



Consorzio “ Progetto solidarietà”  
P.le Domenico Modugno,2 46100 - Mantova  
Tel.0376.1513453 - Fax 0376.1513432  
segreteria@coprosol.it

**DISCIPLINARE DI ACCREDITAMENTO- REQUISITI MINIMI PRESTAZIONALI PER L'ACCREDITAMENTO DI SOGGETTI FORNITORI DI SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD), ASSISTENZA EDUCATIVA MINORI (ADM), ASSISTENZA EDUCATIVA DISABILI (SADEH), NEI COMUNI DELL'AMBITO TERRITORIALE DI MANTOVA**

## **1. PREMESSA**

I Comuni di Bagnolo San Vito, Bigarello, Borgo Virgilio, Castel D'Ario, Castelbelforte, Castellucchio, Curtatone, Mantova, Marmirolo, Porto Mantovano, Rodigo, Roncoferraro, Roverbella, San Giorgio di Mantova, Villimpenta, facenti parte del Consorzio Progetto Solidarietà del Distretto sociale di Mantova, intendono regolare, ai sensi della legge 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”, della legge della Regione Lombardia n. 3/2008 “Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario”, i servizi di:

- **Servizio assistenza domiciliare (SAD);**
- **Servizio assistenza educativa minori (ADM);**
- **Servizio assistenza educativa disabili ADULTI (SADEH);**

mediante l'erogazione di voucher sociali spendibili presso care giver professionali accreditati.

Con il modulo gestionale della voucherizzazione i Comuni del Distretto di Mantova intendono confermare il proprio ruolo nell'esercizio della funzione di assistenza ed intendono rafforzarlo attraverso la capacità di programmazione, controllo e vigilanza attiva. In particolare si propongono i seguenti obiettivi:

- integrare il sistema di gestione tradizionale dei servizi alla persona, stimolando lo sviluppo di nuove unità d'offerta;
- garantire un elevato standard qualitativo dei fornitori attraverso una qualificata concorrenza tra i possibili soggetti erogatori, nel rispetto della parità di condizioni;
- permettere la presa in carico con prestazioni socio assistenziali di situazioni particolarmente complesse, nonché in periodi ed in fasce orarie particolari

## **2. OGGETTO DEL SERVIZIO**

### **➤ Servizio di assistenza domiciliare (SAD)**

Si intende per Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) il complesso di interventi di cura e accudimento della persona e dell'ambiente in cui vive, anche temporanei, resi mediante prestazioni di natura socio-assistenziale prevalentemente al domicilio. Il SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE è rivolto a persone parzialmente autosufficienti, sole o prive di adeguata assistenza; a persone non – autosufficienti purchè in presenza del care – giver che possono garantire la continuità nella cura e nell'assistenza.

al fine di:

- consentire la loro permanenza nel normale ambiente di vita e nella comunità di appartenenza;
- favorire e mantenere l'autonomia residua della persona nel contesto familiare e sociale limitando la dipendenza da altri soggetti;
- evitare istituzionalizzazioni improprie o gravi situazioni di emarginazione sociale;
- favorire le dimissioni protette dai reparti ospedalieri;
- alleviare il carico assistenziale familiare;
- promuovere la socializzazione attraverso azioni di stimolo alla partecipazione a momenti di vita associativa in cui l'utente possa sentirsi utile e pienamente coinvolto;

Il servizio SAD è rivolto a soggetti residenti nei Comuni del Distretto Sociale di Mantova che presentino le caratteristiche necessarie per usufruire dei servizi SAD, secondo i rispettivi regolamenti comunali, e che siano stati individuati come possibili beneficiari del voucher dai servizi sociali comunali competenti.

Per i cittadini non residenti presenti presso uno dei territori dell'ambito, l'attivazione del servizio avverrà previa valutazione dell'assistente sociale territoriale e acquisendo l'autorizzazione del comune di provenienza per la parte economica qualora l'utente non sia pagante in proprio.

➤ **Servizio di assistenza domiciliare educativa (ADM)**

Le finalità prevalenti del Servizio di Assistenza educativa domiciliare consistono in azioni mirate al superamento di situazioni di fragilità educativa della famiglia e/o disagio dei minori. Il Servizio agisce quindi contemporaneamente sugli adulti e sul minore attraverso i seguenti interventi :

- educativi, di sostegno agli adulti per favorirne le capacità genitoriali e rafforzarne la funzione educativa
- l'attivazione di interventi educativi di affiancamento del minore e dell'adolescente nei diversi contesti di vita, per favorirne il processo di crescita

Gli interventi si esplicano attraverso azioni educative in favore di famiglie con minori e/o adolescenti sulla base di un Progetto Educativo Familiare o Individuale. Il compito dell'educatore che si occupa di assistenza domiciliare è di proteggere e sostenere il minore che deve progressivamente acquisire fiducia in sé stesso e negli adulti, e contemporaneamente offrire ai genitori gli strumenti e le competenze che permettano loro di rapportarsi in modo adeguato e positivo con i propri figli.

Il servizio ADM è rivolto a soggetti residenti nei Comuni del Distretto Sociale di Mantova che presentino le caratteristiche necessarie ad usufruire dei servizi ADM, secondo i rispettivi regolamenti comunali, e che siano stati individuati come possibili beneficiari del voucher dai servizi sociali comunali competenti.

Per i cittadini non residenti presenti presso uno dei territori dell'ambito, l'attivazione del servizio avverrà previa valutazione dell'assistente sociale territoriale e acquisendo l'autorizzazione del comune di provenienza per la parte economica qualora l'utente non sia pagante in proprio.

➤ **assistenza domiciliare educativa disabili Adulti (SADEH)**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa Handicap (S.A.D.E.H.) è rivolto a soggetti disabili con invalidità certificata. Il servizio è costituito dagli interventi di natura educativa resi nel contesto di vita dei singoli utenti al fine di consentire la permanenza del soggetto disabile nel normale ambiente di vita, assicurare un intervento di supporto ai nuclei familiari in difficoltà, prevenire o rimuovere situazioni a rischio di aggravamento e ridurre le condizioni di isolamento ed emarginazione del soggetto. Rappresenta un intervento di promozione e sostegno all'autonomia personale e all'inserimento sociale delle persone disabili giovani adulte.

**Obiettivi del servizio domiciliare**

- mantenimento e/o potenziamento delle abilità e competenze del disabile;
- supporto al compito educativo della famiglia e spazio di sollievo nella gestione del disabile;
- socializzazione ed integrazione del disabile nel proprio territorio di appartenenza;

Il servizio SADEH è rivolto a soggetti residenti nei Comuni del Distretto Sociale di Mantova che presentino le caratteristiche necessarie ad usufruire dei servizi SADH, secondo i rispettivi regolamenti comunali, e che siano stati individuati come possibili beneficiari del voucher dai servizi sociali comunali competenti.

Per i cittadini non residenti presenti presso uno dei territori dell'ambito, l'attivazione del servizio avverrà previa valutazione dell'assistente sociale territoriale e acquisendo l'autorizzazione del comune di provenienza per la parte economica qualora l'utente non sia pagante in proprio.

**3. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI E DEGLI INTERVENTI ACQUISIBILI MEDIANTE VOUCHER E VALORE DEL VOUCHER**

3.1 Ai fini dell'accreditamento per l'erogazione del **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)**, il Soggetto Erogatore deve dichiarare il possesso dei requisiti minimi:

<b>Dimensione</b>	<b>Requisito</b>
<b>Modalità organizzative e gestionali</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Disporre, o impegnarsi ad aprire prima della sottoscrizione del contratto, una sede operativa nella Provincia di Mantova</li><li>➤ Garantire accessi telefonici del personale assistenziale tutti i giorni dalle 7.00 alle 17.00 per richieste e comunicazioni da parte degli utenti/famiglia e del servizio sociale comunale.</li><li>➤ Possedere <i>Protocolli operativi</i> o <i>Linee guida di intervento</i> ad uso del personale assistenziale.</li></ul>

<b>Erogazione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Assicurare l'erogazione del servizio: nei giorni FERIALI (dal lunedì al sabato compreso) dalle 7.00 alle 20,00; nei giorni FESTIVI (esclusi Natale, Pasqua e Ferragosto salvo richiesta su casi eccezionali) dalle 7.00 alle 20.00. Il servizio deve essere garantito per tutta la durata dell'accreditamento, per un minimo di 30 minuti fino ad un massimo di due accessi giornalieri. Attivare il servizio entro massimo 7 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta di attivazione da parte del servizio sociale comunale. Entro tale periodo dovrà essere effettuata la visita domiciliare, predisposto il PAI e attivato il servizio.</li> <li>➤ Garantire l'attivazione del servizio entro 48 ore in casi di particolare urgenza/emergenza, su specifica richiesta da parte del Servizio sociale comunale.</li> <li>➤ Valutare, in accordo con il servizio sociale comunale, il profilo professionale (ASA o OSS) più adeguato a garantire all'assistito il buon esito del progetto di assistenza.</li> <li>➤ Garantire segnalazioni immediate al servizio sociale inviante e/o ai familiari in merito all'assenza dell'utente al domicilio.</li> </ul>
<b>Prestazioni aggiuntive</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Il Soggetto erogatore che fosse disponibile ad offrire servizi aggiuntivi rispetto a quelli richiesti per l'erogazione del SAD di base, può inviare a corredo della domanda di accreditamento o durante tutto il periodo, l'elenco delle prestazioni erogabili (es: fisioterapia, pedicure, massaggi), dettagliando per ognuna durata dell'intervento e costo.</li> <li>➤ L'assistente sociale comunale avrà cura di diffondere tali informazioni presso gli assistiti.</li> <li>➤ Tali prestazioni aggiuntive saranno in ogni caso a totale carico dell'assistito/famiglia</li> </ul>
<b>Destinatari Prestazioni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ gli utenti del servizio sono cittadini residenti e/o domiciliati nei 15 comuni del Distretto di Mantova</li> <li>➤ i destinatari sono individuati dal Servizio sociale comunale</li> <li>➤ l'accesso al servizio da parte dei cittadini è regolato dal Regolamento dei singoli comuni</li> </ul>
<b>Referente del servizio e coordinamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ indicare al Consorzio Progetto Solidarietà e al servizio sociale comunale un proprio referente operativo, con compiti di programmazione del PAI, di coordinamento del personale assistenziale e di monitoraggio delle prestazioni svolte, con reperibilità da parte degli utenti/famiglia e del servizio sociale comunale tutti i giorni dalla 7.00 alle 17.00</li> <li>➤ il Soggetto erogatore dovrà assicurare la presenza del proprio referente e degli operatori socio – assistenziali agli incontri di monitoraggio e verifica delle situazioni in carico, pianificati dal servizio sociale comunale di norma con cadenza mensile.</li> </ul>
<b>Risorse umane</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ impiegare personale in possesso della qualifica ASA/OSS o qualificazione professionale equipollente</li> <li>➤ garantire al personale adeguato supporto formativo e di supervisione (fornire al Consorzio Progetto Solidarietà copia del programma annuale degli interventi formativi)</li> </ul>

<b>Sistema di monitoraggio e valutazione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ essere in possesso di una procedura codificata per la gestione e l'elaborazione del grado di soddisfazione degli utenti e la gestione dei reclami</li> <li>➤ possedere strumenti specifici (rilievo automatizzato presenze per la verifica dell'avvenuta prestazione)</li> </ul>
<b>Materiale informativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ fornire al servizio sociale comunale adeguato materiale informativo (del tipo brochure, carta del servizio, protocolli operativi, linee guida..), che verrà opportunamente divulgato, al fine di permettere al richiedente di orientarsi autonomamente nella scelta del Fornitore (il materiale dovrà contenere anche gli strumenti per la misurazione della soddisfazione del cliente e per la segnalazione dei reclami).</li> </ul>
<b>Fornitura di strumenti e mezzi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ fornire il personale di adeguati strumenti e ausili per il corretto espletamento della mansioni e per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, come stabilito dalla normativa vigente.</li> <li>➤ fornire il personale di mezzi adeguati per gli spostamenti nel territorio o, nel caso di utilizzo di mezzi proprio, assicurare al personale il rimborso delle spese sostenute.</li> <li>➤ fornire al personale cellulare di servizio</li> </ul>

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 compatibilmente con le risorse economiche del bilancio comunale.

Devono essere garantite, tramite l'impiego di personale adeguato, le prestazioni previste nel PROGETTO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI), come segue:

- igiene e cura della persona (compreso viso, cavo orale, mani, piedi, intimo)
- bagno o doccia assistiti
- alzata dal letto, rimessa a letto e mobilizzazione (svestizione, igiene totale, massaggio preventivo delle zone a rischio, vestizione, postura e mobilizzazione, su ausili o letto, disinfezione e riordino materiale usato, rifacimento letto)
- aiuto nell'assunzione dei farmaci prescritti dal medico, controlli vari: corretta alimentazione, cura di sé, situazione ambientale, condizioni igieniche ecc..
- consegna/ritiro, preparazione pasto, assistenza all'assunzione e riordino della cucina
- igiene e riordino dell'ambiente, con particolare attenzione ai locali igienicamente più a rischio (cucina e bagno) inteso come attività ordinaria
- supporto nella gestione domestica / prestazione di lavanderia e stireria all'interno dell'abitazione
- accompagnamento e svolgimento di attività all'esterno dell'abitazione (spesa, visite mediche, disbrigo pratiche ecc ) in assenza di famigliari o reti di supporto.
- compagnia/sollievo all'assistenza ai famigliari

- tutoring ad assistente familiare

Le prestazioni saranno erogate per il tempo, nella specie e nella misura più appropriate rispetto ai bisogni dell'utente. Le attività di assistenza per l'igiene e il riordino dell'abitazione e per l'accompagnamento o lo svolgimento di attività esterne possono essere erogate solo se rientranti in un piano generale di assistenza che comprenda anche interventi rivolti alla cura della persona. Se sono l'unico intervento richiesto, di norma non vengono erogati, salvo casi di particolare fragilità individuati dal Servizio sociale (persone con patologia psichiatrica, persone inabili sole o in coppia, prive di aiuti parentali e con situazione economica inadeguata etc.).

La quantità dei voucher si traduce in una quantità predefinita di interventi giornalieri, settimanali, annuali, attribuiti all'utente sulla base del PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (PAI) che descrive la qualità delle prestazioni e la quantità degli interventi da erogare.

La durata del voucher è funzionale a garantire le necessità degli utenti e la flessibilità del progetto assistenziale; è rinnovabile qualora il PAI sia confermato dal Servizio Sociale Comunale.

Il valore del voucher ammonta ad euro 18,73 oltre Iva, corrispondente a 60' di effettiva prestazione e comprendente tutto quanto indicato nella tabella sopra riportata.

3.2 Ai fini dell'accreditamento per l'erogazione del **SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA MINORI (ADM)**, il Soggetto Erogatore deve dichiarare il possesso dei requisiti minimi:

Dimensione	Requisito
<b>Modalità organizzative e gestionali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Disporre, o impegnarsi ad aprire prima della sottoscrizione del contratto, una sede operativa nella Provincia di Mantova</li> <li>➤ Garantire accessi telefonici del personale assistenziale tutti i giorni dalle 7.00 alle 17.00 per richieste e comunicazioni da parte degli utenti/famiglia e del servizio sociale comunale.</li> <li>➤ Possedere <i>Protocolli operativi</i> o <i>Linee guida di intervento</i> ad uso del personale assistenziale.</li> </ul>
<b>Erogazione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Assicurare l'erogazione del servizio: nei giorni FERIALI (dal lunedì al sabato compreso) dalle 7.00 alle 20,00;</li> <li>➤ Attivare il servizio entro massimo 7 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta di attivazione da parte del servizio sociale comunale. Entro tale periodo dovrà essere effettuata la visita domiciliare, predisposto il PAI e attivato il servizio.</li> <li>➤ Garantire l'attivazione del servizio entro 48 ore in casi di particolare urgenza/emergenza, su specifica richiesta da parte del Servizio sociale comunale.</li> <li>➤ Garantire segnalazioni immediate al servizio sociale inviante e/o ai familiari in merito all'assenza dell'utente al domicilio.</li> </ul>
<b>Prestazioni aggiuntive</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Il Soggetto erogatore che fosse disponibile ad offrire servizi aggiuntivi rispetto a quelli richiesti per l'erogazione del servizio di ADM di base, può inviare a corredo della domanda di accreditamento o durante tutto il periodo, l'elenco delle prestazioni dettagliando per ognuna durata dell'intervento e costo.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'assistente sociale comunale avrà cura di diffondere tali informazioni presso le famiglie dei minori.</li> </ul>
<b>Destinatari Prestazioni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ gli utenti del servizio sono cittadini residenti e/o domiciliati nei 15 comuni del Distretto di Mantova</li> <li>➤ i destinatari sono individuati dal Servizio sociale comunale</li> <li>➤ l'accesso al servizio da parte dei cittadini è regolato dal Regolamento dei singoli comuni</li> </ul>
<b>Referente del servizio e coordinamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ indicare al Consorzio Progetto Solidarietà e al servizio sociale comunale il nominativo del coordinatore che avrà il compito di interfacciarsi con i servizi sociali e sia disponibile per tutte le comunicazioni relative ai casi</li> <li>➤ il Soggetto Erogatore dovrà assicurare la presenza del proprio referente e degli operatori socio – educativi agli incontri di monitoraggio e verifica delle situazioni in carico, pianificati dal servizio sociale comunale di norma con cadenza mensile.</li> <li>➤ Il soggetto erogatore dovrà assicurare la presenza del proprio referente durante la prima visita presso la famiglia</li> </ul>
<b>Risorse umane</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ impiegare personale in possesso di uno dei seguenti titoli di studio: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ laurea di primo livello classe SNT/02 del D.M. n. 509/1999 o classe L/SNT2 del D.M. 270/2004 in Scienze delle Professioni Sanitarie della riabilitazione, abilitante alla professione sanitaria di Educatore Professionale, conseguita ai sensi del D.M. n. 270/1984;</li> <li>○ diploma universitario di educatore professionale di cui al decreto 8 ottobre 1998, n. 520 del Ministero della Sanità o diploma o attestato conseguito in base alla normativa precedente a quella attuativa dell'art. 6, comma 3, del D.Lgs. 30 dicembre 1992, n. 502 e riconosciuto equipollente da norme di legge;</li> </ul> </li> <li>➤ garantire al personale adeguato supporto formativo e di supervisione (fornire al Consorzio Progetto Solidarietà copia del programma annuale degli interventi)</li> </ul>
<b>Sistema di monitoraggio e valutazione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ essere in possesso di una procedura codificata per la gestione e l'elaborazione del grado di soddisfazione degli utenti e la gestione dei reclami</li> <li>➤ possedere strumenti specifici per il rilievo delle presenze per la verifica dell'avvenuta prestazione)</li> </ul>
<b>Materiale informativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ fornire al servizio sociale comunale adeguato materiale informativo (del tipo brochure, carta del servizio, protocolli operativo, linee guida..), che verrà opportunamente divulgato, al fine di orientare la scelta da parte dell'assistito (il materiale dovrà contenere anche gli strumenti per la misurazione della soddisfazione del cliente e per la segnalazione dei reclami.</li> </ul>
<b>Fornitura di strumenti e mezzi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ fornire il personale di adeguati strumenti e ausili per il corretto espletamento della mansioni e per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali.</li> <li>➤ fornire il personale di mezzi adeguati per gli spostamenti nel territorio o, nel caso di utilizzo di mezzi proprio, assicurare al personale il rimborso delle spese sostenute.</li> <li>➤ fornire al personale cellulare di servizio</li> </ul>

Le prestazioni di assistenza educativa minori (ADM) 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 compatibilmente con le risorse economiche del bilancio comunale.

Devono essere garantite, tramite l'impiego di personale adeguato, le prestazioni previste nel PROGETTO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI), come segue:

- sostegno nello svolgimento dei compiti a casa
- accompagnamento in biblioteca, finalizzato all'acquisizione di nuovi strumenti di conoscenza e all'introduzione del minore in luoghi esterni alla famiglia
- osservazione e facilitazione nelle dinamiche dei pari
- attività di gioco in luoghi pubblici con lo scopo di agevolare adeguate relazioni tra il minore, i coetanei, e le figure adulte li presenti
- introduzione del minore nei luoghi di aggregazione giovanile
- accompagnamento presso strutture sportive e/o riabilitative
- acquisizione delle competenze personali all'esterno del nucleo familiare, volte ad una autonomia del minore, affinché egli possa usare altrove e con altri ciò che apprende e sperimenta con l'educatore
- l'osservazione sulle dinamiche relazionali genitori/figli e nell'ambiente di vita del minore
- sostegno alla genitorialità anche attraverso un percorso di accettazione dell'eventuale disabilità;
- la valorizzazione della relazione tra genitori e figli
- il supporto nelle relazioni fraterne e al nucleo familiare allargato
- sostegno del minore nelle sue fragilità, causate dagli eventi famigliari disorientanti;
- la protezione del minore dalla richiesta di compiti inadeguati alla sua età
- incontri con l'assistente sociale e/o psicologa per definizione progetto individuale, monitoraggio e verifica
- incontri con agenzie educative e specialistiche (es. NPI, Scuola, ecc)

Le prestazioni saranno erogate per il tempo, nella specie e nella misura più appropriate rispetto ai bisogni del minore.

