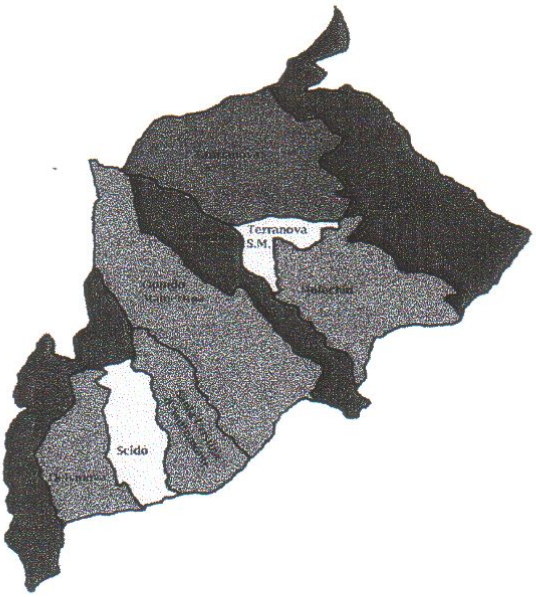
AMBITO TERRITORIALE N. 3 - Comune Capofila Taurianova

(Comuni di: Cittanova, Cosoleto, Delianuova, Molochio, Oppido Mamertina, Santa Cristina d'Aspromonte, Scido, Taurianova, Terranova Sappo Minulio, Varapodio)



REGOLAMENTO PER L'ACCREDITAMENTO DEI SOGGETTI DEL TERZO SETTORE AI FINI DELL'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI A FAVORE DEI SOGGETTI NON AUTOSUFFICIENTI

Approvato dalla Conferenza dei Sindaci in data 11.04.2017, verbale prot. n° 7565

Approvato con deliberazione del C.C. del Comune di Taurianova (Capofila) n° 28 del 18.04.2017

INDICE

Art. 1 - *Oggetto del Regolamento* ....pag. 3

Art. 2 - *Finalità* ....pag. 3

Art. 3 - *Soggetti del Terzo Settore* ....pag. 3

Art. 4 - *Destinatari* ....pag. 4

Art. 5 - *Definizione del servizio* ....pag. 4

Art. 6 - *Operatività* ....pag. 5

Art. 7 - *Acquisto dei servizi* ....pag. 5

Art. 8 - *Contratti* ....pag. 5

Art. 9 - Assegno di salute (*voucher*): *valore-erogazione prestazioni-decadenza* pag. 5

Art. 10 - *Il ruolo del Comune Capofila* ....pag. 6

Art. 11 - *Albo dei soggetti accreditati* ....pag. 6

Art. 12 - *Requisiti per l'accreditamento* ....pag. 6

Art. 13 - *Obblighi dei soggetti accreditati* ....pag. 9

Art. 14 - *Domanda di accreditamento* ....pag. 9

Art. 15 - *Selezione* ....pag. 10

Art. 16 - *Durata dell'accreditamento* ....pag. 10

Art. 17 - *Effetti dell'accreditamento* ....pag. 10

Art. 18 - *Verifiche in itinere* ....pag. 11

Art. 19 - *Vigilanza e controlli* ....pag. 11

Art. 20 - *Sospensione dell'accreditamento* ....pag. 11

Art. 21 - *Revoca dell'accreditamento* ....pag. 11

Art. 22 - *Sistema di qualità degli interventi e dei Servizi Sociali* ....pag. 12

Art. 23 - *Sottoscrizione del Patto di accreditamento* ....pag. 13

Art. 24 - *Norme transitorie* ....pag. 13

Art. 1
(Oggetto del Regolamento)

Il presente Regolamento stabilisce, nel rispetto della normativa nazionale e regionale, i criteri e le modalità generali per la gestione degli interventi di assistenza domiciliare in favore di soggetti non autosufficienti.
Al fine di realizzare un sistema integrato, i Comuni dell'Ambito Territoriale si propongono di garantire con il sistema degli assegni di salute (buoni servizio/*voucher*) l'accesso a servizi erogati da soggetti accreditati in possesso dei requisiti, concorrendo a dare risposte flessibili e differenziate per fasce d'età alle esigenze dei soggetti non autosufficienti e delle loro famiglie.

Art. 2
(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 del terzo settore, da parte dei Comuni per i servizi agli anziani non autosufficienti, deve rispondere, ai sensi del DPCM 30.03.2001, ai seguenti obiettivi:

a. pluralità di offerta di servizi qualificati, con livelli di professionalità adeguati al raggiungimento di elevati standard manageriali, tecnici e relazionali;
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 delle azioni progettuali i servizi di cura per le persone non autosufficienti sono affidati dal Comune sede dell'Ambito Territoriale (Comune Capofila) in attuazione dei protocolli e degli accordi siglati con l'Azienda Sanitaria Provinciale territorialmente competente. L'accordo di Programma che approva il Piano degli Interventi può prevedere la delega ad altro Comune del medesimo Ambito Territoriale o associazione di Comuni per l'affidamento del servizio.
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 non autosufficienti, finalizzato ad implementare un sistema di qualità sociale territoriale per i servizi a favore delle persone e delle loro famiglie.
Tale sistema di qualità sociale prevede l'opportunità per ognuno dei Comuni componenti l'Ambito Territoriale di erogare alle famiglie, residenti nel territorio di riferimento, titoli sociali (assegni di salute – buoni servizio/*voucher*) valevoli per l'acquisto dei servizi considerati presso i soggetti iscritti nell'elenco degli enti accreditati.
I Comuni dell'Ambito, mediante l'introduzione dell'assegno di salute (buono servizio/*voucher*), intendono confermare il loro ruolo nell'esercizio della funzione di *governance* del *welfare* locale ed intendono rafforzarlo attraverso la loro capacità di elaborazione, controllo e vigilanza attiva. In particolare si propongono i seguenti obiettivi:

- ammodernare il sistema di gestione 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 *par condicio*;
- centralizzare il ruolo attivo del cittadino-utente e valorizzare la sua capacità di autonoma determinazione sia in ordine all'elaborazione del suo progetto assistenziale che alla scelta del fornitore;
- valorizzare e sviluppare le risorse della comunità, attraverso la concertazione con tutti gli organismi di utilità sociale, nelle diverse fasi di programmazione, gestione e valutazione degli interventi e dei servizi sociali.

Art. 3
(Soggetti del Terzo Settore)

L'accreditamento istituzionale è il provvedimento che consente agli enti pubblici e privati in possesso dei requisiti di legge per lo svolgimento di servizi alla persona, di diventare potenziali erogatori di prestazioni e interventi, il

cui costo si pone, in tutto o in parte, a carico del servizio pubblico, ivi comprese le prestazioni erogate a seguito di presentazione di titoli validi per l'acquisto.
Possono essere accreditati i soggetti del terzo settore 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 al presente regolamento, 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'apposito albo.
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. 4
(Destinatari)

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è rivolto a persone parzialmente o totalmente non autosufficienti, residenti o dimoranti in uno dei Comuni dell'Ambito Territoriale.
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 nonché al Cap. 5 – Servizi Domiciliari, Territoriali e di Prossimità dell'Allegato Unico al Regolamento Regionale n. 17 del 14.11.2016 che a sua volta costituisce l'Allegato A della D.G.R. 449 del 14 novembre 2016.

Art. 5
(Definizione del servizio)

Il servizio di assistenza domiciliare alle persone 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.
Per la definizione specifica del Servizio si fa riferimento al Cap. 5 – Servizi Domiciliari, Territoriali e di Prossimità dell'Allegato Unico al Regolamento Regionale n. 17 del 14.11.2016 che a sua volta costituisce l'Allegato A della D.G.R. 449 del 14 novembre 2016.
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;
- migliorare le condizioni di benessere e di relazione.

Le prestazioni si espletano attraverso l'intervento assistenziale reso al domicilio sulla base di un Progetto Assistenziale Individuale o Piano personalizzato delle prestazioni, redatto dall'Unità Valutativa Multidimensionale (UVM) dell'ASP, presente all'interno Punto Unico di Accesso (PUA), di concerto col Servizio

Sociale Professionale dei Comuni di residenza e dei soggetti richiedenti e del Capofila, d'intesa con la persona e/o la famiglia e altri servizi del territorio, coinvolti nella presa in carico dell'utente.
All'interno del PUA è anche presente un'Unita di Valutazione Sociale (UVS), istituita in esecuzione del Verbale della Conferenza dei Sindaci prot. n. 12726 del 07.06.2016.
Gli interventi domiciliari si caratterizzano per la forte valenza integrativa delle prestazioni in relazione alla natura e alla complessità dei bisogni a cui si rivolgono.
Le prestazioni si connotano per l'unitarietà di intervento basato sul concorso progettuale di apporti professionali, sanitari, e di protezione sociale, organicamente inseriti nel progetto assistenziale personalizzato.

Art. 6
(Operatività)

Ai fini dell'accreditamento, si individua come Ambito Territoriale di riferimento il territorio dei Comuni di Taurianova (Capofila), Cittanova, Cosoleto, Delianuova, Molochio, Oppido Mamertina, Santa Cristina d'Aspromonte, Scido, Terranova Sappo Minulio e Varapodio, ricadente nel Distretto Sanitario Tirrenica, con sede in Palmi, facente parte dell'Azienda Sanitaria Provinciale Reggio Calabria.
Ciascun Comune dell'Ambito ha caratteristiche sue proprie, riguardo al numero potenziale di fruitori del servizio sulla base delle risorse ripartite dai fondi sociali di volta in volta erogati.
Il progetto di accreditamento prevede che i soggetti erogatori possano essere iscritti per erogare i servizi previsti in tutto il territorio dell'Ambito.
Dalla data di acquisizione del diritto, a seguito di apposita graduatoria pubblica, l'utenza deve essere provvista di Piano Personalizzato di Assistenza Domiciliare redatto dall'UVM di concerto con il Servizio Sociale Professionale del Comune di residenza e fornita dell'assegno di salute (buono servizio/*voucher*) per acquisire le prestazioni presso il soggetto fornitore scelto accreditato con i Comuni dell'Ambito.
Al fine di assegnare al cittadino ed alla propria famiglia un ruolo di "centralità", l'utente ammesso al servizio (o uno dei suoi familiari se incapace o amministrato) eserciterà il "diritto di scelta" nei confronti del soggetto accreditato da cui farsi assistere, sulla base del "Piano Personalizzato di Assistenza" maggiormente rispondente ai propri bisogni.
Se dovessero subentrare reali motivi di insoddisfazione per le prestazioni ricevute, l'utente ha la facoltà di revocare in qualsiasi momento il fornitore scelto comunicando per iscritto di volere interrompere il rapporto e la volontà di scelta di altro fornitore.

Art. 7
(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.

Art. 8
(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. 9
(Assegno di salute / voucher: valore - erogazione prestazioni - decadenza)

L'assegno di salute (buono servizio/*voucher*) ha una tariffa oraria in base alla figura professionale ritenuta adeguata per la realizzazione del progetto individuale d'intervento (detta tariffa oraria è determinata tenendo conto della media degli importi indicati nel Contratto Collettivo di riferimento delle Cooperative Sociali considerando le categorie di Livello di appartenenza A-B-C dal Lavoro generico a quello specializzato), 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.

Le suddette tariffe possono variare se all'interno di azioni progettuali finanziate in ambito comunitario, nazionale e regionale le schede di intervento approvate a valere sui fondi citati prevedono tariffe diverse.
Le tariffe orarie suindicate saranno confermate ovvero aggiornate entro il 15 dicembre di ogni anno, con decorrenza delle stesse dal 1° gennaio dell'anno successivo.
Le fatture saranno pagate entro trenta o sessanta giorni dalla loro presentazione.
L'assegno di salute (buono servizio/*voucher*) per l'acquisto di servizi per assistenza domiciliare decade nei seguenti casi:

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

Art. 10
(Il ruolo del Comune Capofila)

Il Comune Capofila svolge le funzioni di raccordo e di coordinamento tra i Servizi Sociali dei Comuni e la gestione del fondo complessivo a disposizione del sistema degli assegni di salute (buono servizio/*voucher*).
Al Comune Capofila 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 l'assegno di salute (buono servizio/*voucher*) avverrà attraverso la stipula di apposita convenzione (disciplinari e patti di accreditamento) da stipularsi tra il Comune Capofila 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 Regionale 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 assegno di salute (buono servizio/*voucher*) sarà liquidato e pagato dal Comune Capofila all'ente erogatore, previa presentazione da parte del soggetto accreditato di rendicontazione, sottoscritta dal beneficiario e di relativa fattura elettronica.

Art. 11
(Albo dei soggetti accreditati)

Si prevede la costituzione di un unico Albo Territoriale per i Servizi di cui al Cap. 5 – Servizi Domiciliari, Territoriali e di Prossimità dell'Allegato Unico al Regolamento Regionale n. 17 del 14.11.2016 che a sua volta costituisce l'Allegato A della D.G.R. 449 del 14 novembre 2016.
Il Comune Capofila predispone apposito avviso pubblico rivolto ai soggetti, aventi sede legale e/o operativa nel territorio dell'Ambito, che intendono accreditarsi, richiedendo l'inserimento nell'Albo.
L'avviso per l'accreditamento verrà pubblicato nell'Albo Pretorio on line di ciascun Comune dell'Ambito, ai sensi di quanto contenuto nel presente Regolamento. Ciascun Comune, nell'ambito del suo territorio, fornirà adeguato supporto informativo agli interessati. Le istanze dovranno comunque essere inviate esclusivamente al Comune Capofila, il quale, attraverso apposita istruttoria, formerà l'Albo Territoriale.
L'Ufficio di Piano dell'Ambito approverà, attraverso determina dirigenziale del Responsabile dei Servizi Sociali del Capofila, l'Albo Territoriale dei soggetti accreditati per l'erogazione dei servizi domiciliari nei Comuni, che verrà trasmesso a ciascun Comune dell'Ambito.

Art. 12
(Requisiti per l'accreditamento)

Per ottenere l'accreditamento, i soggetti interessati 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) desumibile dallo statuto 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) Progetto socio-assistenziale redatto dal soggetto partecipante contenente i criteri organizzativi comprensivi di modalità adottate per il *turn-over*, le modalità di erogazione del servizio, i tempi dell'intervento, i criteri di monitoraggio e valutazione delle attività da parte degli utenti (*customer satisfaction*), ed eventuali servizi migliorativi oltre a quelli previsti nell'avviso pubblico. Sulla scorta della delibera ANAC n. 32/2016, nel progetto dovrà essere contemplata la previsione di modalità di partecipazione degli utenti e dei loro familiari alla gestione e alla valutazione del servizio, nonché il rispetto dei diritti degli utenti riconosciuti da convenzioni internazionali, da disposizioni a tutela dei consumatori e dalla Carta dei servizi.
3) Esperienza documentata di almeno sei mesi 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 disabilita e/o di attività socio - assistenziali e/o socio - sanitarie a favore di persone anziane e persone con disabilità, maturata nell'ultimo triennio, antecedente alla data di scadenza dell'avviso di accreditamento.
4) Assenza delle cause di esclusione previste dalla normativa in vigore per gli appalti pubblici (Codice dei contratti di cui al D.Lgs 50/ 2016).
5) 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.
6) Solidità economica e finanziaria desumibile dal bilancio, con un fatturato minimo, nel triennio precedente alla presentazione della domanda di accreditamento, pari ad Euro 50.000,00 ed un utile di esercizio minimo, nell'anno precedente alla presentazione della domanda di accreditamento, pari ad Euro 3.000,00.
7) 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.
8) Assenza, da parte del rappresentante legale dell'Organizzazione, di condanna definitiva per reati gravi in danno allo Stato o alla comunità che incidono sulla moralità professionale.
9) 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.

10) 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.
11) Assenza di cancellazione/radiazione dall'Albo dei soggetti accreditati per servizi di cui al presente regolamento, a seguito di accertata carenza dei requisiti, non previamente comunicati dal soggetto accreditato o per inadempienze contrattuali.
12) Rispetto degli obblighi relativi al pagamento delle imposte e delle tasse.
13) Rispetto della legislazione comunitaria e nazionale in materia di libera concorrenza e assenza di sanzioni penali o amministrative per violazione di essa, o in corso relativi procedimenti di irrogazione.
14) Posizione regolare in materia di tutela dell'ambiente e assenza di sanzioni penali o amministrative per violazione di essa, o in corso relativi procedimenti di irrogazione.
15) Assenza, nel biennio precedente, di cancellazione dall'albo dei fornitori di beni, lavori o servizi tenuto da una pubblica amministrazione.
16) Assenza di qualsiasi causa legalmente ostativa o di incompatibilità anche di fatto o di conflitto di interessi, che rende illegittimo o inopportuno, rispetto all'interesso pubblico, l'affidamento dei servizi e delle prestazioni.
17) Assenza di produzione di documentazioni o autocertificazioni false al fine di ottenere l'aggiudicazione dei servizi e delle prestazioni.
18) Posizione regolare rispetto alla vigente normativa antimafia, ove applicabile.
19) Rispetto, se previsti, degli Accordi di Legalità.
20) Posizione regolare in materia di assistenza e previdenza sociale e assenza di sanzioni penali o amministrative per violazione di essa, o in corso relativi procedimenti di irrogazione.
21) Posizione regolare in materia di salubrità e sicurezza sul lavoro e assenza di sanzioni penali o amministrative per violazione del D.Lgs. del 09.04.2008 n. 81, e norme collegate, o in corso relative pendenze.
22) Possesso di un'adeguata professionalità in materia di servizi di cura, con disponibilità di figure professionali con preparazione specifica ed esperienza in materia di formazione, educazione e assistenza, come specificato al Cap. 5 – Servizi Domiciliari, Territoriali e di Prossimità dell'Allegato Unico al Regolamento Regionale n. 17 del 14.11.2016 che a sua volta costituisce l'Allegato A della D.G.R. 449 del 14 novembre 2016.
23) 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 Capofila; nel caso in cui il Comune Capofila 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.
24) