE I

MODALITÀ DI ACCESSO ALL'ACCREDITAMENTO

Articolo 5 – Modalità di accreditamento

Articolo 6 – Albo dei soggetti accreditati

Articolo 7 – Convenzione

Articolo 8 – Durata dell'accreditamento

SEZIONE II

I BUDGET DI ASSISTENZA

Articolo 9 – Budget di assistenza

Articolo 10 – Aspetti economici

Articolo 11 – Personale

Articolo 12 – Organizzazione e funzionamento dei servizi

Articolo 13 – Il raccordo con il Servizio Sociale territoriale

Articolo 14 – il rapporto con i beneficiari dei servizi

Articolo 15 – Obblighi del soggetto accreditato

SEZIONE III

STANDARD DELL'ACCREDITAMENTO

Articolo 16 – Standard di qualità

SEZIONE IV

VERIFICHE E CONTROLLI

Articolo 17 – Verifiche e controlli sullo svolgimento del servizio

Articolo 18 – Rilevazione del grado di soddisfazione

Articolo 19 – Rendicontazioni, dati e relazioni

Articolo 20 – Penali

Articolo 21 – Revoca e sospensione dell'accREDITAMENTO

SEZIONE V

NORME FINALI

Articolo 22 – Controversie e Foro competente

**Articolo 23 – Informativa per il trattamento dei dati personali nella procedura di
acquisizione del servizio**

Articolo 24 – Trattamento dei dati personali inerenti i beneficiari del servizio

Articolo 25 – Informazione alla cittadinanza

Articolo 26 – Attività di monitoraggio

PARTE GENERALE

Articolo 1 – La normativa di riferimento

Il sistema di accreditamento di cui al presente Disciplinare fa riferimento alla seguente normativa:

- ✓ Legge 328/2000 *“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”* ed in particolare, artt. 5, 6, 11 e 17;
- ✓ 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 L. 8 novembre 2000, n. 328”*;
- ✓ D.P.R. 3 maggio 2001 *“Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001 – 2003”*;
- ✓ Circolare Regionale della DG Famiglia e Solidarietà Sociale n. 18 del 16/6/2003;
- ✓ Circolare Regionale n. 6 del 02/02/2004;
- ✓ D.G.R. VII/20943 del 16/2/2005 *“Definizione dei criteri per l’accreditamento dei servizi sociali per la prima infanzia, dei servizi sociali di accoglienza residenziale per minori e dei servizi sociali per persone disabili”*;
- ✓ Circolare Regione Lombardia n. 18 del 14.06.2007 *“Indirizzi regionali in materia di formazione/aggiornamento degli operatori socio-educativi ai fini dell’accreditamento delle strutture sociali per minori e disabili ai sensi della D.G.R. VII/20943 del 16.02.2005”*;
- ✓ L.R. n. 3 del 12/3/2008 e ss. mm. *“Governare della rete degli interventi e dei servizi alla persona”*;
- ✓ Delibera di Giunta Regione Lombardia n. 7437 del 13/6/2008 *“Determinazione in ordine all’individuazione delle unità d’offerta sociali ai sensi dell’art.4, comma 2 della L.R. 3/2008”*;
- ✓ Decreto Direttoriale Direzione Generale Famiglia e Solidarietà Sociale 15 febbraio 2010, n. 1254 *“Prime indicazioni operative in ordine all’esercizio e accreditamento delle unità di offerta sociali”*;
- ✓ Delibera Giunta Regione Lombardia n. 1353 del 25 febbraio 2011 *“linee guida per la semplificazione amministrativa e la valorizzazione degli enti del terzo settore nell’ambito dei servizi alla persona e alla comunità”*;
- ✓ Legge Regionale 11 agosto 2015, n. 23 *“Evoluzione del sistema sociosanitario lombardo: modifiche al Titolo I e al Titolo II della legge regionale 30 dicembre 2009, n. 33 (Testo unico delle legge regionali in materia di sanità)”*;
- ✓ Autorità Nazionale Anticorruzione - Deliberazione n. 32 del 20 gennaio 2016 *“Linee guida per l’affidamento di servizi a enti del Terzo Settore e alle cooperative sociali”*;
- ✓ Decreto legislativo 18 aprile 2016 e ss. mm., n. 50 *“Attuazione delle direttive 2014/24/UE e 2014/25/UE sull’aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d’appalto degli enti erogatori nei settori dell’acqua, dell’energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture”*;

- ✓ Autorità Nazionale Anticorruzione – Comunicato del 14 settembre 2016 “Indicazioni operative alle stazioni appaltanti e agli operatori economici in materia di affidamento di servizi sociali”;
- ✓ Deliberazione della Giunta Regionale 30 gennaio 2017, n. X/6164 “Governo della domanda: avvio della presa in carico di pazienti cronici e fragili. Determinazioni in attuazione dell’art. 9 della legge n. 23/2015”;
- ✓ Deliberazione della Giunta Regionale 4 maggio 2017, n. X/6551 “Riordino della rete di offerta e modalità di presa in carico dei pazienti cronici e/o fragili in attuazione dell’art. 9 della legge regionale n. 33/2009”;
- ✓ legge n. 241/1990 e ss. mm.;
- ✓ legge n. 136/2010 e ss. mm.;
- ✓ d. lgs. n. 33/2013, come modificato dal d. lgs. n. 97/2016;
- ✓ d. lgs. n. 267/2000 e ss. mm.
- ✓ D.lgs. n. 117/2017 e ss.mm.