La quantità dei voucher si traduce in una quantità predefinita di interventi giornalieri, settimanali, annuali, attribuiti all'utente sulla base del PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (PAI) che descrive la qualità delle prestazioni e la quantità degli interventi da erogare.

La durata del voucher è funzionale a garantire la realizzazione del progetto educativo sul minore. E' rinnovabile qualora il PAI sia confermato dal Servizio Sociale Comunale.

Il valore del voucher ammonta ad euro 19,65 oltre Iva, corrispondente a 60' di effettiva prestazione e comprendente tutto quanto indicato nella tabella sopra riportata.

3.3 Ai fini dell'accreditamento per l'erogazione del **SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA DISABILI ADULTI (SADEH)** il Soggetto Erogatore deve dichiarare il possesso dei requisiti minimi:

Dimensione	Requisito
<b>Modalità organizzative e gestionali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Disporre, o impegnarsi ad aprire prima della sottoscrizione del contratto, una sede operativa nella Provincia di Mantova</li> <li>➤ Garantire accessi telefonici del personale assistenziale tutti i giorni dalle 7.00 alle 17.00 per richieste e comunicazioni da parte degli utenti/famiglia e del servizio sociale comunale.</li> <li>➤ Possedere <i>Protocolli operativi</i> o <i>Linee guida di intervento</i> ad uso del personale assistenziale.</li> </ul>
<b>Erogazione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Assicurare l'erogazione del servizio: nei giorni FERIALI (dal lunedì al sabato compreso) dalle 7.00 alle 20,00;</li> <li>➤ Attivare il servizio entro massimo 7 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta di attivazione da parte del servizio sociale comunale. Entro tale periodo dovrà essere effettuata la visita domiciliare, predisposto il PAI e attivato il servizio.</li> <li>➤ Garantire l'attivazione del servizio entro 48 ore in casi di particolare urgenza/emergenza, su specifica richiesta da parte del Servizio sociale comunale.</li> <li>➤ valutare, in accordo con il servizio sociale comunale, il profilo professionale più adeguato a garantire all'assistito il buon esito del progetto di assistenza.</li> <li>➤ Garantire segnalazioni immediate al servizio sociale inviante e/o ai familiari in merito all'assenza dell'utente al domicilio.</li> </ul>
<b>Prestazioni aggiuntive</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Il Soggetto Erogatore che fosse disponibile ad offrire servizi aggiuntivi rispetto a quelli richiesti per l'erogazione del servizio di base, può inviare a corredo della domanda di accreditamento o durante tutto il periodo, l'elenco delle prestazioni erogabili, dettagliando per ognuna durata dell'intervento e costo.</li> <li>➤ L'assistente sociale comunale avrà cura di diffondere tali informazioni presso gli assistiti.</li> <li>➤ Tali prestazioni aggiuntive saranno in ogni caso a totale carico dell'assistito/famiglia</li> </ul>
<b>Destinatari Prestazioni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gli utenti del servizio sono cittadini residenti e/ o domiciliati nei 15 comuni del Distretto di Mantova</li> <li>➤ i destinatari sono individuati dal Servizio sociale comunale</li> <li>➤ l'accesso al servizio da parte dei cittadini è regolato dal Regolamento dei singoli comuni</li> </ul>

<b>Referente del servizio e coordinamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ indicare al Consorzio Progetto Solidarietà e al servizio sociale comunale un proprio referente operativo, con compiti di programmazione del PEI, di coordinamento del personale e di monitoraggio delle prestazioni svolte, con reperibilità da parte del servizio sociale comunale tutti i giorni lavorativi</li> <li>➤ il Soggetto Erogatore dovrà assicurare la presenza del proprio referente e degli operatori agli incontri periodici di monitoraggio e verifica delle situazioni in carico, pianificati dal servizio sociale comunale.</li> </ul>
<b>Risorse umane</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ impiegare personale in possesso di uno dei seguenti titoli di studio: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ laurea di primo livello classe SNT/02 del D.M. n. 509/1999 o classe L/SNT2 del D.M. 270/2004 in Scienze delle Professioni Sanitarie della riabilitazione, abilitante alla professione sanitaria di Educatore Professionale, conseguita ai sensi del D.M. n. 270/1984;</li> <li>○ diploma universitario di educatore professionale di cui al decreto 8 ottobre 1998, n. 520 del Ministero della Sanità o diploma o attestato conseguito in base alla normativa precedente a quella attuativa dell'art. 6, comma 3, del D.Lgs. 30 dicembre 1992, n. 502 e riconosciuto equipollente da norme di legge;</li> </ul> </li> <li>➤ garantire al personale adeguato supporto formativo e di supervisione (fornire al Consorzio Progetto Solidarietà copia del programma annuale degli interventi)</li> </ul>
<b>Sistema di monitoraggio e valutazione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ essere in possesso di una procedura codificata per la gestione e l'elaborazione del grado di soddisfazione degli utenti e la gestione dei reclami</li> <li>➤ possedere strumenti specifici per il rilievo delle presenze per la verifica dell'avvenuta prestazione</li> </ul>
<b>Materiale informativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ fornire al servizio sociale comunale adeguato materiale informativo (del tipo brochure, carta del servizio, protocolli operativo, linee guida..), che verrà opportunamente divulgato, al fine di orientare la scelta da parte dell'assistito (il materiale dovrà contenere anche gli strumenti per la misurazione della soddisfazione del cliente e per la segnalazione dei reclami.</li> </ul>
<b>Fornitura di strumenti e mezzi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ fornire il personale di adeguati strumenti e ausili per il corretto espletamento della mansioni e per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, in particolare DPI in esito a prescrizioni Ministero della Salute.</li> <li>➤ fornire il personale di mezzi adeguati per gli spostamenti nel territorio o, nel caso di utilizzo di mezzi proprio, assicurare al personale il rimborso delle spese sostenute.</li> <li>➤ fornire al personale cellulare di servizio</li> </ul>

Le prestazioni di assistenza domiciliare educativa disabili adulti (SADEH) 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 compatibilmente con le risorse economiche del bilancio comunale.

Devono essere garantite, tramite l'impiego di personale adeguato, le prestazioni previste nel PROGETTO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI), come segue:

- stimolo della persona nel raggiungere un livello di autonomia e indipendenza nella propria igiene personale (es. fare il bagno, curare l'aspetto fisico)
- potenziamento e mantenimento delle abilità personali di base
- accompagnamento e sostegno nella relazione con i pari
- sviluppo di percorsi di apprendimento della capacità di autonomia nell'affrontare la quotidianità (es. riconoscimento ed utilizzo del denaro, dei mezzi pubblici, ecc)
- incontri con l'assistente sociale, con le agenzie specialistiche per definizione del progetto individuale, monitoraggio e verifica
- sostegno alla persona con disabilità e dei genitori in un percorso di emancipazione dal contesto familiare

Le prestazioni saranno erogate per il tempo, nella specie e nella misura più appropriata rispetto ai bisogni dell'utente. La quantità dei voucher si traduce in una quantità predefinita di interventi giornalieri, settimanali, annuali, attribuiti all'utente sulla base del PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (PAI) che descrive la qualità delle prestazioni e la quantità degli interventi da erogare.

La durata del voucher è funzionale a garantire le necessità degli utenti e la flessibilità del progetto assistenziale; è rinnovabile qualora il PAI sia confermato dal Servizio Sociale Comunale.

Il valore del voucher ammonta ad euro 19,65 oltre Iva corrispondente a 60' di effettiva prestazione e comprendente tutto quanto indicato nella tabella sopra riportata.

#### **4. MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO**

L'accreditamento può essere revocato ed il Patto di Accreditamento risolto nei seguenti casi:

- interruzione definitiva del servizio senza giusta causa;
- gravi o reiterate violazioni tali da compromettere la regolarità del servizio stesso ( a titolo esemplificativo si intende per violazione ritardo reiterato delle prestazioni, assenza ingiustificata dell'operatore);
- inosservanza delle norme di legge, di regolamento o deontologiche attinenti al servizio;
- perdita dei requisiti necessari per l'accreditamento;
- rifiuto di espletare il servizio per più di tre volte nel corso del periodo di validità dell'Albo.

Le cause di risoluzione hanno efficacia a seguito di contestazione formale degli addebiti mediante pec o lettera raccomandata A.R. Le controdeduzioni o giustificazioni da parte dei Fornitori destinatari della contestazione devono pervenire al Consorzio progetto solidarietà entro 10 giorni dalla ricezione della contestazione. Qualora lo ritenga necessario, il Consorzio Progetto Solidarietà può convocare il Soggetto Erogatore, nella persona del Legale rappresentante o suo delegato munito di delega scritta, per acquisire chiarimenti o altre informazioni. La decisione in merito alla revoca dell'accreditamento e alla cancellazione dall'Albo, oppure alla archiviazione del procedimento di contestazione, è comunicata entro 10 giorni dalla ricezione delle controdeduzioni o dalla data del colloquio col Soggetto Erogatore.

Il Soggetto Erogatore cancellato dall'Albo non potrà presentare domanda di accreditamento per un anno decorrente dal provvedimento di revoca dell'accREDITamento e contestuale cancellazione dall'Albo.

Durante l'erogazione del servizio è ammessa la ricusazione dell'utente da parte del Soggetto Erogatore dopo due comunicazioni formali presentate al servizio sociale comunale, indicanti le difficoltà di gestione incontrate. Le comunicazioni dovranno essere inviate dal Soggetto Erogatore al servizio sociale comunale e all'utente a distanza non inferiore di 15 gg una dall'altra. Qualora lo ritenga necessario, il Comune può convocare il Soggetto Erogatore, nella persona del Legale rappresentante o suo delegato munito di delega scritta, per acquisire chiarimenti o altre informazioni sulla ricusazione. La ricusazione ha comunque effetto dopo 30 gg dalla presa d'atto del Servizio Sociale Comunale.

L'utente può decidere di cambiare il Soggetto Erogatore accreditato. In tal caso ne dà comunicazione scritta al referente del servizio sociale comunale, indicando le motivazioni di tale scelta, che provvederà ad informare il Soggetto Erogatore. Nella stessa comunicazione l'utente deve indicare il nuovo e diverso Soggetto Erogatore accreditato prescelto. La revoca della scelta da parte del singolo utente, limitatamente alla prestazione cessata, libera il Comune da qualunque obbligo nei confronti del Soggetto Erogatore accreditato.

#### **Art. 5 – Albo dei soggetti accreditati**

L'accREDITamento non ha limitazione temporale e decorre dal 01/01/2017.

Ai fini del rinnovo, entro il 30 novembre di ogni anno, gli enti già accreditati dovranno certificare il mantenimento dei requisiti (soggettivi, di impresa, operativi); utilizzando la modulistica scaricabile dal sito del Consorzio Progetto Solidarietà. La mancata dichiarazione comporterà la decadenza dell'accREDITamento e la cancellazione dell' Soggetto Erogatore dall'elenco degli operatori accreditati.

Le domande pervenute dopo il termine del presente Avviso saranno considerate e valutate dopo il termine di ogni semestre solare. La valutazione della richiesta di accREDITamento verrà effettuata dal Consorzio Progetto Solidarietà di Mantova, che si impegna a fornire l'esito dell'istruttoria nei 60 giorni successivi alla richiesta. Sia l'accoglimento che il diniego verranno comunicati al richiedente entro tale termine tramite comunicazione con PEC.

Tra soggetti accreditati e il Consorzio Progetto Solidarietà di Mantova, sarà sottoscritto un apposito "Patto di accREDITamento".

Il Patto costituisce l'insieme degli impegni formali che il soggetto accreditato accetta di rispettare per l'intera durata dell'accordo e, in esso, saranno previsti:

- adempimenti a carico delle parti;
- finalità e costi per tipologia di prestazione;
- impegni e procedure operative dei soggetti coinvolti;
- sistemi di monitoraggio, controllo e rendicontazione degli interventi.

L'accREDITamento si intenderà definitivo soltanto dopo la firma del Patto.

## **6. CAUSE OSTATIVE ALL'ISCRIZIONE ALL'ALBO**

\_ La mancanza anche di uno solo dei requisiti o delle condizioni indispensabili richiesti per l'accreditamento;

\_ la mancata presentazione di tutta la documentazione richiesta, delle dichiarazioni o attestazioni richieste complete e rispondenti in ogni parte alle prescrizioni indicate, fatta salva la possibilità di integrazione o completamento entro 5 giorni dal ricevimento della richiesta di integrazione;

\_ l'accertamento, in corso di procedura di accreditamento, che il Soggetto Erogatore abbia dichiarato il falso in sede di presentazione della domanda, mediante verifiche massive e/o a campione effettuate dal Consorzio Progetto Solidarietà ai sensi del D.p.r 445 del 2000.

## **7. CAUSE DI CANCELLAZIONE DALL'ALBO**

1. La perdita di anche uno solo dei requisiti o delle condizioni indispensabili richiesti per l'accreditamento;
2. l'accertamento, anche successivo alla conclusione della procedura di accreditamento, che il Soggetto Accreditato abbia dichiarato il falso in sede di presentazione della domanda;
3. il mancato rispetto del PAI degli utenti ammessi al voucher sociale che richiedano al Soggetto Accreditato prestazioni comprese nei modelli di servizio allegati al presente bando;
4. il mancato rispetto del vigente Regolamento distrettuale per l'assegnazione di titoli sociali e del contratto di collaborazione;
5. il verificarsi il rifiuto di espletare il servizio per più di 3 volte, così come indicato al precedente articolo 4, da parte del Soggetto Accreditato ad assumere gli obblighi dell'intervento.

Gli indicati casi di esclusione operano di diritto e non sono suscettibili di sanatoria.

## **8. FORME E STRUMENTI DI CONTROLLO**

Il Consorzio Progetto Solidarietà garantisce il controllo e la vigilanza, attraverso verifiche ed accertamenti periodici, anche avvalendosi della collaborazione dei comuni afferenti al distretto, sul livello di prestazioni degli interventi assistenziali resi dai Soggetti Accreditati.

In particolare la vigilanza ed il controllo si esercitano per verificare che i Soggetti Accreditati mantengano il possesso dei requisiti accertati in fase di accreditamento e rispettino tutte le condizioni, prescrizioni e regole contenute nel presente Bando e nel Patto di collaborazione.

Le verifiche, che si esercitano anche presso il domicilio degli utenti e/o su loro segnalazione, valutano il livello quali-quantitativo degli interventi e la loro corrispondenza ai contenuti del Patto di collaborazione; esse sono svolte anche attraverso l'esame della documentazione che i Soggetti Accreditati sono tenuti a produrre al Comune.

Il Soggetto Accreditato è tenuto a mantenere presso il domicilio di ogni assistito una scheda/registro da compilare a cura degli operatori ogni volta che viene eseguito un intervento, indicando data, nome dell'utente, tipo di prestazione svolta, nome operatore, ora di ingresso dell'operatore presso l'utente, ora di uscita dell'operatore dall'utente, ore complessive effettuate nel mese e firma dell'operatore.

Il Consorzio Progetto Solidarietà inoltre può chiedere ai Soggetti Accreditati informazioni, notizie dettagliate, documentazioni e relazioni.

In particolare il Consorzio Progetto Solidarietà potrà richiedere ai Soggetti Accreditati i seguenti documenti (elenco esemplificativo e non esaustivo):

- la relazione sull'andamento del servizio;
- attività formative accreditate realizzate e nominativi del personale coinvolto, tramite copia foglio presenze sottoscritto dai partecipanti;
- attività di supervisione codificate realizzate e nominativi del personale coinvolto, tramite copia foglio presenze sottoscritto dai partecipanti;
- copia delle schede di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti (annualmente), con percentuale di campione di almeno il 10% dell'universo;
- rendicontazione del rilevamento del grado di soddisfazione degli operatori in servizio (annualmente) con percentuale di campione di almeno il 75% dell'universo;

Inoltre, al fine di verificare il rispetto del contratto nazionale di lavoro della categoria, il Consorzio Progetto Solidarietà si riserva di richiedere copie delle buste paga del personale in servizio sui servizi oggetto del presente bando distrettuale nel semestre precedente (alla data della richiesta) secondo modalità a campione e nel rispetto delle normativa sulla privacy (D. Lgs. 196/2003 e s.m.i.).

Le forme di controllo possono avere anche carattere ispettivo ed essere effettuate in qualsiasi momento dell'anno.

**9. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E DI LIQUIDAZIONE DELLE FATTURE** Il pagamento degli interventi forniti e autorizzati dal voucher sociale avviene a mezzo delle seguenti procedure:

**a) il Soggetto Erogatore accreditato trasmetterà per il controllo preventivo all'ufficio deputato del Comune di residenza prospetto mensile riassuntivo degli interventi eseguiti, entro il 15 del mese successivo;**

b) il Soggetto Erogatore Accreditato, acquisito l'esito positivo del controllo preventivo, emetterà per la quota a carico del Comune, regolare fattura mensile emessa in formato elettronico con le modalità previste dal DM 3 aprile 2013 n.55, intestata al Comune di residenza dell'utente destinatario del servizio;

c) in caso di revoca o sospensione del voucher, lo stesso verrà contabilizzato in frazione di giorni e verrà remunerata la sola frazione consumata. Il Comune provvederà alla liquidazione degli importi dovuti entro 30 giorni dal ricevimento della fattura previa verifica dell'esattezza di quanto esposto e previa acquisizione dagli enti previdenziali del documento unico di regolarità contributiva (DURC), se previsto dalla vigente normativa. Il pagamento sarà effettuato mediante emissione di mandato di pagamento presso la Tesoreria Comunale o mediante bonifico secondo le indicazioni fornite, anche sulla fattura stessa, dal Soggetto Erogatore accreditato. Le spese di bonifico restano a carico del creditore.

La quota eventualmente posta a carico del cittadino-utente verrà richiesta e riscossa direttamente dallo stesso Soggetto Erogatore, salvo eventuali contenziosi che saranno mediati e valutati dai singoli comuni.

Il Soggetto Erogatore dovrà altresì ottemperare all'obbligo di tracciabilità previsto dall'art. 3 della Legge n. 136 del 18/08/2010 che prevede la comunicazione ai Comuni del conto corrente dedicato sul quale saranno effettuate le transazioni finanziarie relative al contratto.

Il valore del Voucher verrà adeguato ogni due anni (primo adeguamento gennaio 2018), nella misura del 75% dell'incremento percentuale dell'indice nazionale Istat dei prezzi al consumo riferito all'anno precedente.

## **10. AVVERTENZE PER IL SOGGETTO EROGATORE**

### **Informativa ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. 196/2003 smi**

Ai sensi del d.lgs. 196/2003 smi "Codice in materia di protezione dei dati personali" ed in relazione ai dati personali di cui il Consorzio Progetto Solidarietà entrerà in possesso, si informa che i dati forniti con il presente procedimento, anche quelli sensibili e giudiziari, saranno oggetto del seguente trattamento su supporto cartaceo e/o informatico la cui titolarità spetta al Consorzio Progetto Solidarietà: raccolta, elaborazione, selezione, estrazione e raffronto al fine dello svolgimento della procedura di accreditamento.

I soggetti ai quali i dati possono essere comunicati, oltre al personale interno dell'Amministrazione, sono chiunque abbia interesse ai sensi della legge 241/1990.

### **False dichiarazioni**

Eventuali verifiche da cui risulti che il Soggetto Erogatore abbia dichiarato il falso, comporteranno la non iscrizione all'Albo o la cancellazione dallo stesso.

### **Chiarimenti, integrazioni e competenza arbitrale**

La Commissione giudicatrice ha la facoltà di richiedere chiarimenti ed integrazioni. E' esclusa la competenza arbitrale.

## **11. CONTROVERSIE, FORO COMPETENTE, NORME FINALI**

Nel caso di controversie, Il Soggetto Erogatore accreditato con cui sia stato stipulato Patto di accreditamento non potrà sospendere né rifiutare l'esecuzione del servizio, ma dovrà limitarsi a produrre le proprie riserve motivate per iscritto, in attesa che vengano assunte dal Consorzio Progetto Solidarietà le decisioni in ordine alla prosecuzione dello svolgimento del servizio.

In assenza di una soluzione concordata fra le parti, la controversia sarà demandata al Tribunale di Mantova. Per quanto non previsto e specificato dal presente documento si fa riferimento alle disposizioni pretese dalla normativa vigente.

Data \_\_\_\_\_

IL SOGGETTO EROGATORE

\_\_\_\_\_  
(firma leggibile per esteso)