

**CRITERI PER LA DISCIPLINA DEI SISTEMI DI AFFIDAMENTO AI SOGGETTI DEL TERZO SETTORE DEI SERVIZI DI CURA AGLI ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI**

**PREMESSA**

La Regione, in attuazione dei principi costituzionali di uguaglianza e di solidarietà, del principio di sussidiarietà e nel rispetto delle Leggi dello Stato, disciplina, ai sensi della L.R. N° 23/2003, i rapporti tra i comuni e loro forme associative con i soggetti del terzo settore ai fini dell'affidamento dei servizi agli anziani non autosufficienti ed ai fini della valorizzazione del loro ruolo nell'ambito della programmazione e della progettazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

E' compito della Regione adottare, ai sensi dell'art. 11, 2° comma, lett. d) ed e) della L.R. N° 23/2003 e dell'art. 14 della medesima legge, specifici indirizzi al fine di:

- a) promuovere l'offerta, il miglioramento della *qualità e l'innovazione* dei servizi e degli interventi, anche attraverso la definizione di specifici requisiti qualitativi.
- b) favorire la *pluralità di offerta* dei servizi e delle prestazioni, nel rispetto dei principi di trasparenza e semplificazione amministrativa;
- c) favorire l'utilizzo di *forme di aggiudicazione o negoziali*, che consentano la piena espressione della capacità progettuale ed organizzativa dei soggetti del terzo settore;
- d) favorire forme di *coprogettazione*, promosse dalle Amministrazioni Pubbliche interessate, che coinvolgano attivamente i soggetti del terzo settore per l'individuazione dei progetti sperimentali ed innovativi per la risoluzione di specifiche problematiche sociali;
- e) definire adeguati processi di *consultazione* con i soggetti del terzo settore e con i loro organismi rappresentativi riconosciuti come parte sociale.

I Comuni, per l'erogazione dei servizi socio-sanitari integrati, predispongono, in ossequio alle finalità di cui al comma precedente, d'intesa con le ASL, percorsi assistenziali finalizzati all'integrazione o reintegrazione sociale delle fasce deboli, con particolare riferimento agli anziani non autosufficienti.

**Art.1**  
**(Soggetti del Terzo Settore)**

Si considerano soggetti del terzo settore quelli individuati dalla Legge N. 23/2003 nonché quelli elencati dal DPCM del 30/03/2001 e riconosciuti ai sensi delle rispettive leggi e precisamente:

- a) le organizzazioni di volontariato;
- b) le O.N.L.U.S.;
- c) le Associazioni e gli Enti di Promozione Sociale;
- d) le Società Cooperative Sociali e Organismi della Cooperazione;
- e) le Fondazioni;
- f) gli Enti di Patronato;
- g) gli altri soggetti giuridici non aventi finalità lucrative ed operanti nei settori di intervento previsti dalla legge N. 23/2003.

Ai fini dell'esercizio delle attività, di cui alle presenti linee di indirizzo, l'iscrizione ai rispettivi albi e registri, tenuti dalle pubbliche amministrazioni ed aventi valenza regionale o provinciale è obbligatoria per tutti gli enti di cui *ut supra*, tenuti *ex lege* a tale adempimento. Tale requisito dovrà essere posseduto alla data della domanda di iscrizione all'elenco di cui al successivo art. 3.

Le disposizioni del presente documento si applicano anche ai soggetti, ai quali i comuni delegano l'esercizio delle proprie funzioni nonché ai soggetti costituiti per l'esercizio delle stesse.

**Art.2**  
**(Obiettivi – finalità)**

La Regione ed i Comuni valorizzano l'apporto del volontariato come espressione organizzata di solidarietà sociale, di auto mutuo aiuto e reciprocità nonché complementare ai servizi che richiedono una organizzazione complessa ed altre attività compatibili, ai sensi della legge N. 266/1991, con la natura e le finalità del volontariato;

Il ricorso ai soggetti di cui all'art. 1 delle presenti linee di indirizzo, da parte dei Comuni per i servizi agli anziani non autosufficienti, deve rispondere anche ai sensi del DPCM 30/03/2001, ai seguenti obiettivi:

- a) pluralità di offerta dei servizi;
- b) miglioramento della qualità degli interventi;
- c) flessibilità dei servizi ed adattabilità degli stessi alle esigenze sociali e del mercato del lavoro.

Gli enti pubblici stabiliscono forme di collaborazione con le organizzazioni di volontariato avvalendosi dello strumento della convenzione ai sensi della legge N° 266/1991.

Ai fini della programmazione prevista dal Piano di Azione e Coesione, i servizi di cura agli anziani non autosufficienti sono affidati, previa concertazione in sede di Distretto Socio Sanitario ex art. 16 della L.R. N. 23/2003, dal Comune sede del Distretto Socio Sanitario (d'ora in poi Comune Capo Distretto) in attuazione dei protocolli e degli accordi siglati con l'Azienda Sanitaria Provinciale territorialmente competente. L'accordo di Programma che approva il Piano Distrettuale degli Interventi può prevedere la delega ad altro Comune del medesimo ambito territoriale o associazione di Comuni per l'affidamento del servizio.

**Art. 3**  
**( Acquisto dei servizi)**

I Comuni singoli e associati, al fine di realizzare il sistema integrato di interventi e servizi sociali, garantendone i livelli essenziali, possono acquistare, ai sensi della L.R. N. 23/2003, servizi e interventi organizzati dai soggetti del terzo settore iscritti nell'elenco degli enti accreditati.

Oggetto dell'acquisto di cui al comma precedente, deve essere l'organizzazione complessiva del servizio o della prestazione. Sono escluse dall'acquisto o dall'affidamento, le mere prestazioni di manodopera, che possono essere acquisite esclusivamente nelle forme previste dalla legge N°196/1997.

La Regione, ai fini dell'affidamento ai soggetti del terzo settore dei servizi alla persona, disciplina con la presente deliberazione, l'accreditamento del Servizio di Assistenza Domiciliare alle persone anziane non autosufficienti, finalizzato ad implementare un sistema di qualità sociale territoriale per i servizi a favore delle persone anziane e delle loro famiglie, come previsto dal Piano d' Azione e Coesione.

Tale sistema di qualità sociale prevede l'opportunità per ognuno dei Comuni componenti il Distretto Socio Sanitario di erogare alle famiglie, residenti nel territorio distrettuale, titoli sociali (*voucher*) valevoli per l'acquisto dei servizi considerati presso i soggetti iscritti nell'elenco degli accreditati.

**Art..4**  
**(Contratti)**

I contratti aventi ad oggetto la gestione dei servizi di cura di cui alle presenti disposizioni devono prevedere forme e modalità per la verifica degli adempimenti, ivi compreso il mantenimento dei livelli qualitativi concordati ed i provvedimenti da adottare, in caso di mancato rispetto degli obblighi contrattuali.

**Art.5**  
**(Definizione del Servizio)**

Il servizio di assistenza domiciliare alle persone anziane non autosufficienti è costituito dal complesso di prestazioni di natura socio – assistenziale prestate al domicilio dei soggetti destinatari ed in genere presso i loro nuclei familiari al fine di consentire il mantenimento della loro autonomia di vita e la permanenza nella loro abitazione e nel loro ambiente familiare e sociale, riducendo le esigenze di ricorso a strutture residenziali.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si propone, nei confronti degli utenti cui è destinato, di sviluppare i seguenti obiettivi:

- favorire la permanenza nel proprio contesto socio-familiare;
- mantenere e/o sviluppare l'autonomia residuale;
- ritardare per quanto possibile il ricovero definitivo in struttura;
- valorizzare le capacità assistenziali dei familiari o di altre figure di supporto e promuovere la conoscenza delle fondamentali abilità di cura.

Il Servizio si avvale di personale di tipo assistenziale, quale operatori con qualifica OSS, OSA, operatore sociale, personale formato per le attività connesse alle prestazioni di cura dell'ambiente vita e e per assistenza familiare.

**Art. .6**  
**(Destinatari)**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è rivolto a persone anziane parzialmente o totalmente non autosufficienti, residenti o dimoranti in uno dei Comuni dell'Ambito Distrettuale.

Il Servizio è attivabile anche a favore delle persone dimoranti, fatto salvo il recupero dei costi sostenuti nei confronti del Comune di residenza, previamente informato dell'attivazione, della durata dell'intervento e dei relativi costi.

Le tipologie di prestazioni, le specifiche del servizio e la loro disciplina, le modalità di accesso sono contenute nelle Linee Guida per le cure domiciliari approvate con DPGR n. 12 del 31.01.2011.

**Art.7**  
**(Valore del voucher – Erogazione delle prestazioni)**

Il *voucher* ha un valore orario, in base alla figura professionale ritenuta adeguata per la realizzazione del progetto individuale d'intervento, così determinato:

- €18,00 orari, compresa I.V.A. se dovuta, per le prestazioni di cura della persona per prestazioni effettuate in giorni feriali
- € 20,00 orari, compresa I.V.A. per prestazioni effettuate in giorni festivi ;

I valori saranno confermati ovvero aggiornati entro il 15 dicembre di ogni anno, con decorrenza dei valori al 1° gennaio dell'anno successivo.

- Il valore orario è stato determinato, tenendo conto della media degli importi indicati nel contratto collettivo di riferimento, (Cooperative Sociali) considerando le categorie di Livello di appartenenza A-B-C-dal Lavoro Generico a quello specializzato.

Le fatture saranno pagate entro trenta giorni dalla loro presentazione.

**Art.8**  
**(Il ruolo del Comune Capo Distretto)**

Il Comune capo distretto svolge le funzioni di raccordo e di coordinamento tra i Servizi Sociali dei Comuni e la gestione del fondo complessivo a disposizione del sistema dei *voucher*.

Al Comune Capo Distretto competono le funzioni di governo e di verifica del servizio affidato nonché quelle relative ai rapporti con i Comuni, gli enti accreditati (fornitori) ed eventualmente, i servizi sanitari e socio sanitari.

