

DISTRETTO DI CIRO' MARINA



CRITERI PER LA DISCIPLINA DEI SISTEMI DI AFFIDAMENTO AI SOGGETTI DEL TERZO SETTORE DEI SERVIZI DI CURA AGLI ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI ED AI PORTATORI DI HANDICAP GRAVE E PER L'ASSEGNAZIONE DEL PUNTEGGIO AI RICHIEDENTI IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE.

Premesso che 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 Comuni e le forme associative con i soggetti del terzo settore ai fini dell'affidamento dei servizi agli anziani non autosufficienti e portatori di handicap grave ed ai fini della valorizzazione del loro ruolo nell'ambito della programmazione e della progettazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;

Che è 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 negoziale*, che consentono la piena espressione della capacità progettuale ed organizzativa dei soggetti del terzo settore;
- d) Favorire forme di *co-progettazione*, 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.

Che, per l'erogazione dei servizi socio-sanitari integrati, spetta ai Comuni predisporre, nel rispetto delle finalità di cui al comma precedente, d'intesa con le ASP, percorsi assistenziali finalizzati all'integrazione o reintegrazione sociale delle fasce deboli, con particolare riferimento agli anziani non autosufficienti e portatori di handicap grave;

Per quanto sopra premesso i componenti dell'Ufficio di Piano del distretto di Cirò Marina, concordano di approvare i criteri specificati negli allegati A), B) e C) al fine di determinare i "CRITERI PER LA DISCIPLINA DEI SISTEMI DI AFFIDAMENTO AI SOGGETTI DEL TERZO SETTORE DEI SERVIZI DI CURA AGLI ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI E PORTATORI DI HANDICAP GRAVE", nonché le modalità di ammissione:

Allegato A), formato da 22 articoli;

Allegato B), denominato **carta di impegno etico dei servizi di cura alla persona**

Allegato C) "Criteri per l'assegnazione del punteggio ai richiedenti il servizio di assistenza domiciliare".

ART. 1

(Soggetti del Terzo Settore)

Si considerano soggetti del terzo settore quelli individuati dalla L.R. 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 L.R. 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 è obbligatoria per tutti gli enti di cui sopra, 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 funzioni, nonché ai soggetti costituiti per l'esercizio delle stesse.

ART. 2

(Obiettivi- finalità)

La Regione ed il Comune valorizzano l'apporto del volontariato come espressione organizzata di solidarietà sociale, di 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 del presente Documento da parte dei comuni per i servizi agli anziani non autosufficienti e portatori di handicap grave 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. I servizi di cura agli anziani non autosufficienti e portatori di handicap grave 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.

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 acquistate 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 l'accreditamento del Servizio di Assistenza Domiciliare alle persone anziane non autosufficienti e portatori di handicap grave finalizzato ad implementare un sistema di qualità

sociale territoriale per i servizi a favore dei soggetti socialmente deboli e delle loro famiglie. 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 qualificativi 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 e portatori di handicap grave è costituito dal complesso di prestazioni di natura socio-assistenziale prestata 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:

1. Favorire la permanenza nel proprio contesto socio-familiare;
2. Mantenere e/o sviluppare l'autonomia residuale;
3. Ritardare per quanto possibile il ricovero definitivo in struttura;
4. 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 la qualifica OSS, OSA, operatore sociale, personale formato per le attività connesse alle prestazioni di cura dell'ambiente vita e per assistenza familiare e anche di personale non formato per attività di badantato.

ART. 6

(Destinatari)

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è rivolto a persone anziane parzialmente o totalmente non autosufficienti e portatori di handicap grave residenti in uno dei comuni dell'Ambito Distrettuale. Il Servizio può essere usufruito anche da soggetti dimoranti in detti Comuni, 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 Guide 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:

1. €. 19,45 orari, compresa I.V.A, se dovuta, e spese generali, per le prestazioni di cura della persona effettuata nei giorni feriali da OSS;
2. €. 22,37 orari, compresa maggiorazione per lavoro festivo, I.V.A, se dovuta, e spese generali, per le prestazioni di cura della persona effettuate nei giorni festivi da OSS;
3. €. 18,88 orari, compresa I.V.A, se dovuta, e spese generali, per le prestazioni di cura della persona effettuate nei giorni feriali da OSA;
4. €. 21,71 orari, compresa maggiorazione per lavoro festivo, I.V.A, se dovuta, e spese generali, per le prestazioni di cure della persona effettuate nei giorni festivi da OSA;