Articolo 2 – Definizioni

Ai fini del presente Disciplinare si assumono le seguenti “definizioni”:

✓ Accreditamento

L’accreditamento è uno strumento di regolazione e governo del sistema di servizi, attraverso la definizione dei livelli di qualità che si vogliono assumere. **L’accreditamento si identifica come strumento per rispondere alla necessità di una rete di soggetti pubblici e privati per assicurare ai cittadini politiche sociali universalistiche ed efficaci.**

Nello specifico, l’**Accreditamento** è comunque l’esito di una **procedura ad evidenza pubblica, non selettiva, né competitiva**, che consente di regolare diversamente il sistema di definizione e realizzazione dei servizi al fine di:

- aumentare i livelli di offerta e la disponibilità di “acquisto”, **mediante libera scelta del cittadino attraverso titoli sociali (voucher), di alcuni servizi dell’area sociale e assistenziale**, al fine di sviluppare una fonte di regolamentazione e coordinamento territoriale;
- rendere tassativi, espliciti e verificabili i livelli di qualità ritenuti essenziali per ogni tipo di servizio;
- incoraggiare gli enti gestori ad adottare strumenti che migliorino la qualità nel tempo fino a giungere a livelli di eccellenza.

✓ **Voucher**

Il voucher sociale è il titolo (art. 17 legge 328/2000 "*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e Servizi Sociali*"), attraverso il quale i cittadini possono liberamente scegliere di acquistare prestazioni sociali, erogate da parte di operatori professionali, destinate al soddisfacimento di bisogni di carattere assistenziale.

✓ **Servizi**

Sono i servizi, meglio indicati, descritti e disciplinati nelle "*Linee Guida per la definizione del processo e dei requisiti per l'accreditamento dei Servizi Socio assistenziali Domiciliari, dei Servizi Scolastici e dei Servizi Residenziali e Diurni per la Disabilità nei Comuni dell'Ambito Territoriale di Valle Camonica*" alle quali si rinvia integralmente.

✓ **Azienda**

Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona

✓ **Linee Guida**

Linee Guida approvate dal Comitato dei Sindaci dell'Ambito Territoriale di Valle Camonica nella seduta del 24.11.2020 e con delibera del CDA dell'Azienda nella seduta del 26.11.2020 integrate con delibera dell'Assemblea di Ambito del

✓ **Albo**

Elenco aperto, suddiviso in sezioni, al quale sono iscritti gli operatori economici in possesso dei requisiti previsti dalla vigente disciplina e dall'Avviso pubblicato dall'Azienda Territoriale per lo svolgimento delle attività e per la prestazione dei servizi per i quali hanno richiesto l'iscrizione.

✓ **Ente accreditato**

Operatore economico iscritto all'Albo e, dunque, accreditato per lo svolgimento delle attività e per la prestazione dei servizi.

✓ **ETS**

Enti di Terzo settore, ai sensi dell'art. 4 del d. lgs. n. 117/2017 e ss. mm.;

✓ **Procedimento**

Insieme delle fasi del procedimento, indetto e svolto dall'Azienda Territoriale, mediante la pubblicazione del presente Avviso, finalizzato all'istituzione di un Albo di operatori economici accreditati, regolato dalla legge n. 241/1990 e ss. mm.

✓ **Convenzione**

Negoziio giuridico regolante i reciproci rapporti fra l'Azienda e gli operatori economici iscritti all'Albo, il cui schema è allegato agli atti della procedura.

✓ **Scheda personalizzata**

La scheda, allegata alla Convenzione, sottoscritta fra l'ente accreditato ed il terzo beneficiario delle prestazioni, che ha operato la scelta quale utente.

Articolo 3 – Obiettivi e finalità

L'obiettivo primo dell'accreditamento riguarda la necessità di corrispondere alle aspettative dei cittadini che, in modo sempre più vigile e competente, chiedono ai servizi "vicinanza", interazione, flessibilità nelle forme organizzative, personalizzazione degli interventi ed equità dei costi. Il modello dell'accreditamento va incontro a questa esigenza connettendosi direttamente da una parte con la programmazione distrettuale, dall'altra con regole di individuazione dei criteri ed elementi di qualità fondati su trasparenza, coinvolgimento degli utenti nonché nella valutazione del processo e dei risultati.

Il processo ha l'obiettivo di mettere a disposizione della collettività servizi che rispondono a precisi standard di qualità, in assenza dei quali non potranno essere erogati per conto del Pubblico. L'accreditamento è infatti finalizzato ad individuare i servizi e le strutture necessari per la copertura del fabbisogno espresso nella programmazione territoriale e consente l'instaurazione dei rapporti di servizio pubblico tra i soggetti titolari della committenza dei servizi socio-sanitari ed i soggetti gestori/erogatori di tali servizi, le cui relazioni vengono disciplinate attraverso un apposito contratto di servizio.

Articolo 4 – Oggetto dell'accreditamento

Oggetto dell'accreditamento è l'istituzione dell'Albo di operatori economici ed ETS tra i quali gli utenti possano scegliere quello da cui acquistare, mediante "titoli sociali", i servizi relativi all'Unità d'Offerta Sperimentale di "Alloggio per l'autonomia per Persone con Disabilità" nei comuni dell'ambito territoriale della Valle Camonica, in applicazione della vigente disciplina, statale e regionale, vigente.

SEZIONE I MODALITÀ DI ACCESSO ALL'ACCREDITAMENTO

Articolo 5 – Modalità di accreditamento

I soggetti interessati all'accREDITAMENTO devono presentare apposita domanda.