L'avvenuto accreditamento comporta automaticamente la possibilità di erogare le prestazioni.

Il perfezionamento del rapporto di fornitura tramite *voucher* avverrà attraverso la stipula di apposita convenzione da stipularsi tra il Comune Capo Distretto e l'ente accreditato, nel quale sono precisate le disposizioni e le condizioni, che regolano i rapporti fra le parti in causa nonché la sottoscrizione della "Carta di impegno Etico", un patto morale con cui gli Enti coinvolti si impegnano al rispetto dei principi ispiratori della Legge N. 23/2003 e di quelli costituzionali.

La violazione grave degli impegni assunti con la Carta può costituire motivo di cancellazione dell'accREDITAMENTO.

L'intero *voucher* sarà liquidato e pagato dal Comune Capo Distretto all'ente erogatore, previa presentazione da parte del soggetto accreditato di rendicontazione, sottoscritta dal beneficiario e di relativa fattura.

**Art. 9**  
**(Domanda e requisiti per l'accREDITAMENTO)**

Per ottenere l'accREDITAMENTO, i soggetti interessati devono presentare domanda, utilizzando apposito modello e devono essere in possesso dei seguenti requisiti minimi inderogabili:

1 Carta dei servizi, con l'indicazione di:

\_ *mission* (ragion d'essere dell'organizzazione e i valori cui si ispira) attinente alla specifica tipologia di attività da accREDITARE;

\_ principi del servizio, diritti e doveri degli utenti;

\_ obiettivi e loro articolazione nel tempo;

\_ servizi offerti e tipologia di prestazioni;

\_ modalità di erogazione dei servizi;

\_ ambiti territoriali nei quali svolge l'attività l'ente che richiede l'accREDITAMENTO;

\_ modalità di accesso;

\_ modalità di collaborazione con la committenza per l'elaborazione e l'attivazione dei progetti e/o prestazioni;

\_ modalità di raccordo nella gestione dell'utenza, nel mantenimento di contatti costanti con la famiglia dell'utente, con i Servizi Sociali di riferimento, con la rete del territorio;

\_ modalità e tempi massimi di attivazione del servizio dalla richiesta;

\_ orari di apertura, riferimenti di sede e telefonici;

\_ standard di qualità, dimensioni e indicatori;

\_ condizioni per facilitare la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti;

\_ sistema di valutazione adottato, del grado di soddisfazione dell'utenza e del personale in servizio, sistema di verifica e di controllo;

\_ sistema adottato per l'invio di segnalazioni e reclami.

2. Esperienza documentata, di almeno due anni continuativi precedenti la domanda di accreditamento, relativa alla gestione di servizi di cura domiciliare alle persone anziane e/o alle persone con disabilità ovvero relativa alla gestione di attività di assistenza e cura alle persone anziane e/o alle persone con disabilità e/o di attività socio – assistenziali e/o socio - sanitarie a favore di persone anziane e persone con disabilità;

3. Assenza delle cause di esclusione previste dalla normativa in vigore per gli appalti pubblici (art. 38, comma 1, del D. Lgs. 12 aprile 2006, n. 163 );

4. Capacità tecnica e professionale risultante da:

- iscrizione nel registro della C.C.I.A.A. (o equivalente in base alla normativa comunitaria) per attività/oggetto sociale inerente al servizio da eseguire;

- iscrizione ad albi e registri tenuti dalle Pubbliche Amministrazioni ed aventi valenza regionale e provinciale, tenuti *ex lege* a tale adempimento;

5. Assenza negli ultimi 24 mesi precedenti la domanda di accreditamento di interruzioni di servizi socio assistenziali in essere presso privati e/o Pubbliche Amministrazioni per inadempienze contrattuali a sé interamente imputabili;

6. Assenza, da parte del rappresentante legale dell'Organizzazione, di condanna definitiva per reati gravi in danno allo Stato o della comunità che incidono sulla moralità professionale;

7. Assenza, da parte del rappresentante legale dell'Organizzazione, di condanne penali per fatti imputabili all'esercizio di unità d'offerta del sistema sanitario, sociosanitario e sociale;

8. Assenza, da parte del legale rappresentante dell'Organizzazione, della applicazione della pena accessoria della interdizione da una professione o da un'arte e interdizione dagli uffici direttivi delle persone giuridiche e delle imprese;

9. Assenza, da parte del legale rappresentante dell'Organizzazione, di procedimenti per l'applicazione di una misura di prevenzione o di sicurezza e non avere in corso procedimenti per l'irrogazione delle stesse;

10. Assenza di cancellazione/radiatione dall'Albo dei soggetti accreditati per servizi di cui al suddetto punto 4, a seguito di accertata carenza dei requisiti, non previamente comunicati dal soggetto accreditato o per inadempienze contrattuali;

11. non avere mai subito dichiarazioni di fallimento o consimile procedura concorsuale o procedure esecutive o sequestri o ipoteche giudiziarie e non avere in corso i relativi procedimenti;

12. non essere stato sottoposto a sanzioni tributarie di natura penale o amministrativa divenute definitive, né avere in corso procedimenti per l'irrogazione di esse;

- 13 essere in regola con la normativa in materia di salubrità e sicurezza sul lavoro e non essere mai stato destinatario di sanzioni penali o amministrative per violazione dei decreti legislativi 494 e 626 del 1994 nonché del D. Lgs del 9 aprile 2008 N. 81, e norme collegate, né avere in corso relative pendenze;
- 14 trovarsi in regola con la vigente legislazione in materia di assistenza e previdenza sociale e non essere mai stato sottoposto a sanzioni penali o amministrative per violazione di essa, né avere in corso i relativi procedimenti di irrogazione;
- 15 rispettare la legislazione comunitaria e nazionale in materia di libera concorrenza e non essere mai stato sottoposto a sanzioni penali o amministrative per violazione di essa, né avere in corso i relativi procedimenti di irrogazione;
- 16 osservare la vigente normativa in materia di tutela dell'ambiente e non essere mai stato sottoposto a sanzioni penali o amministrative per violazione di essa, né avere in corso i relativi procedimenti di irrogazione;
- 17 non essere incorso, nel biennio precedente, nella cancellazione dall'albo dei fornitori di beni, lavori o servizi tenuto da una pubblica amministrazione;
- 18 non versare in alcuna causa legalmente ostativa o di incompatibilità anche di fatto o di conflitto di interessi, che rende illegittimo o inopportuno, rispetto all'interesse pubblico, l'affidamento dei servizi e delle prestazioni;
- 19 possedere una struttura aziendale idonea sotto il profilo organizzativo, finanziario e tecnologico all'effettuazione dei servizi e delle prestazioni richieste;
- 20 non avere mai prodotto documentazioni o autocertificazioni false al fine di ottenere l'aggiudicazione dei servizi e delle prestazioni;
- 21 essere in regola rispetto alla vigente normativa antimafia, ove applicabile;
- 22 avere visionato e dichiarare di accettare in ogni sua parte e senza riserva alcuna, il presente regolamento;
- 23 possesso di un'adeguata professionalità in materia di servizi di cura alle persone anziane e alle persone con disabilità, con disponibilità di figure professionali con preparazione specifica ed esperienza in materia di formazione, educazione e assistenza, come di seguito indicato:

- n. 1 coordinatore del servizio in possesso di idoneo titolo professionale o un dipendente in servizio, con esperienza acquisita, continuativa di almeno cinque anni nei servizi di cura domiciliare alle persone anziane e/o alle persone con disabilità. Al coordinatore è richiesta la reperibilità durante i giorni e le ore di apertura del servizio con i componenti della *équipe* distrettuale S.A.D. e del Centro di Assistenza Domiciliare e l'intervento diretto a supporto dei propri operatori in caso di necessità;

- operatori socio-assistenziali O.S.A., operatori socio-sanitari O.S.S., assistenti familiari ed altre qualifiche professionali adeguate allo svolgimento di mansioni nei confronti di anziani non autosufficienti.

24 Piano annuale della formazione e/o aggiornamento del coordinatore e degli addetti di almeno 20 ore, da stabilirsi annualmente, con comunicazione dell'inizio dei percorsi formativi al Comune capo distretto; nel caso in cui il Comune capo distretto organizzi formazione specifica sul servizio, le ore di formazione saranno considerate ai fini del monte ore minimo di formazione; ai fini della formazione sarà considerata la supervisione, purché debitamente certificata e dimostrata, anche con la tenuta di registro interno di partecipazione,

25 Possesso di una sede operativa attiva da almeno due anni, con attività specifica nell'ambito delle cure domiciliare alle persone anziane e/o alle persone con disabilità ovvero di assistenza e cura alle persone

anziane e/o alle persone con disabilità e/o di attività socio – assistenziali e/o socio - sanitarie a favore di persone anziane o con disabilità;

L'accreditato è responsabile dei danni, che dovessero subire gli utenti del servizio o terzi nel corso dello svolgimento dell'attività ed imputabili a colpa dei propri operatori o derivanti da gravi irregolarità o carenze nelle prestazioni. L'accreditato dovrà pertanto essere titolare di polizza assicurativa per i rischi di responsabilità civile verso terzi non inferiore a €. 5.000.000,00;

26. rispetto, se previsti, degli Accordi di Legalità;

Sono comunque esclusi dalla partecipazione alle procedure di affidamento dei servizi sociali né possono essere affidatari di subappalti e non possono stipulare i relativi contratti i soggetti che si trovano nelle condizioni stabilite dall'art. 38 del D.lgs. N° 163/2006.