5. €. 11,12 orari, compresa I.V.A, se dovuta, e spese generali, per le presentazioni di cura della persona effettuate nei giorni feriali da personale non qualificato assimilabile a colf/badante;
6. €. 11,79 orari, compresa maggiorazione per lavoro festivo, I.V.A, se dovuta, e spese generali, per la prestazioni di cura della persona effettuate nei giorni festivi da personale non qualificato assimilabile a colf/badante;

I valori saranno confermati ovvero aggiornati entro il 30 Ottobre di ogni anno, con decorrenza dei valori dal 1° Gennaio dell'anno successivo. Il valore orario è stato determinato, tenendo conto della media degli importi nel contratto collettivo di riferimento, (Cooperative Sociali) considerando le categorie di Livello di appartenenza A-B- C- dal Lavoro Generico a quello specializzato.

ART. 8

(Il ruolo dei Comuni CapoDistretto)

Il Comune CapoDistretto svolge le funzioni di raccordo e di coordinamento tra Servizi Sociali dei Comuni e la gestione del fondo complessivo a disposizione del sistema dei *voucher*. Al Comune CapoDistretto competono le funzioni di governo e di verifica del servizio affidato, nonché quelle relative ai rapporti con gli altri 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 apposita convenzione da stipularsi tra il Comune CapoDistretto 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 L.R. 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 CapoDistretto all'ente erogatore, previa presentazione da parte del soggetto accreditato di rendicontazione delle spese sottoscritta dal beneficiario e di relativa fattura.

ART. 9

(Requisiti per l'accREDITAMENTO)

Per ottenere l'accREDITAMENTO, i soggetti interessati devono presentare domanda, utilizzando apposito modello, da presentare al Comune CapoDistretto 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 la loro articolazione nel tempo;
- Servizi offerti e tipologia delle 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 recapiti 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. inesistenza delle cause di esclusione previste dalla normativa in vigore per gli appalti pubblici (art. 38, comma I, del D. Lgs. 12 aprile 2006, n.163);

3. capacità tecnica e professionale risultante dalla 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;

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

5. Assenza di condanna definitiva per reati gravi in danno allo Stato o della comunità che incidono sulla moralità professionale;

6. Assenza di condanne penali per fatti imputabili all'esercizio di unità d'offerta del sistema sanitario, sociosanitario e sociale;

7. Assenza 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;

8. Assenza di procedimenti per l'applicazione di una misura di prevenzione o di sicurezza e non avere in corso procedimenti per l'irrogazione delle stesse;

9. Assenza di cancellazione/radiazione dall'Albo e dai registri, tenuti dalle pubbliche amministrazioni a seguito di accertata carenza dei requisiti;

10. non aver 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;

11. non essere stato sottoposto a sanzioni tributarie di natura penale o amministrative divenute definitive;

12. 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 n.494 e n. 626 del 1994 nonché del D. Lgs del 9 aprile 2008 n. 81, e norme collegate, né avere in corso relative pendenze:

13. essere 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;

14. 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;

15. 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;

16. non essere incorso nel biennio precedente la richiesta di accreditamento, nella cancellazione dall'albo dei fornitori di beni, lavori o servizi tenuto da una pubblica amministrazione;

17. 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;

18. possedere una struttura aziendale idonea sotto il profilo organizzativo, finanziario e tecnologico all'effettuazione dei servizi e delle prestazioni richieste;

19. non avere mai prodotto documentazioni o autocertificazioni false al fine di ottenere l'aggiudicazione dei servizi e delle prestazioni;
20. avere visionato e dichiarato di accettare, in ogni sua parte e senza riserva alcuna, il presente atto;
21. essere in 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 e assistenza, come di seguito indicato:
 - a. n.1 coordinatore del servizio in possesso del titolo di assistente sociale, o un dipendente in servizio, con esperienza acquisita, almeno triennale, nei servizi di cura domiciliare alle persone anziane e/o alle persone con disabilità. Al coordinatore è richiesta la disponibilità/responsabilità durante i giorni e le ore di apertura del servizio ad incontri con componenti della *equipe* distrettuale S.A.D., con i competenti uffici del comune capo distretto, nonché di essere da supporto dei propri operatori in caso di necessità;
 - b. 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 e portatori di handicap grave, compreso anche personale non formato per attività di badantato.
22. Prevedere un 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, purchè debitamente certificata e dimostrata, anche con la tenuta di registro interno di partecipazione;
23. essere in possesso di una sede operativa con attività specifica nell'ambito delle cure domiciliari alle persone 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;
24. impegnarsi a stipulare idonea polizza assicurativa per i rischi di responsabilità civile verso terzi, comprendente anche invalidità e morte, secondo i massimali previsti dalla Legge.

