



DISCIPLINARE

**Definizione del processo e dei requisiti per
l'accreditamento dei servizi socio-educativi, assistenziali,
di mediazione familiare, culturale e dei servizi
residenziali e diurni per la 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. *"Governo 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 31 marzo 2023, n. 36 *"Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici"*;
- ✓ 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 11.03.2024.

✓ **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 del 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 socio assistenziali domiciliari, i servizi scolastici ed i servizi residenziali e diurni per la 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.

L'Albo, che si sostanzia in un Elenco aperto, è così articolato:

- SEZIONE Albo A: AREA SOCIO-EDUCATIVA
- SEZIONE Albo B: AREA MEDIAZIONE FAMILIARE E CULTURALE
- SEZIONE Albo C: AREA ASSISTENZA
- SEZIONE Albo D: AREA SERVIZI RESIDENZIALI E DIURNI PER LA DISABILITÀ

La Sezione "A" è a sua volta suddivisa nelle seguenti sotto-sezioni:

- *SOTTO Sezione A1: ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA PER MINORI (A.D.E.);*
- *SOTTO Sezione A2: IES - INTERVENTI SOCIO-EDUCATIVI INDIVIDUALI O DI GRUPPO DOMICILIARI E/O TERRITORIALI;*
- *SOTTO Sezione A3: SOSTEGNO DOMICILIARE E/O TERRITORIALE PER PERSONE CON DISABILITÀ*

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

- *SOTTO Sezione B1: MEDIAZIONE FAMILIARE E SOSTEGNO GENITORIALITÀ*
- *SOTTO Sezione B2: MEDIAZIONE CULTURALE*

La Sezione "C" è strutturata in due sotto sezioni:

- *SOTTO Sezione C1: SAD/SADH*
- *SOTTO Sezione C2: SAD "GENERICO" ED INTERVENTI DI PROSSIMITÀ*

La sezione albo "D" è strutturata in CINQUE sotto-sezioni:

- *SOTTO SEZIONE D1: Centro socio educativo (CSE)*
- *SOTTO SEZIONE D2: Servizi di Formazione all'Autonomia (SFA)*
- *SOTTO SEZIONE D3: Interventi Socio-educativi ed assistenziali presso Centro Diurni Disabili (CDD)*
- *SOTTO SEZIONE D4: Interventi Socio-educativi ed assistenziali presso Comunità Alloggio Disabili (CAD) e Comunità Socio Sanitaria (CSS)*
- *SOTTO SEZIONE D5: Alloggi per l'Autonomia e Appartamenti Protetti (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 sperimentale di sei mesi a partire dal 01/07/24, 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.

Entro il termine della fase sperimentale, necessaria a valutare la sostenibilità tecnica ed economica dei servizi, anche in ordine al sistema tariffario per il quale si dovrà valutare l'adeguamento al costo del lavoro previsto dai CCNL maggiormente impiegati dagli Enti Erogatori (CCNL Coop Sociali), potrà essere prevista una proroga di ulteriori 24 mesi fino al 31/12/2026.

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, costruiti sulla base dei costi unitari di cui al successivo articolo 10 e definiti nei budget annuali dell'Azienda, 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 richiamate Linee Guida.

Articolo 10 – Aspetti economici

In attuazione degli atti della procedura ed in particolare, delle Linee Guida, di seguito sono indicati i profili economici relativi ai vari servizi oggetto di accreditamento.

Sezione "A"

	Profilo Professionale	Profilo costo unitario (IVA esclusa) Periodo 01/7/24-31/12/2024
<i>SOTTO Sezione A1: ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA PER MINORI (A.D.E.);</i>	<i>Educatore con Titolo</i>	<i>Accesso da 60' – € 22,71 Accessi 60' festivi - € 26,12</i>
<i>SOTTO Sezione A2: IES - INTERVENTI SOCIO- EDUCATIVI INDIVIDUALI O DI GRUPPO DOMICILIARI E/O TERRITORIALI;</i>	<i>Educatore Senza Titolo (Coaching educativo)</i>	<i>Accesso da 60' - € 21,90 Accessi 60' festivi - € 25,18</i>
	<i>Pedagogista</i>	<i>Accesso da 60' – € 22,71 Accessi 60' festivi - € 26,12</i>
	<i>A.S.A.</i>	<i>Accesso da 60' - € 21,08 Accessi 60' festivi - € 24,24</i>
<i>SOTTO Sezione A3: SOSTEGNO DOMICILIARE E/O TERRITORIALE PER PERSONE CON DISABILITÀ</i>	<i>Educatore Senza Titolo</i>	<i>Accesso da 60' - € 21,90</i>

Sezione "B"

	Profilo costo unitario (IVA esclusa) Periodo 01/7/24-31/12/2024
<i>SOTTO Sezione B1: MEDIAZIONE FAMILIARE E SOSTEGNO GENITORIALITÀ</i>	<i>Accesso 60 min – € 22,71</i>
<i>SOTTO Sezione B2: MEDIAZIONE CULTURALE</i>	<i>Accesso 60 min – € 21,90</i>

Sezione "C"

	Profilo Professionale	Profilo costo unitario (IVA esclusa) Periodo 01/7/24-31/12/2024
<i>SOTTO Sezione C1: SAD/SADH</i>	A.S.A.	Accesso 30 min - € 10,61 Accesso 50 min - € 19,62 Accesso 80 min - € 27,02
<i>SOTTO Sezione C2: SAD "GENERICO" ED INTERVENTI DI PROSSIMITÀ</i>	ASSISTENTE FAMIGLIARE	Accesso 60 min - € 18,53 Accessi 60' festivi - € 21,31

Sezione "D"

	Profilo costo unitario (IVA esclusa) Periodo 01/7/24-31/12/2024
<i>Sotto-Sezione D1: Centro socio educativo (CSE);</i>	Tempo Pieno: € 47,54 Part-Time Orizz.: € 28,02
<i>Sotto-Sezione D2: Servizi di Formazione all'Autonomia (SFA);</i>	Modulo formativo: € 600,00 Modulo consolidamento: € 400,00 Modulo monitoraggio: € 200,00
<i>Sotto-Sezione D3: Interventi Socio-educativi ed assistenziali presso Centro Diurni Disabili (CDD);</i>	Tempo Pieno: € 37,82 Part-Time Orizz.: € 18,91 Tariffa C.D.D. con frequenza C.S.S.: € 24,75 Tariffa Trasporto: € 350,00 base annui per ogni utente + 0,32 per ogni km
<i>Sott-Sezione D4: Interventi Socio-educativi ed assistenziali presso Comunità Socio Sanitaria (CSS); Comunità Alloggio Disabili (CAD)</i>	Frequenza solo C.S.S. - € 99,83 Tariffa C.S.S. con frequenza C.D.D. - € 49,92
<i>Sott-Sezione D5: Alloggio per l'Autonomia di Persone con Disabilità Appartamenti Protetti (AP);</i>	Voucher Sociale mensile riconosciuto: min € 100,00 - max € 600

Per quanto relativo ai servizi diurni e residenziali per la Disabilità di cui all'albo **sezione "D1-D2-D3-D4"** si consideri quanto di seguito:

La tariffa viene remunerata agli Enti erogatori attraverso pagamento diretto delle fatture emesse per il 100% del costo. Evidenziato l'aumento del costo della vita, al fine di mantenere l'attuale livello economico delle rette di servizio a carico di Comuni/Utenti, attraverso la contribuzione del Fondo Sociale Regionale, si prevede un contributo per gli Enti gestori quantificato come di seguito:

- relativamente ai Servizi di CSE e SFA, nella percentuale del 2% del costo complessivo;

- relativamente al Servizio di CSS e CAD, nella percentuale del 2% del costo complessivo.

Il contributo verrà erogato in concomitanza con le tempistiche previste dalle delibere Regionali relative all'erogazione del Fondo Sociale Regionale e comunque entro il 31.01 dell'anno successivo a quello di riferimento.

L'Azienda fattura al Comune di residenza del beneficiario la quota di competenza, stabilita dal contratto di servizio vigente tra Azienda e Soci.

La parte del voucher che rimane a carico del beneficiario è richiesta dal Comune di Residenza al beneficiario medesimo.

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

Per quanto relativo alla **sezione D5 "Appartamenti Protetti e Alloggi per l'autonomia"**, 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.

Per gli affidamenti connessi a particolari misure Regionali o Nazionali, il valore del voucher è determinato sulla scorta delle cogenti normative mentre per quanto relativo agli affidamenti remunerati direttamente con risorse dell'Azienda, il valore del voucher assegnato al Cittadino è di importo mensile compreso tra € 100,00 ed € 600,00 e viene valorizzato secondo le seguenti regole:

VALORE BUONO MENSILE	MIN 100 ISEE PARI A € 14.999,99 MAX € 600,00 ISEE < MINIMO INPS
CALCOLO DEL VOUCHER	< MINIMO INPS : importo pari al VALORE MASSIMO
	> MINIMO INPS: importo CALCOLATO CON FORMULA CORRELAZIONE LINEARE FINO MAX ISEE € 15.000,00

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

Priorità 1	Cittadino già inserito in appartamento ed in carico economicamente nell'anno precedente
Priorità 2	Cittadino già inserito in appartamento ma non in carico economicamente nell'anno precedente
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 nelle Linee Guida e negli allegati al presente disciplinare, con specifico riferimento ai singoli servizi.

Articolo 12 – Organizzazione e funzionamento del servizio

Servizi di cui alla Sezione "A" dell'Albo

1) ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA PER MINORI (A.D.E.)

Il servizio educativo domiciliare è un servizio di integrazione e supporto educativo ai nuclei familiari fragili residenti nei Comuni soci dell'Azienda.

E' un processo di intervento, integrato e partecipato, che coinvolge risorse professionali e informali e mira al riconoscimento, la valorizzazione e l'attivazione delle potenzialità personali, familiari e di contesto, consentendo alle figure genitoriali di rispondere in maniera positiva ai bisogni di crescita dei figli. L'Assistenza Domiciliare Educativa (ADE) contribuisce a perseguire il fine di mantenere il minore nel contesto familiare e sociale di appartenenza, nonché di affrontare costruttivamente le difficoltà educative e di socializzazione all'interno del nucleo familiare. E' un servizio che si avvale di educatori professionali che operano in stretto contatto il personale dell'area minori e Famiglia dell'ATSP e con i servizi specialistici del territorio, quando coinvolti, nella gestione del caso.

L'organizzazione del servizio è di competenza del personale dell'area minori e Famiglia dell'ATSP, si articola e si sviluppa attraverso i suoi uffici e si avvale dei propri operatori psicosociali.

Viene attivato attraverso esternalizzazione a ditte o cooperative che si avvalgono di educatori professionali.

L'intervento educativo si caratterizza come segue:

- l'educatore professionale svolge una funzione di affiancamento, sostegno e accompagnamento dei genitori nello svolgimento delle funzioni educative nei confronti dei figli;

- l'educatore professionale, in condivisione con i genitori, svolge una funzione di rinforzo delle esperienze di crescita, delle opportunità di socializzazione del minore, facilitando anche l'accesso ad una rete di rapporti esterni alla famiglia;
- l'educatore Tutor svolge consulenza educativa/tutoring periodica alla famiglia.

Gli interventi devono essere finalizzati a:

- a. mantenere il minore nel contesto familiare e sociale di appartenenza, evitandone l'istituzionalizzazione;
- b. favorire un clima di fiducia e collaborazione sostenendo individualmente i componenti del nucleo familiare, rielaborando e supportando le dinamiche interne, affrontando costruttivamente le difficoltà educative e di socializzazione del nucleo;
- c. affiancare e promuovere l'autonomia gestionale dei genitori, attivando le capacità e le potenzialità temporaneamente inesprese o inutilizzate, individuando i necessari strumenti e risorse che funzionino da stimolo per una crescita psicologica, affettiva ed intellettuale sia del minore che dell'intero nucleo;
- d. rinforzare e sviluppare le competenze individuali e sociali del minore;
- e. promuovere la socializzazione del nucleo familiare e sostenere la creazione di reti sociali positive;
- f. vigilanza/protezione;
- g. promuovere l'autonomia del nucleo nell'igiene personale e nella cura dell'alloggio;
- h. promuovere, rinforzare e mantenere la relazione tra il minore e i genitori/altre figure adulte significative;
- i. consulenza/tutoring alla famiglia, con piani personalizzati, flessibili e dinamici di sostegno ai genitori nell'assolvimento dei compiti educativi e/o di crescita del minore nel proprio percorso evolutivo.

Gli interventi sopra descritti e i relativi obiettivi da perseguire devono essere specifici, misurabili, attuabili, raggiungibili e definibili nel tempo.

Il servizio può essere attivato per un monte ore massimo di 10h/settimana, fatta eccezione per le prestazioni di consulenza educativa/tutoring e per i progetti di cui al punto "h" , da programmare e quantificare mensilmente.

Generalmente, il servizio sarà erogato nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 21.00; potrà essere programmato dal lunedì alla domenica per PEI che ne prevedono l'attivazione anche nei giorni di sabato e/o domenica.

Il servizio deve avere carattere di temporaneità, quindi una durata ben definita nel tempo, da un minimo di 1 mese ad un massimo di un anno, legata al raggiungimento degli obiettivi specifici individuati. Ciò al fine di accompagnare il processo di costruzione di risposte positive ai bisogni evolutivi del bambino/ragazzo da parte delle figure genitoriali in maniera progressivamente più autonoma. E' infatti auspicabile che l'intervento educativo si svolga con regolarità e una frequenza intensiva, soprattutto nella fase iniziale del percorso di accompagnamento, frequenza che dovrebbe progressivamente ridursi nelle successive fasi, a mano a mano che gli obiettivi vengono raggiunti.

L'Ente erogatore deve attivare il servizio entro 72 ore dalla richiesta formale da parte dell'Azienda. La richiesta di attivazione del servizio può essere presentata al Servizio Sociale del Comune di residenza dai genitori o da chi esercita la responsabilità genitoriale, l'avvio dell'intervento è connesso alla valutazione della situazione da parte degli operatori dell'Area Minori e Famiglia dell'ATSP ed all'elaborazione di un progetto di intervento, auspicabilmente sottoscritto e condiviso anche dai genitori o da chi esercita la responsabilità genitoriale.

2) IES - INTERVENTI SOCIO-EDUCATIVI SPERIMENTALI INDIVIDUALI O DI GRUPPO DOMICILIARI E/O TERRITORIALI

Le prestazioni di questa sotto-sezione si dovranno rivolgere prioritariamente ai minori e alle famiglie per le quali i servizi competenti valutino una situazione di fragilità o vulnerabilità sociale complessa su cui agire.

Dette prestazioni si articolano nei tre possibili interventi di seguito descritti, attraverso l'esternalizzazione a ditte o cooperative che si avvalgono delle opportune figure professionali:

• Servizio di Assistenza Domiciliare Familiare

Garantisce supporto e accompagnamento del nucleo nelle diverse funzioni organizzative e gestionali, ivi comprese l'economia domestica/familiare (gestione delle entrate e delle spese del nucleo), supporto alla conciliazione dei tempi, sostegno nell'assunzione delle responsabilità connesse alla qualità dell'abitare e a tutti gli aspetti pratici della quotidianità del nucleo.

E' un servizio che si avvale di personale ASA qualificato, che opera in stretto contatto con gli operatori dell'area Minori e Famiglia, con gli operatori psicosociali del Servizio Tutela Minori e con i servizi specialistici del territorio, quando coinvolti, nella gestione del caso. L'organizzazione del servizio è di competenza dell'Area Minori Famiglia di ATSP, si articola e si sviluppa attraverso i suoi uffici e si avvale dei propri operatori psicosociali. Viene attivato attraverso esternalizzazione a ditte o cooperative che si avvalgono di personale ASA.

Il servizio può essere attivato a seguito di un progetto personalizzato rivolto alla famiglia in cui ci sono presenti minori, al fine di accompagnare gli adulti di riferimento nelle funzioni organizzative e gestionali del nucleo, e sarà erogato nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 21.00.

Il servizio deve avere carattere di temporaneità, quindi una durata ben definita nel tempo, da un minimo di 1 mese ad un massimo di 6 mesi, legata al raggiungimento degli obiettivi specifici individuati. Il servizio prevede infatti la definizione iniziale di un "pacchetto orario" di intervento dell'ASA e l'indicazione dell'arco dei mesi nei quali dovrà realizzarsi l'intervento stesso (utilizzo del pacchetto), il tutto personalizzato sui bisogni

rilevati e quindi strettamente connesso agli obiettivi specifici individuati, ivi incluse eventuali ore per lavoro di back-office (stesura relazioni, verifiche, etc.).

L'Ente erogatore deve attivare il servizio entro 72 ore dalla richiesta formale da parte dell'Azienda. La richiesta di attivazione del servizio può essere presentata al Servizio Sociale del Comune di residenza dai genitori o da chi esercita la responsabilità genitoriale, l'avvio dell'intervento è connesso alla valutazione della situazione da parte degli operatori dell'Area Minori e Famiglia dell'ATSP ed all'elaborazione di un progetto di intervento, auspicabilmente sottoscritto e condiviso anche dai genitori o da chi esercita la responsabilità genitoriale.

• **Coach adolescenti**

servizio che si avvale di personale qualificato, diplomato con esperienza, che opera in stretto contatto con le Assistenti Sociali del Servizio Sociale di Base e/o gli operatori psicosociali del Servizio Minori e Famiglia e con i servizi specialistici del territorio quando coinvolti nella gestione del caso.

L'organizzazione del servizio è di competenza del Servizi Sociale di Base e del Servizio Minori Famiglia di ATSP, si articola e si sviluppa attraverso i suoi uffici e si avvale dei propri operatori psicosociali.

L'intervento si realizza attraverso **accompagnamenti individuali per preadolescenti e adolescenti (12-20 anni)**, per un periodo di tempo definito, con percorsi di capacitazione (empowerment), sviluppo di abilità, competenze, risorse e potenzialità, favorendo lo scambio e il confronto tra pari, andando così ad integrare l'offerta del sistema dei servizi già attivi sul territorio.

Il giovane in carico ha quindi la possibilità di essere affiancato e supportato da un Coach di riferimento, che promuove la sua consapevolezza sulla situazione presente e lo accompagna nella definizione del percorso da intraprendere, rileggendo significati, apprendimenti e vissuti.

Questo processo, attraverso la costante valutazione dei risultati, incide sul senso di autoefficacia del giovane, che, passo dopo passo, è sempre più coinvolto nel suo percorso di cambiamento, riportando nella propria quotidianità quanto appreso.

Il servizio deve avere carattere di temporaneità, quindi una durata ben definita nel tempo, da un minimo di 1 mese ad un massimo di un anno, legata al raggiungimento degli obiettivi specifici individuati. Il percorso è personalizzato e costruito sulla base dei bisogni del giovane, prevedendo uno sviluppo "per step" opportunamente modulati e attivati, il tutto personalizzato sui bisogni rilevati e quindi strettamente connesso agli obiettivi specifici individuati, ivi incluse eventuali ore per lavoro di back-office (stesura relazioni, verifiche, etc.). L'Ente erogatore deve attivare il servizio entro 72 ore dalla richiesta formale da parte dell'Azienda. La richiesta di attivazione del servizio può essere presentata al Servizio Sociale del Comune di residenza dai genitori o da chi esercita la responsabilità genitoriale, l'avvio dell'intervento è connesso alla valutazione della situazione da parte degli operatori dell'Area Minori e Famiglia dell'ATSP ed all'elaborazione di un progetto di intervento, auspicabilmente sottoscritto e condiviso anche dai genitori o da chi esercita la responsabilità genitoriale.

• **Sostegno alla Genitorialità - Pedagogista**

Intervento volto all'accompagnamento di adulti che incontrano difficoltà nell'esercizio del ruolo genitoriale e nello svolgimento dei compiti educativi dei figli. I percorsi di sostegno alla genitorialità guidano inoltre gli adulti ad una "lettura consapevole" della relazione esistente con i figli, fornendo i supporti necessari per migliorare la qualità di detta relazione laddove necessario.

L'intervento ha la funzione di orientare e aiutare i genitori a ritrovare il senso dell'agire educativo, attraverso il dialogo e il confronto con il professionista, il quale non proporrà rimedi preconfezionati, ma, attraverso l'ascolto e l'analisi della situazione presentata, accompagnerà il genitore a "ridisegnare" il proprio ruolo in modo autonomo.

Il percorso di sostegno alla genitorialità si svolge secondo una serie di azioni volte a:

- Comprendere la domanda e il vissuto dei genitori rispetto alla relazione con il proprio figlio/i, al fine di orientarli e sostenerli nel trovare una strategia di aiuto e nel reperire interventi efficaci a seconda della situazione specifica;
- Trasmettere ai genitori strumenti conoscitivi che consentano loro di accrescere le capacità relazionali e le competenze educative;
- Supportare i genitori in un percorso di comprensione più efficace del figlio, accoglienza e lettura corretta dei bisogni di quest'ultimo e proposta di risposte maggiormente adeguate alla fase evolutiva del minore;
- Attivare le competenze interne al soggetto e, in maniera più allargata, dell'intero sistema familiare, al fine di favorire un processo di empowerment volto al superamento delle situazioni critiche.

E' un servizio che si avvale dell'intervento di un Pedagogista e/o di personale altamente qualificato, con esperienza, che opera in stretto contatto con le Assistenti Sociali del Servizio Sociale di Base e/o gli operatori psicosociali del Servizio Minori e Famiglia e con i servizi specialistici del territorio quando coinvolti nella gestione del caso.

L'organizzazione del servizio è di competenza del Servizio Sociale di Base e del Servizio Minori Famiglia di ATSP, si articola e si sviluppa attraverso i suoi uffici e si avvale dei propri operatori psicosociali.

Il servizio, quantificato e programmato attraverso un PEI, sarà erogato nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 21.00. Deve avere carattere di temporaneità, quindi una durata ben definita nel tempo, da un minimo di 1 mese ad un massimo di 6 mesi, legata al raggiungimento degli obiettivi specifici individuati. Il servizio prevede infatti la definizione iniziale di un "pacchetto orario" di intervento del professionista e l'indicazione dell'arco dei mesi nei quali dovrà realizzarsi l'intervento stesso (utilizzo del pacchetto), il tutto personalizzato sui bisogni rilevati e quindi strettamente connesso agli obiettivi specifici individuati, ivi incluse eventuali ore per lavoro di back-office (stesura relazioni, verifiche, etc.).

L'Ente erogatore deve attivare il servizio entro 72 ore dalla richiesta formale da parte dell'Azienda.

La richiesta di attivazione del servizio può essere presentata al Servizio Sociale del Comune di residenza dai genitori o da chi esercita la responsabilità genitoriale, l'avvio dell'intervento è connesso alla valutazione della situazione da parte degli operatori

dell'Area Minori e Famiglia dell'ATSP ed all'elaborazione di un progetto di intervento, auspicabilmente sottoscritto e condiviso anche dai genitori o da chi esercita la responsabilità genitoriale

3) SOSTEGNO DOMICILIARE PER PERSONE CON DISABILITÀ

Il Servizio "Sostegno Domiciliare" è un intervento prestato da personale professionalmente preparato, finalizzato a sostenere il minore e l'adulto disabile nel percorso di crescita e di formazione con riferimento alle aree dell'apprendimento scolastico, della integrazione sociale, del sostegno alle autonomie e del sollievo alle famiglie in condizioni di particolare criticità.

Il Servizio si rivolge ai soggetti disabili, prevalentemente in età scolare, residenti nel territorio dei 41 comuni soci dell'Azienda. Possono essere attivati progetti anche per soggetti non in età scolare, ma che non abbiano superato i 60 anni di età.

Requisiti necessari per l'accesso al Servizio sono:

- essere residenti in uno dei Comuni soci dell'Azienda;
- avere una condizione di disabilità certificata dalla Competente Commissione ASST (avere riconosciuto almeno il comma 1 della legge 104/1992);
- non usufruire di altri servizi domiciliari.

Il servizio può essere attivato solo nei confronti di coloro per i quali l'assistente sociale esprime un giudizio di congruità (bisogno espresso senza risposta/finalità del servizio) e non siano contemporaneamente beneficiari di altri servizi domiciliari.

L'intervento si realizza a domicilio del soggetto secondo un progetto individualizzato, predisposto dall'assistente sociale del Comune di residenza e concordato con la famiglia, il soggetto e i servizi sanitari di riferimento, nel quale sono definiti gli obiettivi da raggiungere. Per favorire l'integrazione sociale del soggetto disabile, l'intervento può essere parzialmente realizzato anche al di fuori della propria abitazione, coerentemente con gli obiettivi e le modalità contenute nello specifico progetto individualizzato.

Il progetto può prevedere un massimo di 6 (sei) ore settimanali, per un periodo complessivamente non superiore a tre mesi (massimo 13 settimane con almeno un accesso al servizio) durante l'anno (01/01-31/12). Il servizio sarà realizzato nei tempi stabiliti dagli specifici progetti e finalizzato al superamento/contenimento della situazione problema che ne ha motivato l'attivazione, ivi inclusa la previsione di eventuali ore per lavoro di back-office (stesura relazioni, verifiche, etc.).

E' facoltà del singolo Comune di residenza del soggetto disabile beneficiario dell'intervento, chiedere ad ATSP l'erogazione del servizio per un periodo superiore al limite massimo previsto (3 mesi). In tal caso, il servizio erogato per il periodo eccedente sarà posto, senza eccezioni, a totale carico del Comune. La domanda di accesso al servizio è presentata dal cittadino al proprio Comune di residenza, il quale, a sua volta, inoltra richiesta, completa della relazione sociale e Piano d'Intervento Individualizzato redatti dall'assistente sociale e del modello di scelta dell'Ente Erogatore sottoscritto dal

beneficiario o suo rappresentante legale, ai competenti Servizi dell'Azienda per la valutazione di conformità e, se del caso, conseguente avvio del servizio.

Il Servizio è erogato, su incarico di ATSP, dall'Ente prescelto dal disabile beneficiario, tra quelli accreditati.

Servizi di cui alla Sezione "B" dell'Albo

1) SERVIZIO DI MEDIAZIONE FAMILIARE

La Mediazione Familiare è un servizio a sostegno delle relazioni familiari in presenza di una separazione o di crisi nei rapporti di coppia. La mediazione interviene anche per affrontare situazioni di crisi o di conflitto nella relazione genitori-figli.

Si definisce come un "un processo collaborativo di risoluzione del conflitto", in cui le coppie o le famiglie in crisi sono assistite da un soggetto terzo imparziale, il Mediatore, per comunicare l'una con l'altra e trovare una risoluzione accettabile per entrambi. La mediazione diventa così un valido strumento per lavorare a livello di prevenzione del disagio sociale.

Nell'ambito di questi presupposti, e stante il carattere sperimentale di tale intervento, l'effettivo taglio operativo con cui connotare gli interventi sarà determinato sulla base di un progetto individuale condiviso tra servizi e cittadino assistito, per come emerse dalla fase di valutazione multidimensionale, e per come tradotte nel progetto personalizzato redatto dal servizio inviante.

E' un servizio che si avvale dell'intervento di Mediatore Familiare con titolo che opera in stretto contatto con gli operatori dell' Area Servizio Minori e Famiglia di ATSP e con i servizi specialistici del territorio quando coinvolti nella gestione del caso.

L'organizzazione del servizio è di competenza dell'Area Minori Famiglia di ATSP, si articola e si sviluppa attraverso i suoi uffici e si avvale dei propri operatori psicosociali.

Il servizio, quantificato e programmato attraverso un PEI, sarà erogato nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 21.00. Deve avere carattere di temporaneità, quindi una durata ben definita nel tempo, da un minimo di 1 mese ad un massimo di 12 mesi, legata al raggiungimento degli obiettivi specifici individuati.

L'Ente erogatore deve attivare il servizio entro 72 ore dalla richiesta formale da parte dell'Azienda.

La richiesta di attivazione del servizio può essere presentata al Servizio Sociale del Comune di residenza dai genitori o da chi esercita la responsabilità genitoriale, l'avvio dell'intervento è connesso alla valutazione della situazione da parte degli operatori dell'Area Minori e Famiglia dell'ATSP ed all'elaborazione di un progetto di intervento, auspicabilmente sottoscritto e condiviso anche dai genitori o da chi esercita la responsabilità genitoriale

La richiesta di attivazione del servizio può essere presentata al Servizio Sociale del Comune di residenza dai genitori o da chi esercita la responsabilità genitoriale, l'avvio dell'intervento è connesso alla valutazione della situazione da parte degli operatori

dell'Area Minori e Famiglia dell'ATSP ed all'elaborazione di un progetto di intervento, auspicabilmente sottoscritto e condiviso anche dai genitori o da chi esercita la responsabilità genitoriale

2) SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE

L'intervento di mediazione culturale favorisce il processo d'inclusione e di integrazione dei minori e delle famiglie con cittadinanza non italiana nel contesto scolastico e sociale. Obiettivo dell'intervento è supportare i vari servizi di riferimento, nell'approfondimento della conoscenza del sistema familiare e del progetto migratorio di famiglie e migranti per i quali è già in corso o deve essere attivato un percorso/progetto di Intervento del Servizio stesso.

Tale sostegno intende accompagnare le famiglie e gli operatori per:

- Supportare i servizi sociali territoriali nell'attivazione di progettazioni specifiche mirate a dare risposta a bisogni emergenti sia a livello distrettuale che nei singoli comuni coinvolti (in ambito scolastico, educativo, del tempo libero, sociale e socio-sanitario);
- Fornire prestazioni di mediazione culturale finalizzate a facilitare l'accesso della popolazione straniera e/o con background migratorio ai servizi essenziali e funzionali ad una piena integrazione.

E' un servizio che si avvale dell'intervento di un mediatore culturale, che si occupa di facilitare i rapporti tra gli stranieri immigrati e il contesto in cui si trovano, favorendo la loro integrazione attraverso una mediazione linguistica e socioculturale.

Opera in stretto contatto con gli operatori dell' Area Servizio Minori e Famiglia di ATSP e con i servizi specialistici del territorio quando coinvolti nella gestione del caso.

L'organizzazione del servizio è di competenza dell'Area Minori Famiglia di ATSP, si articola e si sviluppa attraverso i suoi uffici e si avvale dei propri operatori psicosociali. Il servizio, quantificato e programmato attraverso un PEI, sarà erogato nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 21.00. Deve avere carattere di temporaneità, quindi una durata ben definita nel tempo, da un minimo di 1 mese ad un massimo di 12 mesi, legata al raggiungimento degli obiettivi specifici individuati.

L'Ente erogatore deve attivare il servizio entro 72 ore dalla richiesta formale da parte dell'Azienda.

La richiesta di attivazione del servizio può essere presentata al Servizio Sociale del Comune di residenza dai genitori o da chi esercita la responsabilità genitoriale, l'avvio dell'intervento è connesso alla valutazione della situazione da parte degli operatori dell'Area Minori e Famiglia dell'ATSP ed all'elaborazione di un progetto di intervento, auspicabilmente sottoscritto e condiviso anche dai genitori o da chi esercita la responsabilità genitoriale

Servizi di cui alla Sezione "C" dell'Albo

1) ASSISTENZA DOMICILIARE RIVOLTA A SOGGETTI FRAGILI (SAD E SADH)

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) ha la finalità di:

- consentire alla persona di preservare la propria autonomia di vita, nella propria abitazione e nel relativo ambiente familiare e sociale, nei casi in cui questa venga a trovarsi nell'impossibilità di provvedere autonomamente a se stessa, senza poter contare sull'aiuto adeguato di familiari e/o parenti o venga comunque a trovarsi in uno stato di necessità che ne compromette il benessere;
- mantenere e ove possibile migliorare la qualità della vita e delle capacità residue;
- sostenere i familiari e le persone che garantiscono la continuità di cura;
- offrire spazi di relazione, nel corso dello svolgimento delle attività di assistenza, al fine di favorire l'integrazione sociale della persona e la partecipazione dei suoi familiari;
- evitare ricoveri impropri o ritardare ricoveri in istituto o ospedalizzazioni non strettamente necessarie;
- favorire l'integrazione delle risorse presenti sociali e sanitarie, istituzionali e non, in grado di concorrere al mantenimento dell'autonomia della persona.

Il servizio è destinato a persone residenti in uno dei comuni soci dell'Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona ed è rivolto in particolare a:

- persone non autosufficienti;
- persone parzialmente autosufficienti, sole o prive di adeguata assistenza da parte dei familiari;
- nuclei familiari con disabili, che presentino situazioni di disagio sociale, anche temporaneo

Possono accedere al Servizio le persone di cui al precedente articolo previa presentazione di apposita domanda compilata in sede di colloquio presso l'Ufficio Servizi sociali del Comune di residenza.

La richiesta di attivazione può essere presentata dall'interessato o da un suo familiare. L'assistente sociale valuta l'ammissibilità della richiesta ed effettua una visita domiciliare al fine di raccogliere ulteriori informazioni, verificare il bisogno, valutare il grado di autonomia della persona, le caratteristiche della rete familiare, assistenziale e del contesto abitativo; definisce quindi il Piano di Assistenza Individuale.

L'accesso è garantito sulla base delle risorse economiche disponibili e di una eventuale lista di attesa.

Le prestazioni di assistenza domiciliare sono erogate sulla base di un piano di assistenza individuale, valutata la richiesta della persona/familiare, per una durata definita dall'assistente sociale in relazione alle esigenze ed alle necessità della persona/famiglia e alle risorse economiche dell'Ente.

Il Servizio comprende le seguenti prestazioni declinabili in relazione alla durata:

a)	ASSISTENZA ALLA CURA DELLA PERSONA	prestazione da (in minuti)	
a.1	Alzata dal letto, rimessa a letto e mobilitazione/igiene e cura della persona	30'*	50'
a.2	bagno o doccia assistiti		50' 80'

**Solo in caso di presenza di caregiver, badanti o in situazioni particolari.*

2) SAD "GENERICO" ED INTERVENTI DI PROSSIMITÀ

Si tratta di un servizio che è svolto da personale Collaboratore/assistente personale e può essere attivato:

- in integrazione al Sad ordinario al fine di offrire alla persona non autosufficiente un'ampia gamma di attività a supporto della permanenza al domicilio;
- oppure come servizio autonomo in supporto alla persona fragile autosufficiente o parzialmente non autosufficiente che necessita di un aiuto/stimolo nelle semplici pratiche della vita quotidiana e di relazione.

Sono destinatari del "Sad generico" persone o nuclei familiari, residenti nei comuni soci dell'Azienda Territoriale per i servizi alla persona, in situazione di fragilità per motivi di età, salute, svantaggio psico-sociale o di altra natura che vivono sole o hanno familiari non in grado, per propria fragilità, di provvedere a tale necessità direttamente o indirettamente. Finalità del servizio:

- Favorire il maggior grado di autonomia personale e sociale;
- Favorire una corretta ed adeguata alimentazione;
- Migliorare la cura della casa e della persona;
- Prevenire il rischio di emarginazione sociale attraverso stimolo e/o accompagnamento alla vita di relazione, alla partecipazione alla vita associativa.

Le persone possono accedere al servizio previa presentazione di apposita domanda compilata in sede di colloquio presso l'Ufficio Servizi sociali del Comune di residenza.

La richiesta di attivazione può essere presentata dall'interessato o da un suo familiare. L'assistente sociale valuta l'ammissibilità della richiesta ed effettua una visita domiciliare al fine di raccogliere ulteriori informazioni, verificare il bisogno, valutare il grado di autonomia della persona, le caratteristiche della rete familiare, assistenziale e del contesto abitativo; definisce quindi il Piano di Assistenza Individuale. L'accesso è garantito sulla base delle risorse economiche disponibili e di una eventuale lista di attesa. Le prestazioni di assistenza domiciliare sono erogate sulla base di un piano di assistenza individuale, valutata la richiesta della persona/familiare, per una durata definita dall'assistente sociale in relazione alle esigenze ed alle necessità della persona/famiglia e alle risorse economiche dell'Ente.

Il Servizio comprende le seguenti prestazioni declinabili in relazione alla durata:

a)	SUPPORTO NELLE FUNZIONI DELLA VITA QUOTIDIANA	prestazione da (in minuti)	
a.1	Preparazione pasto, assistenza all'assunzione e riordino cucina		60'
a.2	Consegna/ritiro del pasto con affiancamento all'assunzione	30'*	60'
A.3	Cura e sistemazione effetti personali		60
b)	SUPPORTO PER L'IGIENE E IL RIORDINO DELL'ABITAZIONE	prestazione da (in minuti)	
b.1	Igiene e riordino dell'ambiente, con particolare attenzione ai locali igienicamente più a rischio (cucina e bagno)	30'*	60'
c)	ACCOMPAGNAMENTO ATTIVITA' IN ESTERNO	prestazione da (in minuti)	
c.1	Accompagnamento o svolgimento di attività all'esterno dell'abitazione (spesa, visite mediche, disbrigo pratiche) in assenza di familiari o rete di supporto	30'*	60'
c.2	Accompagnamento vita di relazione/associativa		60'
c.3	Accompagnamento al servizio di trasporto sociale		60'

Il Servizio può essere attivato dal lunedì alla domenica fino ad un massimo di due accessi giornalieri, nella fascia oraria compresa tra le ore 7.00 e le ore 20.00 (orario di termine dell'intervento).

**Solo in caso di presenza di caregiver, badanti o in situazioni particolari.*

Servizi di cui alla Sezione "D" dell'Albo

1) CENTRO SOCIO EDUCATIVO (CSE)

Il Centro Socio Educativo (CSE) è un servizio diurno, sia pubblico che privato, per disabili, la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema sociosanitario. Gli interventi socio-educativi o socio-animativi, sono finalizzati:

- all'autonomia personale,
- alla socializzazione,
- al mantenimento del livello culturale,
- propedeutici all'inserimento nel mercato del lavoro.

Il Centro Socio Educativo C.S.E. è organizzato come struttura diurna polivalente ed esclusivo carattere sociale in cui vengono organizzati differenti moduli specifici per tipologia di interventi socio educativo e/o socio animativi, rivolto a soggetti di entrambi i sessi la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario.

Al momento dell'ammissione, le persone disabili dovranno avere un'età preferibilmente non inferiore ai 18 anni e non superiore ai 60 anni e disabilità tali da comportare una compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari.

In casi eccezionali è possibile anche l'inserimento di minori. A tal fine è necessaria la valutazione di ATS/ASST di competenza e della U.O. di neuropsichiatria infantile di riferimento o dello specialista neuropsichiatra infantile accreditato.

Il Centro Socio Educativo CSE deve garantire gli standard strutturali ed organizzativi previsti dalla Regione Lombardia. L'apertura del servizio è prevista per almeno 47 settimane all'anno per 5 giorni a settimana (fatti salvi i giorni festivi) per un totale di almeno 35 ore settimanali. Il C.S.E. dovrà garantire che il periodo di chiusura estivo non sia superiore a 15 giorni continuativi di calendario. La gestione del C.S.E. dovrà sempre essere condotta nel rispetto dei principi di trasparenza, efficienza, efficacia ed economicità. Il Centro Socio Educativo può attivare percorsi a tempo pieno e a tempo parziale.

2) SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA (SFA)

Il Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA) è un servizio sociale territoriale rivolto a persone con disabilità che, per le loro caratteristiche, non necessitano di servizi ad alta protezione, ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro, nell'ambito del contesto familiare, sociale, professionale.

E' caratterizzato dall'offerta di percorsi socio educativi e socio formativi individualizzati, ben determinati temporalmente e condivisi con la famiglia.

La finalità del servizio è favorire l'inclusione sociale della persona potenziando o sviluppando le sue autonomie personali. Il servizio contribuisce inoltre all'acquisizione di prerequisiti di autonomia utili all'inserimento professionale che dovrà avvenire in raccordo con i servizi deputati all'inserimento lavorativo.

I destinatari del servizio di formazione all'autonomia sono persone residenti in uno dei comuni soci dell'ATSP:

- persone con disabilità età compresa tra i 16 anni e i 35 anni
- persone di età superiore ai 35 anni con esiti da trauma o da patologie invalidanti che, dimessi dal sistema sanitario o socio sanitario, hanno bisogno di acquisire ulteriori abilità sociali per una loro inclusione sociale.

Non possono accedere al servizio Persone con prevalenza di patologie psichiatriche o dipendenti da sostanze.

L'organizzazione del servizio deve inoltre garantire la partecipazione attiva della persona e, se del caso, della sua famiglia, al percorso socio educativo stabilito nel progetto individualizzato.

Le attività connesse al percorso socio educativo individualizzato sono da realizzarsi prevalentemente attraverso il coinvolgimento delle risorse strutturali e strumentali del territorio e del contesto di vita della persona.

La durata e l'intensità dell'intervento variano in relazione agli obiettivi da raggiungere o raggiunti e sempre in base al progetto individualizzato che pertanto deve prevedere momenti intermedi di verifica e di eventuale riprogettazione che coinvolgono la persona e/o la famiglia e il servizio sociale ATSP.

Lo SFA si organizza secondo i seguenti moduli di intervento:

- MODULO FORMATIVO della durata massima di tre anni, all'interno del quale vengono realizzati gli interventi e le attività necessari al raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto individualizzato.
- MODULO DI CONSOLIDAMENTO della durata massima di 2 anni previsto e riservato a coloro che non abbiano raggiunto pienamente, durante il percorso del modulo formativo, gli obiettivi previsti dal progetto individualizzato. Il modulo di consolidamento deve mirare ad una graduale riduzione dell'intervento dello SFA fino alla dimissione che può avvenire per una raggiunta integrazione personale, sociale e/ o lavorativa (con l'eventuale attivazione del Servizio di Inserimento lavorativo) oppure per necessità di interventi che richiedono una maggiore protezione sociale o socio sanitaria.
- MODULO DI MONITORAGGIO, facoltativo e riservato a persone che hanno concluso il percorso di consolidamento o che, pur non avendo frequentato alcun modulo, necessitano, su segnalazione del servizio inviante, di interventi di sostegno temporaneo da parte dello SFA, per affrontare nuove situazioni di vita o situazioni di crisi. Le persone accolte in questo modulo sono escluse dal conteggio che determina la capacità ricettiva ma devono comunque avere un proprio progetto individualizzato. L'efficacia del progetto socio-educativo individualizzato è verificata periodicamente, anche attraverso incontri, tra gli operatori dell'Azienda, la persona e/o la sua famiglia e gli operatori del Servizio.

3) INTERVENTI SOCIO-EDUCATIVI ED ASSISTENZIALI PRESSO CENTRI DIURNI DISABILI (CDD)

Il CENTRO Diurno Disabili (CDD) è un Servizio diurno socio-sanitario semi residenziale che si rivolge a soggetti con gravi disabilità fisiche e/o psicofisiche di età compresa tra i 18 e i 65 anni.

Il servizio ha come obiettivo quello di realizzare uno spazio di benessere fisico e psicologico per gli utenti per contribuire al miglioramento della qualità della vita del soggetto disabile e della sua famiglia. Gli interventi oggetto del presente accreditamento sono quelli riconducibili alla sfera socio educativa e assistenziale erogata all'interno del predetto servizio.

Il Centro Diurno Disabili CDD è un Servizio diurno socio-sanitario con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali, si rivolge a soggetti con gravi disabilità fisiche e/o psicofisiche di età compresa tra i 18 e i 65 anni. In casi eccezionali è possibile anche l'inserimento di minori. A tal fine è necessaria la

valutazione dell'ATS e della U.O. di neuropsichiatria infantile di riferimento o dello specialista neuropsichiatra infantile accreditato.

Il Centro Diurno Disabili CDD deve assicurare l'erogazione delle prestazioni ai propri ospiti sulla base di progetti individualizzati, prevedendo anche il coinvolgimento della famiglia. Il CDD deve garantire un'apertura almeno di 35 ore settimanali, per un minimo di 47 settimane. La gestione del CDD dovrà sempre essere condotta nel rispetto dei principi di trasparenza, efficienza, efficacia ed economicità. Il C.D.D. può attivare percorsi a tempo pieno e a tempo parziale

4) COMUNITA' SOCIO SANITARIA (CSS)

La Comunità Socio Sanitaria (CSS) è la comunità alloggio socio assistenziale autorizzata al funzionamento che, essendo disponibile anche all'accoglienza di persone adulte con grave disabilità privi di sostegno familiare ed essendo stata scelta dall'utente come sua dimora abituale, sia accreditata al sistema socio sanitario regionale.

La Comunità Socio Sanitaria CSS è un Servizio socio sanitario di tipo residenziale in cui trovano ospitalità persone con disabilità grave che hanno eletto la CSS a loro dimora abituale e che necessitano, oltre che di assistenza ed aiuti nella vita di relazione ed in quella personale, anche di supporto e servizi sanitari. Accoglie persone adulte prive di famiglia o la cui famiglia non sia in grado di offrire loro adeguato supporto ed assistenza. La Comunità Socio Sanitaria (CSS) deve garantire un funzionamento permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno. Nel caso in cui gli ospiti frequentino attività educative e/o lavorative all'esterno della Comunità, deve in ogni modo essere garantita la presenza fissa di personale idoneo all'interno della Comunità disponibile per gli ospiti che non frequentano nessuna delle attività di cui sopra o che per motivi diversi (malattia ecc..) interrompono temporaneamente lo svolgimento di attività diurne esterne alla Comunità.

4 bis) COMUNITA' ALLOGGIO DISABILI (C.A.D.)

La Comunità di accoglienza residenziale è struttura di carattere sociale nella quale vengono ospitati disabili con un diversi gradi di fragilità

Si tratta di strutture residenziali di accoglienza, per persone disabili le cui fragilità riguardano prevalentemente la sfera socio- assistenziale.

Il servizio si rivolge a soggetti disabili adulti privi di sostegno familiare o con una rete familiare non in grado di assicurare al disabile una permanenza costante all'interno del domicilio.

Le Case Famiglia o Comunità Alloggio si identificano come servizi residenziali per persone disabili volti alla soddisfazione dei bisogni della persona, al mantenimento e

al potenziamento delle capacità e dei livelli di autonomia acquisiti, al percorso di crescita personale, scolastico e di inserimento sociale, prestando particolare riguardo alla rete dei rapporti già esistenti e alla strutturazione di reti di sostegno al singolo e al gruppo.

La CARD deve garantire un funzionamento permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

5) ALLOGGI PER L'AUTONOMIA ED APPARTAMENTI PROTETTI

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, 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 Comune di residenza corredata dalla documentazione eventualmente richiesta da ogni singolo comune (es 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 al Comune di residenza del richiedente prescelto dalla famiglia, di disponibilità all'ammissione;

4. sottoscrizione del contratto di ingresso e del progetto individualizzato tra la Famiglia, l'Ente gestore e l'Assistente Sociale del Comune di residenza.

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

- Dimissioni su richiesta scritta dell'utente o dei familiari in cui viene specificata la data di decorrenza, con preavviso di 15 giorni, da inviare al Comune di residenza e all'ente gestore.
- Eventuali decisioni di dimissioni dell'utente dovranno essere concordate e valutate tra il Comune, l'ente gestore, la famiglia e i servizi sanitari competenti.
- 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 quanto di seguito:

- 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 allegate 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, con indicato almeno: codice beneficiario, tipologia degli interventi, attività;
- 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, allegate 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 Richiesta	€. 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 controdeduzioni 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 agli artt. n. 94 "Cause di esclusione automatica", n. 95 "Cause di esclusione non automatica", n. 96 "Disciplina dell'esclusione", n. 97 "Cause di esclusione di partecipanti a raggruppamenti", n. 98 "Illecito professionale grave" del Codice;
- 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 sul trattamento dei dati personali resa ai sensi dell'art. 13 Reg. UE 2016/679

Titolare del trattamento

Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona (ATSP) con sede in Piazza Tassara n. 4 – 25043 Breno (BS), email: info@atspvallecamonica.it, tel. 0364.22693 – Fax 0364.321463. ATSP ha nominato il proprio Responsabile della protezione dei dati che si può contattare via mail alla seguente casella di posta elettronica: dpo@atspvallecamonica.it

Finalità e base giuridica del trattamento

I dati raccolti sono trattati al solo scopo di offrire i servizi richiesti.

Il trattamento dei dati personali è svolto per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico ai sensi dell'articolo 6 paragrafo 1 lettera e) del Regolamento UE/2016/679.

Quando sia necessario raccogliere dati particolari (ad esempio dati sanitari), il trattamento è effettuato per fini di assistenza o terapia sanitaria e sociale ai sensi dell'articolo 9 paragrafo 2 lettera h) del Regolamento UE/2016/679.

Durata della conservazione

I dati raccolti sono conservati per i tempi descritti dal Manuale di Gestione Documentale adottato da ATSP.

Destinatari dei dati

I dati sono trattati dai dipendenti e dai collaboratori del Titolare che hanno ricevuto le necessarie istruzioni.

I dati possono essere trasmessi a:

- privati in seguito a richieste di accesso agli atti (Legge n. 241/1990) o accesso civico (D. Lgs. n. 33/2013)
- altre Pubbliche Amministrazioni per lo svolgimento di funzioni istituzionali (ad esempio Comuni, Regione, Provincia, Ministeri, INPS, INAIL, Comunità Montana, Autorità Giudiziaria, Autorità di Pubblica Sicurezza)
- soggetti terzi competenti a erogare prestazioni a favore dell'interessato (ASST, Sert, CPS, Centri per l'impiego, soggetti accreditati per l'erogazione dei servizi, etc.)
- consulenti e professionisti (es. medico, psicologo)
- soggetti terzi di cui gli enti si avvalgono per erogare il servizio (ad esempio cooperative sociali);
- soggetti terzi che forniscono servizi ai Titolari (ad esempio l'assistenza informatica).

Diritti dell'interessato

L'interessato ha il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi e la limitazione del trattamento. In alcuni casi ha, inoltre, il diritto di opporsi al trattamento dei dati personali. Può esercitare tali diritti rivolgendosi al Responsabile della protezione dei dati all'indirizzo dpo@atspvallecamonica.it.

L'interessato ha, infine, il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

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.