Nell'Avviso pubblico e nelle Linee Guida sono specificati le modalità per la presentazione delle domande ed i requisiti di accesso alla procedura.

L'accREDITAMENTO viene formalizzato dall'Azienda Territoriale, che cura l'istituzione e la gestione dell'albo degli accREDITATI e procede poi alla sottoscrizione della convenzione per erogazione dei servizi con gli enti inseriti nell'albo.

Articolo 6 – Albo dei soggetti accREDITATI

A seguito dell'espletamento della procedura ad evidenza pubblica, non selettiva né competitiva, l'Azienda, istituisce l'Albo dei soggetti accREDITATI, che integra quello esistente nella seguente modalità:

- Sezione "B": *Servizi Diurni e Residenziali per la Disabilità.*

La Sezione "B" a sua volta è così strutturata:

- Sotto-SEZIONE B1: *Centro socio educativo (CSE);*
- Sotto-SEZIONE B2: *Servizi di Formazione all'Autonomia (SFA) Modulo S.E.T.;*
- Sotto-SEZIONE B3: *Interventi Socio-educativi ed assistenziali presso Centro Diurni Disabili (CDD);*
- Sott-SEZIONE B4: *Interventi Socio-educativi ed assistenziali presso Comunità Socio Sanitaria (CSS);*
- Sott-SEZIONE B5: *Alloggio per l'Autonomia di Persone con Disabilità (AP)*

L'iscrizione successiva all'Albo avviene secondo quanto previsto e disciplinato dall'Avviso.

Articolo 7 – Convenzione.

Il rapporto di accREDITAMENTO si instaura fra Azienda Territoriale e soggetto accREDITATO, regolarmente iscritto nell'Albo, solo a seguito della sottoscrizione della Convenzione, con la quale vengono regolati i reciproci rapporti.

La sottoscrizione della Convenzione non determina alcun diritto in favore dell'ente accREDITATO rispetto ai profili economici, che seguono, invece, alla scelta dell'utente e, correlativamente, alla prestazione dei servizi, come da sottoscrizione della "scheda personalizzata".

Articolo 8 – Durata dell’accreditamento

Il regime di accreditamento ha efficacia nei termini che seguono:

- a) per quanto riguarda l’Albo, da quando esso è formalmente istituito;
- b) per quanto attiene al rapporto intercorrente fra le Parti (Azienda ed ente accreditato) dalla sottoscrizione della Convenzione;
- c) per quanto attiene al singolo beneficiario delle prestazioni, dalla sottoscrizione della “Scheda personalizzata”.

L’iscrizione degli enti accreditati nel relativo Albo, al pari delle Convenzioni, ha durata di anni 3, fatte salve le ipotesi di risoluzione anticipata della Convenzione e, conseguentemente, della decadenza dell’iscrizione dall’Albo, sulla base di quanto previsto dagli atti della procedura.

In relazione all’Accreditamento per il servizio di Assistenza Specialistica Scolastica, Sezione A sottosezione A3 di cui al precedente art. 6, gli effetti contrattuali dello stesso avranno applicazione per l’anno scolastico 2021-2022, a partire dal giorno 01.09.2021. Fino a tale data si considera valida la convenzione in essere.

SEZIONE II I BUDGET DI ASSISTENZA

Articolo 9 – Budget di assistenza

Il budget di assistenza rappresenta il valore economico derivante dal mix di prestazioni previste dal progetto individuale.

Per la natura del budget, per le caratteristiche dei servizi, per la strutturazione del progetto individuale e per la natura sperimentale dell’accreditamento, i budget di assistenza, come definiti al successivo articolo 10, mantengono le caratteristiche della flessibilità, in difetto ed in eccesso, al fine di salvaguardare sia l’attuazione dei progetti sia la tenuta del sistema in termini finanziari. Si applica, in ogni caso, quanto espressamente previsto nelle allegate Linee Guida.

Articolo 10 – Aspetti economici

In attuazione degli atti della procedura di seguito sono indicati i profili economici relativi al servizio oggetto di accreditamento.

Sezione "B"

	<i>Profilo</i> <i>costo unitario (IVA esclusa)</i> <i>Anni 2021-2022-2023</i>	<i>Budget</i> <i>2021</i>
<i>Sott-Sezione B5: Alloggio per l'Autonomia di Persone con Disabilità (AP);</i>	<i>Voucher Sociale mensile riconosciuto:</i> <i>min € 100,00 – max € 500</i>	€ 32.000,00

Il costo complessivo del servizio è stabilito da un rapporto formalizzato tra l'Ente gestore ed il Cittadino ed è di importo complessivo compreso tra € 950,00 ed € 1.150,00 mensili (rilevazione anno 2021).

Il voucher sociale riconosciuto al Cittadino Beneficiario, viene remunerato direttamente agli Enti erogatori accreditati, attraverso pagamento diretto delle fatture emesse e concorre a diminuire il costo a carico del Cittadino, per una concorrenza pari all'importo del voucher stesso.

Sarà facoltà del soggetto erogatore offrire al beneficiario "prestazioni aggiuntive o integrative" autonomamente tariffate e purché formalizzate fra le Parti (Ente Erogatore e Beneficiario).

Il valore del voucher assegnato al Cittadino è di importo mensile compreso tra € 100,00 ed € 500,00 e viene valorizzato secondo le seguenti regole:

VALORE BUONO MENSILE	MIN 100 ISEE PARI A € 14.999,99 MAX € 500,00 ISEE < MINIMO VITALE
PERIODICITÀ DI EROGAZIONE	Per progetti non in continuità economica e progetti nuovi : 8 mesi dal 01.05.2021
CALCOLO DEL BUONO	< MINIMO VITALE : importo pari al VALORE MASSIMO
	> MINIMO VITALE: importo CALCOLATO CON FORMULA CORRELAZIONE LINEARE FINO MAX ISEE € 15.000,00

L'Accesso al voucher da parte del Cittadino avverrà, fino ad esaurimento delle risorse disponibili, con modalità a sportello regolata da apposito Avviso Pubblico e secondo i seguenti livelli di priorità nell'assegnazione:

Priorità 1	Cittadino già inserito in appartamento ed in carico economicamente nel 2020
Priorità 2	Cittadino già inserito in appartamento ma non in carico economicamente nel 2020
Nessuna Priorità	Cittadino che chiede Nuovo Accesso
ISEE	Ordine crescente per valore
A parità di ISEE	Data protocollazione

L'Azienda è sin d'ora manlevata da qualsiasi responsabilità, anche di natura economica, discendente dalla prestazione e/o dalla mancata prestazione, anche parziale, nonché della inesatta esecuzione delle "prestazioni aggiuntive", in quanto riferibili a rapporti "fra privati" ai quali le prime sono e restano estranee

Articolo 11 – Personale

Il soggetto accreditato dovrà garantire l'impiego di figure professionali, sulla base di adeguati percorsi di valutazione e selezione, dotate di competenza (titoli) ed esperienza, come specificato nel presente disciplinare, con specifico riferimento ai singoli servizi.

Articolo 12 – Organizzazione e funzionamento del servizio

DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

Gli Alloggi per l'autonomia sono strutture abitative, progettate e attrezzate come normali abitazioni civili dove persone con lieve disabilità possono sperimentare la vita autonoma. Si tratta di veri e propri appartamenti o case singole, dove le persone seguono il proprio progetto di vita condividendo gli spazi della casa.

Il servizio prevede un supporto educativo e una supervisione educativa circoscritti a poche ore nell'arco della giornata.

DESTINATARI

I destinatari sono giovani o adulti (18-65 anni) con un livello medio- lieve di disabilità residenti nel territorio dell'Ambito di Valle Camonica che hanno necessità di un alloggio perché la famiglia d'origine non può più prendersene cura o che comunque necessitano di realizzare il proprio progetto di vita staccandosi dal contesto familiare di origine.

Le persone ospiti degli alloggi per l'autonomia devono avere un discreto livello di autonomia nelle relazioni, nella cura di sé e delle cose personali.

REQUISITI STRUTTURALI, ORGANIZZATIVI E FUNZIONALI

La struttura deve rispondere ai requisiti abitativi prescritti dalle normative vigenti statali e regionali in vigore per la civile abitazione nonché alle norme sulla sicurezza ed inoltre:

- essere priva di barriere architettoniche anche negli alloggi, bagni compresi che devono essere dotati di box doccia per disabili
- disporre di un bagno assistito anche in condivisione con altre unità d'offerta contigue
- disporre di ambienti comuni per soggiorno/socializzazione /lavanderia ecc. anche in
- condivisione con altre unità d'offerta contigue

- possedere dispositivo per chiamate d'emergenza da ogni alloggio
- essere situata nell'abitato urbano e collegata con mezzi pubblici
- essere preferibilmente in connessione con struttura/e residenziale/diurna socio
- sanitaria o sociale per anziani
- essere collegata con la rete territoriale dei servizi sociali

PERSONALE

Presenza/reperibilità di un operatore sociale, individuato tra quelli previsti dall'Allegato 6 (Qualifiche Professionali) della procedura di Accreditamento, su tutte le 24 ore e per 365 giorni anno.

Altro personale secondo gli interventi previsti dalla carta dei servizi.

OBIETTIVI

L'obiettivo educativo all'interno degli appartamenti protetti è favorire il più possibile l'autonomia e l'indipendenza degli ospiti, stimolando le capacità personali, la fiducia in se stessi, l'integrazione e la partecipazione alla vita sociale e comunitaria.

PROGETTO EDUCATIVO

L'Ente gestore in accordo con l'Assistente Sociale comunale, la persona e la sua famiglia, stende un progetto educativo e sociale individualizzato che andrà conservato nel fascicolo personale e dovrà prevedere aggiornamenti periodici. Detto progetto individualizzato deve dettagliare gli obiettivi individuali specifici, i tempi di realizzazione, le attività previste e gli strumenti adottati, la tempistica delle verifiche periodiche e loro esito.

La progettualità individuale si basa sul progetto di vita della persona e si propone di perseguirlo tenendo presenti capacità, competenze, propensioni, attitudini individuali.

L'efficacia del progetto educativo personalizzato va verificata periodicamente, anche attraverso incontri, tra gli operatori dell'Azienda e del Servizio e la persona ospite e la famiglia, eventualmente richiedendo la partecipazione degli operatori dei servizi generali o specialistici dell'ASST. Le eventuali variazioni del progetto educativo personalizzato, devono essere preventivamente concordate con il Servizio Sociale dei Comuni e la persona.

L'Azienda potrà disporre in qualsiasi momento accertamenti e verifiche presso la sede del Servizio.

FUNZIONAMENTO

Le persone vivono nell'appartamento 365 giorni all'anno

AMMISSIONI E DIMISSIONI

L'ammissione ai servizi dovrà seguire il seguente iter:

1. domanda di ammissione al servizio dell'interessato o della sua famiglia presso il Servizio Sociale del Comune di residenza, su apposita modulistica corredata dal Reddito ISEE;
2. Valutazione tecnica di idoneità all' inserimento da parte dell'ente gestore e comunicazione dell'ente gestore alla famiglia della disponibilità all' inserimento.
3. Dichiarazione dell'ente gestore del richiedente prescelto dalla famiglia, di disponibilità all'ammissione;
4. sottoscrizione del progetto Educativo tra la Famiglia, l'Ente gestore e l'Assistente Sociale del Comune di residenza.

Le dimissioni dell'utente sono previste per i seguenti casi:

1. Dimissioni su richiesta scritta dell'utente o dei famigliari in cui viene specificata la data di decorrenza, con preavviso di 15 giorni, da inviare al Comune di residenza e all'ente gestore.
2. Eventuali decisioni di dimissioni dell'utente dovranno essere concordate e valutate tra il Comune, l'ente gestore, la famiglia e i servizi sanitari competenti.
3. Altre cause di dimissione sono elencate dal contratto di ingresso previsto dalla normativa regionale

La gestione dell'eventuale lista d'attesa è a carico della struttura secondo i criteri di trasparenza ed equità che devono essere previsti nella carta dei servizi della struttura.

Articolo 14 – Il rapporto con i beneficiari dei servizi

Il Soggetto accreditato si adopera per soddisfare l'insieme delle esigenze della persona assistita, intervenendo in maniera attiva nei rapporti con la famiglia, coinvolgendo le persone, ed i professionisti interessati ed attivi nel processo di cura e le eventuali istituzioni.

Il Soggetto accreditato, sulla base del progetto individualizzato predisposto dal Servizio Sociale, rimuove gli ostacoli, pianifica, attua, monitora e valuta tutte le opzioni per soddisfare i bisogni di benessere della persona assistita, cercando di gestire al meglio la comunicazione, promuovendo la realizzazione e la qualità degli obiettivi prefissati.

Articolo 15 – Obblighi del Soggetto accreditato

Il Soggetto accreditato si obbliga a:

- a) eseguire correttamente il servizio in conformità a quanto previsto dagli atti della presente procedura;
- b) adottare, entro 15 giorni dalla comunicazione di accreditamento e comunque prima dell'avvio

del servizio, la **Carta dei servizi** da redigersi in coerenza con il presente Disciplinare e sulla base della vigente disciplina. In difetto, l'accreditamento è privo di efficacia.

A tale ultimo proposito, la Carta dei servizi dovrà avere i seguenti contenuti minimi:

- Oggetto - Descrizione specifica dell'oggetto del servizio cui la Carta è destinata - Indicazione del soggetto emittente che corrisponde al soggetto accreditato;
- Indicazione della sede, dei referenti del servizio e del responsabile della Carta;
- Validità temporale e procedimento di revisione – La disposizione deve specificare la data di entrata in vigore della Carta e il periodo di efficacia;
- Principi fondamentali:
 - Principio di eguaglianza (parità di trattamento, diritti soggetti deboli)
 - Principio di imparzialità
 - Principio di semplificazione
 - Principio di continuità
 - Principio di efficienza ed efficacia
 - Principio di partecipazione
- Clausola di salvaguardia dei diritti alla privacy o degli altri diritti della personalità;
- Descrizione del servizio e standard di servizio e tariffe; in particolare deve comprendere tutte le offerte, espresse in modo comprensibile: prestazioni, profili degli operatori che le svolgono, indicazione degli Sportelli informativi, la connessione con la rete territoriale;
- Indicazione e descrizione delle attività integrative e relative tariffe;
- Tempistica di attivazione del servizio;
- Modalità di accesso e dimissione dei clienti/utenti;
- Modalità di presentazione dei reclami da parte dei clienti/utenti, responsabile, modalità di pubblicizzazione delle modalità, tempi di risposta, archiviazione;
- Previsione di forme di ristoro in caso di disservizi;
- Previsione di un sistema di controlli delle prestazioni, svolti con visite a domicilio;
- Strumenti per la rilevazione della soddisfazione dei beneficiari.

La Carta dei servizi deve essere pubblicata dal Soggetto sul proprio sito web e deve esserne fornita copia o estratto in occasione dell'accesso al servizio da parte degli utenti.

La Carta dei servizi deve essere prodotta all'Azienda prima dell'avvio delle attività e rappresenta condizione di efficacia dell'accreditamento.

- c) dare avviso al beneficiario, alla famiglia ed a Servizi Territoriali Sociali di riferimento, a questi ultimi solo per i loro assistiti, con anticipo di almeno 48 ore, in caso di sciopero del personale o di altri eventi che per qualsiasi motivo possano influire sul normale espletamento del servizio, garantendo in ogni caso l'intervento per le situazioni "indifferibili";

- d) adottare un sistema informativo in grado di connettersi e garantire lo scambio di informazioni con il sistema informatico dell'Azienda, allorquando adottato;
- e) applicare per i propri dipendenti le norme contenute nel contratto collettivo nazionale di lavoro e negli accordi integrativi, territoriali ed aziendali per il Settore di attività e per la località dove sono eseguite le prestazioni e nel caso si utilizzi altra forma contrattuale prevista dalla normativa, dovrà comunque essere garantito un analogo trattamento economico rispetto a quello previsto dal CCNL di riferimento;
- f) osservare tutte le norme in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assistenziale, assicurativa, sanitaria, di solidarietà paritetica, previste per i dipendenti e assimilati dalla vigente normativa;
- g) assumere tutti gli oneri derivanti dal trasporto dei propri operatori dipendenti e alla dotazione per gli stessi di eventuale abbigliamento e di dispositivi di protezione individuale, nonché del materiale e/o beni strumentali utili allo svolgimento delle prestazioni;
- h) rispettare la normativa prevista dalla vigente disciplina in materia di sicurezza, igiene del lavoro diretta alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali e ad esigere dal proprio personale il rispetto di tale normativa;
- i) fornire disposizioni nei confronti dei propri collaboratori che assumano a modello i principi di cui al D.P.R. n. 62/2013 e del Codice di comportamento, ove adottato dall'Azienda;
- j) stipulare idonea garanzia assicurativa per responsabilità civile e responsabilità civile prestatori d'opera derivante da danni che nell'espletamento del servizio potrebbero derivare al personale, agli utenti, a terzi e alle cose in ogni modo coinvolte;
- k) manlevare gli Enti accreditanti da ogni e qualsiasi responsabilità amministrativa, giuridico - economica, igienico -sanitaria, organizzativa - gestionale, civile e penale che potesse insorgere tanto a carico proprio, quanto a carico di terzi; il Soggetto accreditato è il solo ed unico responsabile del corretto ed efficiente esercizio del servizio, nonché dell'organizzazione dell'attività imprenditoriale. I danni derivanti dall'espletamento del servizio o – comunque – collegabili a cause da esso dipendenti, di cui venisse richiesto il risarcimento all'Azienda o a terzi, saranno assunti dal Soggetto accreditato a suo totale carico, senza riserve od eccezioni;
- l) rispettare quanto previsto dalla normativa in materia di trattamento dati personali e/o sensibili secondo quanto stabilito dalla vigente disciplina europea e statale;
- m) osservare nell'uso delle attrezzature la vigente normativa di sicurezza;
- n) dotare tutto il personale di documento di identificazione con foto, nome dell'operatore, dell'Ente di appartenenza, profilo, data del rilascio.

Il soggetto accreditato si obbliga inoltre a conservare agli atti la documentazione relativa a:

- o) interventi svolti con indicato almeno: codice beneficiario, tipologia di intervento, attività, tariffe;

- p) progetti individualizzati e loro aggiornamenti predisposti dal Servizio Sociale;
- q) piani di assistenza individualizzati (PAI);
- r) verbali degli incontri di coordinamento settimanali e fogli firma delle presenze degli operatori agli stessi;
- s) protocolli inerenti la gestione di eventi critici o legati a situazioni di emergenza;
- t) piano della formazione (almeno 20 ore annuali) del personale con la specificazione di temi attinenti le attività di cura a domicilio e l'elenco del personale che ha partecipato alle diverse attività formative;
- u) documentazione relative alle visite di controllo effettuate dal Soggetto accreditato, archivio dei reclami, della loro gestione e delle attività di "ristoro", nonché gli esiti delle rilevazioni della soddisfazione dei beneficiari;
- v) elenco del personale, costantemente aggiornato, con indicati: nominativi, titolo di studio, qualifica, funzioni, schema turni settimanali e di reperibilità degli operatori;
- w) elenco dei volontari eventualmente impiegati, con specifica del nominativo e dei compiti assegnati;
- x) codice etico e di condotta aziendale e codice disciplinare, o altro documento analogo;
- y) documentazione relativa ad accordi/convenzioni eventualmente attivati con realtà dei Comuni dell'Ambito, riguardanti le reti territoriali formali e informali;
- z) ogni altra documentazione richiesta dal presente disciplinare.

La suddetta documentazione deve essere conservata e messa a disposizione dell'Azienda per visite ispettive e controlli presso i locali indicati nella domanda di accreditamento. Eventuali modifiche, relative a quanto oggetto della documentazione sopra richiamata, verificatesi nel corso dell'accREDITAMENTO dovranno essere tempestivamente comunicate ai referenti dell'Azienda.

SEZIONE III STANDARD DELL'ACCREDITAMENTO

Articolo 16 – Standard di qualità

Gli standard di qualità sono meglio indicati e disciplinati nelle Linee Guida, da intendersi in questa sede integralmente richiamate e fatte proprie.

SEZIONE IV VERIFICHE E CONTROLLI

Articolo 17 – Verifiche e controlli sullo svolgimento del servizio

L’Azienda, si riserva la facoltà di effettuare verifiche e controlli circa la perfetta osservanza, da parte del Soggetto accreditato, di tutte le disposizioni contenute nel presente disciplinare e di quanto previsto nella Carta dei Servizi, nonché nei contratti di acquisto di servizi (“Scheda individuale”) di volta in volta sottoscritti dai beneficiari.

Il Soggetto accreditato inserirà nella Scheda personalizzata, che stipulerà con il beneficiario e la famiglia, l’informazione relativa alla facoltà dell’Ente accreditante di attivare sistemi interni di vigilanza e di monitoraggio.

Se dagli esiti dei controlli sulle prestazioni effettuate dovessero risultare delle difformità rispetto a quanto disposto, il Soggetto accreditato dovrà provvedere ad eliminare le disfunzioni rilevate nei termini indicati nella formale contestazione effettuata, fatta salva l’eventuale applicazione delle penalità di cui al successivo art. 20.

Il Soggetto accreditato, durante lo svolgimento delle attività previste, dovrà tener conto di osservazioni, chiarimenti, suggerimenti e richieste formulate dall’Azienda, e, all’occorrenza, apportare le necessarie integrazioni, senza che ciò possa comportare aumento delle tariffe stabilite.

Articolo 18 – Rilevazione del grado di soddisfazione

La rilevazione del grado di soddisfazione ha lo scopo di:

- a) definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionandone le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini e delle imprese;
- b) favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell’utente nelle fasi di accesso, fruizione e valutazione del servizio, in modo da rafforzare il rapporto fiduciario tra amministrazione e cittadino.

A tale riguardo, il Soggetto accreditato dovrà:

- somministrare questionari del grado di soddisfazione ai beneficiari, predisposti d’intesa con l’Azienda Territoriale;
- somministrare questionari del grado di soddisfazione ai propri operatori, predisposti d’intesa con l’Azienda Territoriale;
- redigere apposita relazione degli esiti del predetto monitoraggio e valutazione;
- inviare la relazione all’Azienda Territoriale;

Articolo 19 – Rendicontazioni, dati e relazioni

Il Soggetto accreditato è tenuto ad inviare all’Azienda Territoriale, in qualità di Ente accreditante:

- a) la rendicontazione mensile degli interventi svolti in modalità;
- b) una sintesi annuale relativa a:
 - reclami da parte dei clienti/utenti, loro gestione e attività di “ristoro”;
 - esiti delle rilevazioni della soddisfazione dei beneficiari;
 - controlli svolti delle prestazioni rese;
- c) una relazione riepilogativa di valutazione complessiva delle attività svolte, con l’evidenza di aspetti critici e di eventuali proposte migliorative.

Articolo 20 – Penali

L’Azienda Territoriale nella sua funzione di controllo del sistema dei servizi, anche avvalendosi dell’attività svolta dalla Commissione Paritetica, prevista dalle Linee Guida, allegata agli atti della procedura, applica le seguenti penali a tutela dei beneficiari in caso di disservizi e inadempienze:

Codice	Tipologia	Importi in Euro
A	Mancata o non corretta esecuzione del servizio	Fino ad un massimo di € 250,00
B	Impiego di personale professionalmente non qualificato e/o per il quale sussistano cause di esclusione dal servizio in base alla normativa vigente	Fino ad un massimo di € 150,00
C	Comportamenti del personale non in linea con i principi di cui alle norme del presente disciplinare	Fino ad un massimo di € 150,00
D	Mancato invio o invio tardivo rispetto alla tempistica contrattuale dell’elenco nominativo del personale impiegato e delle eventuali sostituzioni	€ 100,00
E	Mancato invio all’Azienda Territoriale della documentazione	€ 100,00
F	Mancato rispetto dell’obbligo informativo nei confronti dell’Azienda Territoriale	€ 100,00
G	Mancanza o incompletezza della documentazione del beneficiario	€ 100,00

In caso di applicazione di tre penali nell'arco di uno stesso anno solare e in relazione alle tipologie di inadempimento di cui ai punti A, B e C l'Azienda Territoriale può valutare di procedere alla revoca/decadenza dell'accreditamento.

L'applicazione della penale sarà preceduta da formale contestazione effettuata per iscritto, rispetto alla quale l'Ente avrà la facoltà di presentare le proprie contro-deduzioni entro e non oltre il termine di dieci giorni decorrente dalla data del ricevimento della contestazione stessa. Se entro tale termine il soggetto accreditato non fornisce alcuna motivata giustificazione scritta, ovvero qualora la stessa non fosse ritenuta accoglibile, l'Ente accreditante applicherà le penali previste.

Articolo 21 – Revoca e sospensione dell'accreditamento

La revoca e/o la dichiarazione della decadenza dell'accreditamento, che dovrà avvenire a seguito di procedimento svolto in contraddittorio e mediante provvedimento motivato, nel rispetto di quanto previsto dalla legge n. 241/1990 e ss. mm., oltre a quanto previsto dal precedente articolo 20, opererà anche nelle seguenti ipotesi:

- a) sopravvenuto motivo di esclusione di cui all'art. 80 del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.;
- b) in caso di comportamenti lesivi della dignità e della sicurezza della persona/beneficiaria, in caso di comportamenti che violano i principi di correttezza e lealtà nella pubblicità, di correttezza e trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali, nonché in caso di grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni;
- c) errore grave nell'esercizio delle attività;
- d) violazioni alle norme in materia di sicurezza o ad ogni altro obbligo previsto dal contratto di lavoro e violazioni alle norme in materia di contributi previdenziali ed assistenziali;
- e) falsa dichiarazione o contraffazione di documenti nel corso dell'esecuzione delle prestazioni;
- f) in caso di esito interdittivo delle informazioni antimafia emesse dalla Prefettura, qualora emerga l'impiego di manodopera con modalità irregolari o il ricorso a forme di intermediazione abusiva per il reclutamento della stessa;
- g) in caso di gravi violazioni, nella gestione dei servizi, degli obblighi derivanti dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 *“Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165”*, ai sensi dell'art. 2, comma 3, del decreto stesso;
- h) in caso di violazione ex art. 53 comma 16 ter del D. Lgs. 165/2001;
- i) in caso di inosservanza degli impegni di comunicazione alla Prefettura di ogni illecita richiesta di danaro, prestazione o altra utilità, nonché offerta di protezione, nel corso dell'esecuzione del servizio, nei confronti in un proprio rappresentante, agente o dipendente

e di ogni altro soggetto che intervenga a qualsiasi titolo nell'esecuzione dei servizi e di cui lo stesso venga a conoscenza;

- j) in caso di mancato adeguamento dei servizi a ulteriori norme nazionali e regionali in materia;
- k) in caso di sopravvenuta disciplina, statale e regionale, per effetto della quale l'accreditamento, nei termini stabiliti dagli atti della procedura indetta dall'Azienda Territoriale mediante l'Avviso pubblicato, unitamente al presente Disciplinare, dovesse risultare non conforme.

L'Azienda Territoriale – con provvedimento motivato ed a seguito di un procedimento in contraddittorio – potrà sospendere l'accreditamento, per la durata massima di mesi 3, al fine di consentire all'ente accreditato di integrare i requisiti nel frattempo venuti meno e/o rimediando ad accertati inadempimenti ritenuti non gravi e come tali presupposto per la dichiarazione di revoca dell'accreditamento medesimo.

Nel provvedimento di sospensione, l'Azienda Territoriale indica le modalità assicurare la continuità delle prestazioni in favore degli utenti finali.

Articolo 22 – Controversie e Foro competente

L'impugnazione degli atti della procedura ad evidenza pubblica, indetta dall'Azienda territoriale, si propone al Tribunale Amministrativo Regionale per la Lombardia, sede di Brescia, nel termine decadenziale previsto dal Codice del Processo Amministrativo, di cui al d. lgs. n. 104/2010 e ss. mm.

Tutte le controversie che dovessero sorgere tra le Parti dall'interpretazione, esecuzione scioglimento della convenzione e del sotteso rapporto giuridico privatistico, saranno devolute alla competente Autorità Giudiziaria Ordinaria (AGO) – Foro esclusivo di Brescia.

SEZIONE V NORME FINALI

Articolo 23 – Informativa per il trattamento dei dati personali nella procedura di acquisizione del servizio

Facendo riferimento all'art. 13 Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, si precisa che:

- a) Il titolare del trattamento è l'Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona ed i relativi dati di contatto sono i seguenti: pec atspvallecamonica@legalmail.it tel.0364-22693, mail info@atspvallecamonica.it , fax 0364-321463;
- b) Il Responsabile della protezione dei Vostri dati personali, designato con apposita lettera di incarico, come previsto dall'Art. 37 del Reg. UE 2016/679, è raggiungibile all'indirizzo mail: dpo@atspvallecamonica.it.
- c) Il conferimento dei dati è necessario per la partecipazione alla selezione e l'eventuale rifiuto a rispondere comporta l'esclusione dal procedimento in oggetto;
- d) le finalità e le modalità di trattamento (prevalentemente informatiche e telematiche) cui sono destinati i dati raccolti ineriscono al procedimento in oggetto;
- e) All'interessato sono riconosciuti i diritti indicati negli Artt. dal 15 al 22 del citato Regolamento UE, in particolare il diritto di chiedere al Titolare del Trattamento l'accesso ai dati personali (Art. 15), la rettifica (Art.16) o la cancellazione (Diritto all'Oblio- Art.17) degli stessi o la limitazione (Art. 18) del trattamento che lo riguardano o di opporsi (Art. 21) al loro trattamento o a processi di profilazione (Art.22), oltre al diritto alla portabilità dei dati (Art.20). Per l'esercizio dei diritti l'interessato dovrà farne richiesta al Titolare del trattamento dei dati.
- f) i dati saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori dell'Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona implicati nel procedimento, o dai soggetti espressamente nominati come responsabili del trattamento. Inoltre, potranno essere comunicati ai soggetti che abbiano interesse ai sensi del decreto legislativo n. 50/2016 e della legge n. 241/90. Al di fuori delle ipotesi summenzionate, i dati non saranno comunicati a terzi, né diffusi, eccetto per quanto previsto dalla procedura di selezione, dal diritto nazionale o dell'Unione europea;
- g) il periodo di conservazione dei dati è direttamente correlato alla durata della procedura e all'espletamento di tutti gli obblighi di legge anche successivi alla procedura medesima. Successivamente alla cessazione del procedimento, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa;

h) contro il trattamento dei dati è possibile proporre reclamo al Garante della Privacy, avente sede in Piazza di Monte Citorio n. 12, cap 00186, Roma – Italia, in conformità alle procedure stabilite dall'art. 57, paragrafo 1, lettera f) del Regolamento (UE) 2016/679.

Articolo 24 – Trattamento dei dati personali inerenti i beneficiari del servizio

Il trattamento dei dati relativi ai beneficiari del servizio avverrà nel rispetto della vigente disciplina applicabile, sulla base dei principi enunciati al precedente articolo 23.

Articolo 25 – Informazione alla cittadinanza

L'Azienda Territoriale con la collaborazione degli enti accreditati individuerà termini e modalità per informare la cittadinanza sull'evoluzione della modalità di fruizione degli interventi e dei servizi.

Articolo 26 – Attività di monitoraggio

L'Azienda Territoriale con la collaborazione del Comitato Paritetico, istituito ai sensi delle Linee Guida, più volte citate, porrà in essere attività di monitoraggio del sistema accreditato, coinvolgendo i soggetti accreditati.

Entro il 31 dicembre di ciascun anno sarà effettuata una valutazione degli esiti della sperimentazione, al fine di migliorare ovvero integrare il sistema integrato dei servizi.