ART. 10

(Domanda di accreditamento)

I soggetti pubblici e privati in possesso dei requisiti richiesti, possono presentare domanda di accreditamento dal 01 APRILE 2019 AL 03 MAGGIO 2019 al Comune Capo Distretto, secondo le modalità da quest'ultimo indicate con apposito avviso per l'erogazione dei servizi previsti nel FNA 2014 ed FNA 2015. La procedura di accreditamento dovrà essere redatta sull'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.

Nella domanda di accreditamento il legale rappresentante dell'ente gestore del servizio dovrà autocertificare il possesso dei requisiti previsti dall'art.9 del presente atto, nonché allegare i seguenti documenti:

1. copia dello statuto e/o atto costitutivo con evidenziato lo scopo sociale;
2. elenco del personale operante alla data di compilazione della domanda;
3. organigramma dell'Ente, con indicazione del coordinatore del servizio e degli operatori che si intendono utilizzare;
4. progetto del servizio;
5. protocollo con la descrizione delle modalità e delle procedure di erogazione del servizio;
6. carta del servizio in uso;
- a. modulistica relativa alla rilevazione e valutazione del grado di soddisfazione;

7. documento di programmazione delle attività;
8. documentazione del programma di aggiornamento e formazione del personale;
9. presentazione del servizio, da inserire nella brochure informativa, sia in formato elettronico (su CD o altro strumento idoneo);
10. fotocopia, non autenticata, di un documento di identità del legale rappresentante sottoscrittore, in corso di validità;

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

ART. 11

(Selezione)

La selezione dei soggetti da accreditare mediante verifica dei requisiti di cui alle presenti disposizioni, sarà effettuata dai componenti dell'Ufficio di Piano. L'accreditamento avverrà mediante idoneo atto amministrativo da parte del 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 ovvero di sospensione o cancellazione del medesimo verrà trasmesso all'ufficio regionale competente.

ART. 12

(Durata dell'accreditamento)

L'accreditamento ha una validità di due anni e comunque fino all'espletamento dell'erogazione dei servizi contenuti nel FNA 2014 ed FNA 2015.

ART. 13

(Effetti dell'accreditamento)

L'accreditamento è presupposto indispensabile 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 saranno 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. 14

(Operatività)

L'accreditamento prevede che i soggetti erogatori possono essere iscritti per erogare i servizi in tutto il territorio dell'ambito distrettuale ovvero solo in uno o più Comuni dichiarandoli nella domanda di accreditamento. Eventuali variazioni circa l'operatività territoriale avranno efficacia a decorrere dal primo gennaio ovvero dal primo luglio successivo alla comunicazione di variazione. L'accreditamento per la gestione dei servizi sarà vincolante per tutti i Comuni dell'ambito territoriale di riferimento.

ART.15

(Obblighi dei Soggetti accreditati)

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

1. essere responsabili di eventuali danni, causati agli utenti del servizio o a terzi nel corso dello svolgimento dell'attività ed imputabili agli operatori o derivanti da gravi irregolarità o carenze nelle prestazioni. A tal fine il soggetto accreditato dovrà essere titolare della polizza assicurativa di cui al punto 25 dell'art 9 , sollevando in tal modo l'amministrazione affidante da qualsiasi responsabilità scaturente dall'effettuazione dei servizi e delle prestazioni;