### **Art. 10** **(Obblighi dei Soggetti accreditati)**

I soggetti accreditati, pena la cancellazione, devono osservare gli obblighi riportati nei punti seguenti:

1. osservare la vigente normativa in materia di pari opportunità, lavori di disabili e tutela delle categorie protette, ove applicabili;
2. tenere esente l'amministrazione affidante da qualsiasi responsabilità verso terzo scaturente dall'effettuazione dei servizi e delle prestazioni;
3. impegnarsi a comunicare tempestivamente ogni eventuale modifica delle condizioni di cui all'art. 9;
4. produrre un protocollo con la descrizione delle modalità e delle procedure di presa in carico e monitoraggio;
5. provvedere all'integrazione tra i servizi: garantire la collaborazione fra il proprio personale e il servizio sociale comunale e gli altri servizi che hanno in carico l'utente.
6. indicare una figura di riferimento per i rapporti con il Comune capo distretto;
7. adottare uno specifico Sistema di rendicontazione: l'ente deve possedere un sistema di rendicontazione, preferibilmente informatizzato o, comunque, facilmente trasmissibile, concordato con il Comune Capo Distretto e con i Comuni;
8. impegnarsi al rispetto delle modalità e delle scadenze stabilite dal Comune capo distretto, (Debito informativo);
9. assicurare un servizio di informazioni sull'attività propria a sportello o tramite numero telefonico;
10. utilizzare schede di valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza/famiglia da somministrare annualmente o al termine dell'intervento;
11. utilizzare schede di valutazione del grado di soddisfazione degli operatori da somministrare annualmente;
12. provvedere all'elaborazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti e degli operatori, alla trasmissione al Comune capo distretto ed alla restituzione dei risultati ai soggetti interessati;

13. provvedere all'applicazione integrale, nei confronti dei propri addetti e/o soci, dei contratti collettivi nazionali di lavoro e i contratti integrativi vigenti nel settore socio – assistenziale, per il quale si richiede l'accreditamento, con particolare riferimento al rispetto dei salari contrattuali minimi; tali condizioni economico/contrattuali minime devono essere applicate anche ad eventuali collaboratori a qualsiasi titolo; per le prestazioni legate alle esigenze verso l'esterno (accompagnamento spesa e commissioni e interventi di socializzazione) sono compatibili ed ammessi rapporti convenzionali tra soggetto accreditato e soggetti dell'associazionismo e del volontariato, ferma restando la responsabilità gestionale in capo al soggetto accreditato;

14. rispettare le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili, ai sensi dell'art. 17 della Legge 12 marzo 1999, n. 68;

15. rispettare tutte le disposizioni attinenti alla prevenzione degli infortuni ed alle assicurazioni relative a favore di chiunque, a qualunque titolo, lavori per esso;

16. rispettare il codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 30.06.2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni);

I suddetti requisiti rappresentano elementi essenziali di qualità attesa del servizio, erogato mediante *voucher* e sono richiesti ai soggetti, che intendono accreditarsi. La mancanza dei requisiti autocertificati in fase di accreditamento e valutati in base all'attività, costituisce motivo di possibile decadenza dell'accreditamento.

#### **Art. 11** **(Operatività)**

Il progetto di accreditamento prevede che i soggetti erogatori possano essere iscritti per erogare i servizi previsti dal PAC, in tutto il territorio dell'Ambito Distrettuale ovvero solo in uno o più Comuni, dichiarandoli nella domanda di accreditamento.

Eventuali variazioni avranno efficacia a decorrere dal primo gennaio ovvero dal primo luglio successivo alla comunicazione di variazione.

L'accreditamento per la gestione dei servizi del PAC sarà vincolante per tutti i Comuni dell'Ambito territoriale di riferimento.

#### **Art. 12** **(Domanda di accreditamento)**

I soggetti pubblici e privati, in possesso dei requisiti richiesti, possono presentare domanda di accreditamento, dal 1 novembre al 30 novembre dell'anno precedente a quello di affidamento del servizio, al Comune capo distretto, secondo le modalità da quest'ultimo indicate con apposito avviso.

La procedura di accreditamento dovrà essere redatta su apposito modulo e corredata dalla documentazione richiesta e concludersi entro 30 giorni con il provvedimento di iscrizione pubblicato all'Albo pretorio del Comune capo distretto.

Il legale rappresentante dell'ente gestore del servizio dovrà autocertificare in calce all'istanza il possesso dei requisiti previsti dalle presenti disposizioni nonché allegare i seguenti documenti :

- 1) copia dello Statuto e/o atto costitutivo, con evidenziato lo scopo sociale;
- 2) elenco del personale operante presso il servizio, alla data di compilazione della scheda tecnica;
- 3) organigramma e funzionigramma dell'Ente, con indicazione del coordinatore del servizio;
- 4) progetto del servizio;
- 5) protocollo con la descrizione delle modalità e delle procedure di erogazione del servizio;
- 6) Carta del Servizio in uso;
- 8) modulistica relativa alla rilevazione e valutazione del grado di soddisfazione;
- 9) documento di programmazione delle attività;
- 10) documentazione del programma di aggiornamento e formazione del personale;

11) presentazione del servizio, da inserire nella brochure informativa, su due pagine con formato 21 x 15, sia in formato cartaceo sia in formato elettronico (su C.D. o altro strumento ritenuto più idoneo);

12) quant'altro richiesto dal modello di domanda e secondo le indicazioni ivi contenute;

13) fotocopia, non autenticata, di un documento di identità del legale rappresentante sottoscrittore, in corso di validità;

14) documenti ritenuti idonei a dimostrare il possesso dei requisiti di accreditamento.

La mancanza di uno solo dei documenti richiesti comporta la non accettazione della domanda.

Il soggetto accreditato, previa decadenza dell'accREDITAMENTO, si impegna a:

a. non cedere in subappalto tutti o parte dei servizi per i quali si è accreditato;

b. rispettare le condizioni previste nella Carta di Impegno Etico;

c. osservare in modo rigoroso quanto previsto dall'avviso pubblico per l'accREDITAMENTO;

d. garantire la continuità del servizio;

e. comunicare al Comune capo distretto ogni variazione dei requisiti di accREDITAMENTO;

f. realizzare il progetto di assistenza secondo i piani personalizzati ed i protocolli operativi stabiliti dagli Enti preposti;

g. non ricusare la prestazione a favore dei soggetti fruitori del *voucher* senza preventiva comunicazione con esplicitate le motivazioni al Comune capo distretto e relativa autorizzazione da parte del medesimo Comune;

h. accettare, senza eccezione alcuna, le condizioni, i contenuti e le prescrizioni di cui alle presenti disposizioni;

### **Art. 13** **(Selezione)**

La selezione dei soggetti da accreditare, mediante verifica dei requisiti, di cui alle presenti disposizioni, sarà effettuata da apposita commissione di accREDITAMENTO nominata dal Comune capo distretto;

L'accREDITAMENTO avverrà mediante idoneo atto amministrativo da parte del Comune capo distretto, contenente l'elenco dei soggetti accreditati e sarà pubblicato nell'Albo pretorio, comunicato agli stessi entro 10 giorni dall'approvazione dell'atto, al fine della sottoscrizione della Carta di Impegno Etico.

Una copia del provvedimento di accREDITAMENTO ovvero di sospensione o cancellazione del medesimo dovrà essere trasmesso all'Ufficio regionale competente.

### **Art. 14** **(Durata dell'accREDITAMENTO)**

L'accREDITAMENTO ha una validità annuale. Ai fini del rinnovo dell'accREDITAMENTO entro il 30 novembre di ogni anno, gli enti già accreditati dovranno certificare il mantenimento dei requisiti, che hanno determinato il primo accREDITAMENTO. In mancanza, il medesimo accREDITAMENTO decade.

### **Art. 15** **(Effetti dell'accREDITAMENTO)**

L'accREDITAMENTO è presupposto indefettibile per beneficiare di finanziamenti pubblici a qualsiasi titolo.

Il perfezionamento del rapporto di fornitura tramite *voucher* avverrà attraverso la sottoscrizione della Carta di Impegno Etico e di apposita convenzione tra il Comune capo distretto e l'ente accreditato. Nella predetta convenzione sono precisate le disposizioni e le condizioni, che regolano i rapporti fra le parti in causa.

L'intero *voucher* sarà liquidato e pagato dal Comune capo distretto all'ente erogatore, previa presentazione da parte del soggetto accreditato di rendicontazione delle presenze e di relativa fattura del servizio prestato.

**Art. 16**  
***(Verifiche in itinere)***

La natura sperimentale del sistema di accreditamento impone una costante verifica delle attività sia per delineare indicatori di qualità mirati a meglio caratterizzare il servizio sia per determinare possibili migliorie.

**Art. 17**  
***(Vigilanza e controlli)***

Il Comune capo distretto provvederà ad effettuare i controlli, in qualsiasi momento, rispetto al mantenimento dei requisiti minimi inderogabili e dei requisiti di qualità soggettivi per l'accreditamento richiesti e previsti nel progetto e nell'Avviso di accreditamento ed alle caratteristiche presenti nell'offerta progettuale dell'accreditato. A tal fine, potrà utilizzare le modalità di verifica e controllo ritenute più adeguate rispetto alla specificità del servizio, anche avvalendosi di soggetti esterni indipendenti e qualificati.

\_ I controlli saranno effettuati tramite richiesta di produzione di documentazione e/o incontri.

\_ Prima dell'eventuale applicazione di qualsiasi sanzione, le inadempienze e le irregolarità riscontrate dovranno essere contestate al prestatore di servizio, che avrà la facoltà di formulare le sue osservazioni/deduzioni.

**Art. 18**  
***(Decadenza del diritto all'assegnazione del voucher)***

Il *Voucher* per l'acquisto di servizi per assistenza domiciliare ad anziani non autosufficienti decade nei seguenti casi:

- a. trasferimento della residenza da parte del beneficiario in Comuni fuori dal territorio regionale;
- b. decesso dell'assistito;
- c. inserimento definitivo presso R.S.A. o R.S.D.;
- d. rinuncia del beneficiario ovvero del *care giver*.

**Art. 19**  
***(Sospensione dell'accreditamento)***

L'accreditamento può essere sospeso fino a tre mesi, ovvero in caso di reiterazione fino ad un anno qualora si verifichi un'inosservanza non grave di una o più prescrizioni contenute nel presente documento.

Il provvedimento di sospensione deve essere notificato all'ente interessato, alla Regione Calabria, nonché pubblicato all'Albo Pretorio del Comune Capo Distretto.

**Art. 20**  
***(Revoca dell'accreditamento)***

La revoca dell'accreditamento può essere disposta:

- qualora si verifichi un' inosservanza ripetuta della medesima prescrizione ovvero un'inosservanza grave di altre prescrizioni contenute nel presente documento;

- qualora, esperite inutilmente le procedure di ripristinabilità, venga disposta dall'ente accreditante, a causa della perdita di un requisito soggettivo oppure oggettivo - gestionale, tecnologico ed organizzativo - previsto per l'accreditamento.

Avverso il provvedimento di accertamento dei requisiti e il provvedimento di decadenza, il soggetto interessato può ricorrere nelle forme e nei modi previsti dalla normativa vigente.

Il provvedimento di revoca deve essere notificato all'ente interessato, alla Regione Calabria, nonché pubblicato all'Albo Pretorio del Comune Capo Distretto.

L'Ente oggetto di provvedimento di revoca potrà presentare nuova domanda trascorsi i tre anni.

## **Art. 21**

### ***(Sistema di Qualità degli Interventi e dei Servizi Sociali)***

1. la Regione supporta i Comuni singoli ed associati nella messa in essere dei servizi e delle attività previste nei piani di zona, con azioni di monitoraggio, volte alla verifica ed al miglioramento della qualità delle attività sociali ed azioni di formazione per favorire la specializzazione di vecchie e nuove figure professionali, operanti nel terzo settore relativo ai Servizi di Cura alla Persona, anche a valere sul POR Calabria.

2. la Regione, al fine di promuovere e garantire livelli ottimali nelle prestazioni sociali, in particolare di quelli rivolti agli anziani, prevede un sistema di monitoraggio sulla "qualità dei servizi offerti", costituito da un insieme di regole, procedure, incentivi e controlli.

Il Sistema sopra delineato comprende un'attività di monitoraggio interno, di competenza del Comune capodistretto e un'attività di controllo *ex post* da parte della Regione. Nell'attività di monitoraggio interno, il Comune capo distretto sarà supportato dall'Ufficio regionale competente.

Il Monitoraggio interno si fonda sull'utilizzo, in particolare, delle indagini di soddisfazione idonee a misurare, nell'ottica del miglioramento delle relazioni tra Ente erogatore e cittadino, l'adeguatezza degli interventi rispetto alle aspettative ed ai bisogni dell'utenza. A tal proposito, risulta necessario fissare alcuni fattori di qualità, che sono raggruppabili nelle seguenti classi:

- orientamento ed accoglienza;
- strutture fisiche;
- tempo;
- semplificazione delle procedure;
- trasparenza;
- efficienza ed efficacia nel servizio reso;
- professionalità ed esperienza degli operatori impiegati;
- miglioramento della qualità della vita del soggetto assistito e del rispettivo nucleo familiare;
- relazioni sociali ed umane;

In relazione alle diverse tipologie di servizio agli anziani non autosufficienti (ultrasessantacinquenni) ed alle fasi di esperienza dell'utente, i fattori attraverso i quali monitorare la qualità dei servizi prestati sono schematizzati in un apposito modello, che sarà messo a disposizione dall'Ufficio regionale competente.

Il Comune capo distretto effettua altresì un monitoraggio *in itinere* ed un monitoraggio *ex post*, utilizzando i seguenti strumenti, messi a disposizione dell'Ufficio regionale competente, per misurare la qualità del servizio prestato :

- il questionario di gradimento *in itinere* volto alla misurazione del grado di soddisfacimento dell'utente e/o del rispettivo nucleo familiare, coinvolto durante la prestazione del servizio;
- la scheda-attività per le ore effettivamente rese, riportante la descrizione dell'attività svolta (giornate e orari di attività, prestazioni erogate) di ogni singolo Operatore del servizio;
- il questionario di gradimento finale, volto alla misurazione del grado di soddisfacimento dell'intero percorso di cura realizzato.

Il Comune capo distretto, inoltre:

- provvede alla raccolta delle schede di cui sopra nonché dei Report delle attività complessivamente svolte in tutti i Comuni del rispettivo distretto, redatti con cadenza trimestrale dall'organismo aggiudicatario del servizio e li trasmette all'Ufficio regionale competente, che a sua volta provvede alla loro verifica;
- provvede all'analisi della *customer satisfaction*, sia del suo andamento complessivo che di quello per singola tipologia del servizio erogato;
- provvede ad un'analisi di eventuali reclami presentati dall'utente.

il Comune capo distretto dovrà altresì:

- predisporre nei singoli Comuni, facenti parte del proprio distretto, delle verifiche ordinarie trimestrali sulle attività affidate, che tengano conto, in particolar modo, della qualità, delle caratteristiche delle prestazioni offerte nonché del possesso dei titoli idonei e delle esperienze professionali da parte degli operatori aggiudicatari del servizio;
- predisporre nei singoli Comuni, facenti parte del proprio distretto, ispezioni straordinarie al fine di controllare il regolare andamento delle attività di prestazione dei servizi da parte degli Operatori ed il rispetto di tutte le normative di riferimento.

Con cadenza semestrale, il Comune capo distretto relaziona alla Regione l'andamento delle attività svolte nei singoli Comuni appartenenti al proprio distretto, evidenziando altresì i punti di debolezza ed i punti di forza delle azioni intraprese.

La Regione verifica la qualità delle prestazioni dei servizi resi attraverso:

- una periodica verifica ed analisi dei questionari e/o interviste, report, schede-attività dei singoli Comuni e raccolte dal Comune capo distretto;
- l'istituzione di un registro speciale, in cui saranno inseriti gli Operatori affidatari dei servizi, che abbiano conseguito, nel primo triennio di attività, gli obiettivi prefissati di soddisfazione dell'utente, nel rispetto dei criteri di efficienza, efficacia, tempestività ed economicità;
- un fatturato annuo di almeno centomila euro;
- certificazione di qualità rilasciato da Ente abilitato;
- non essere incorso negli ultimi cinque anni in provvedimenti di revoca o sospensione.

## **Art. 22**

### ***(Carta di Impegno Etico)***

Il Sindaco del Comune capo distretto ed i soggetti di cui al precedente art. 1, cui sono affidati i servizi di cui al precedente art. 5, sottoscrivono la Carta di Impegno Etico di cui in allegato, che è parte integrante del presente regolamento. La sottoscrizione della Carta da parte dei predetti soggetti costituisce requisito essenziale ai fini dell'affidamento dei servizi.

La Carta di Impegno Etico è un patto morale con cui gli Enti stipulanti si impegnano verso il rispetto dei principi ispiratori della Legge Regionale N. 23/2003 e dei principi costituzionali.

La violazione grave degli impegni assunti con la Carta di Impegno Etico costituisce motivo di cancellazione dall'elenco di cui ai precedenti articoli 3 e 13.

## ALLEGATO "B"

### CARTA DI IMPEGNO ETICO DEI SERVIZI DI CURA ALLA PERSONA

I Comuni e gli enti cui sono affidati i servizi di rilevanza sociale previsti dalla legge regionale 23/2003, in attuazione dei principi di uguaglianza e solidarietà di cui agli artt.2, 3 e 38 della Costituzione, consapevoli che l'etica nei comportamenti costituisce un valore irrinunciabile e che i principi di integrità morale, onestà, trasparenza, affidabilità unitamente al senso di responsabilità rappresentano il fondamento di tutte le attività sociali e contribuiscono ad affermare la credibilità dell'azione pubblica nel contesto civile:

- *assicurano alle persone e alle famiglie un sistema integrato di interventi per garantire la qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza ed altresì ridurre le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare derivanti da inadeguatezza del reddito, difficoltà sociali e condizioni di non autonomia;*
- *promuovono la partecipazione attiva dei cittadini e della solidarietà organizzata nelle sue varie forme;*
- *riconoscono il ruolo peculiare delle famiglie nella formazione e nella cura della persona, nella promozione del benessere e nel perseguimento della coesione sociale;*
- *coinvolgono e responsabilizzano, al fine di una maggiore efficienza e qualità degli interventi, le persone e le famiglie nell'ambito dell'organizzazione dei servizi;*
- *garantiscono al cittadino la scelta attraverso la pluralità dei servizi;*
- *concorrono alla realizzazione di un organico sistema integrato di sicurezza sociale volto a garantire il pieno sviluppo della persona e delle comunità;*

I medesimi soggetti si impegnano quindi a:

- **prevenire**, contrastare e rimuovere i fattori che determinano emarginazione e/o disadattamento;
- **privilegiare** la realizzazione dei servizi accessibili alla totalità della popolazione;
- **garantire** pari opportunità a tutti i cittadini ed il diritto a non essere discriminati a ricevere i servizi e di essere trattati senza favoritismi, clientelismi ed abusi;
- **assicurare** l'informazione e la partecipazione degli utenti e la trasparenza nell'erogazione dei servizi, in particolare sulle diverse prestazioni offerte, sulle tariffe applicate e sulle modalità d'accesso;

- **assicurare** la partecipazione dei cittadini e degli utenti e loro rappresentanti al controllo della qualità dei servizi;
- **rispettare** e tutelare il diritto alla riservatezza sull'utilizzo dei dati personali;
- **garantire** all'utente tutti i diritti compresi nella Carta dei Diritti del Malato;
- **impiegare** soltanto personale qualificato e non incorso in atti e comportamenti penalmente sanzionati con condanna passata in giudicato e contrari alla deontologia professionale;

**Data .....**

**Il Sindaco**

**Il legale rappresentante dell'Ente**

.....

.....