2. osservare la vigente normativa in materia di pari opportunità, e tutela delle categorie protette, ove applicabili ai sensi dell'art. 17 della Legge 12 marzo 1999, n. 68;
3. impegnarsi a comunicare tempestivamente ogni eventuale modifica delle condizioni di cui all'art. 9;
4. 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;
5. indicare una figura di riferimento per i rapporti con il Comune capo distretto;
6. 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;
7. impegnarsi al rispetto delle modalità e delle scadenze stabilite dal Comune capo distretto, (Debito informativo);
8. assicurare un servizio di informazioni sull'attività propria a sportello, tramite numero telefonico oppure tramite sito web;
9. utilizzare schede di valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza familiare da somministrare trimestralmente, trasmettendone copia al comune capo Distretto;
10. utilizzare, schede di valutazione del grado di soddisfazione degli operatori da somministrare trimestralmente, trasmettendone copia al comune capo Distretto;
11. provvedere all'applicazione integrale, nei confronti dei propri addetti e/o soci, dei contratti collettivi nazionali di lavoro e i contratti vigenti nel settore socioassistenziale, 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;
12. rispettare tutte le disposizioni attinenti alla prevenzione degli infortuni ed alle assicurazioni relative a favore di chiunque, a qualunque titolo, lavori per esso;
13. rispettare il codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs 30/06/2013 n.196 e s.m.i.).
14. Non cedere in subappalto tutti o parte dei servizi per i quali si è accreditato;
15. Rispettare le condizioni previste nella carta di impegno etico;
16. Osservare in modo rigoroso quanto previsto dall'avviso pubblico per l'accreditamento;
17. Garantire la continuità del servizio;
18. Realizzare il progetto di assistenza secondo i piani personalizzati ed i protocolli operativi stabiliti dagli enti preposti;
19. Non ricusare la prestazione a favore dei soggetti fruiti del voucher senza preventiva comunicazione con esplicitate le motivazioni al Comune Capo Distretto e relativa autorizzazione da parte del medesimo comune;
20. Accettare, senza eccezione alcuna, le condizioni, i contenuti, e le prescrizioni di cui alle presenti disposizioni

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 miglie.

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'accreditamento.

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

(Decadenze del diritto all'assegnazione del voucher)

Il voucher per l'acquisto di servizio per l'assistenza domiciliare ad anziani non autosufficienti e portatori di handicap grave 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 RSA e RSD;
- d. Rinuncia del beneficiario ovvero *care giver*;

ART.19

(Sospensione dell'accreditamento)

L'accreditamento può essere sospeso fino a tre mesi 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 si verifichi la perdita di un requisito oggettivo, gestionale, tecnologico ed organizzativo previsto per l'accreditamento. Il provvedimento di revoca deve essere notificato all'ente interessato, alla regione Calabria, nonché pubblicato all'Albo del Comune Capo Distretto. Avverso il provvedimento di revoca, il soggetto interessato può proporre ricorso gerarchico nel termine di 30 giorni alla Regione Calabria o in alternativa ricorso giurisdizionale al TAR entro 60 gg dalla ricezione della comunicazione del comune capo distretto. L'ente oggetto di provvedimento di revoca potrà presentare, sussistendone le condizioni previste dal presente atto, una nuova domanda di accreditamento.

ART.21

(Sistema di qualità degli interventi e dei Servizi Sociali)

1. La Regione supporta i comuni singoli o associati nell'attivazione dei servizi e delle attività previsti 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, e ai portatori di handicap grave, 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 competenze del comune capo distretto 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 del 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) e portatori di handicap grave 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 dall'ufficio regionale competente, per misurare la qualità del servizio prestato:

1. 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;
2. 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 di servizio;
3. Il questionario di gradimento finale, volto alla misurazione del grado di soddisfacimento dell'intero percorso di cura realizzato.
4. Il Comune Capo Distretto inoltre:
5. 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 accreditato e li trasmette all'Ufficio Regionale competente, che a sua volta provvede alla loro verifica;
6. Provvede all'analisi della *custode satisfaction* sia del suo andamento complessivo che di quello per singola tipologia del servizio erogato;
7. Provvede ad un'analisi di eventuali reclami presentati dall'utente;
8. il Comune capo distretto dovrà altresì:
9. Predisporre, nei singoli comuni facendo 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;
10. Predisporre, nei singoli comuni facenti parte del proprio distretto, ispezioni straordinarie al fine di controllare il regolare andamento delle attività di presentazione dei servizi da parte degli operatori ed il rispetto di tutte le normative di riferimento.

11. 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.

ART.22

(Carta di impegno etico)

Il responsabile dell'Ufficio di Piano 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 Documento. 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 11.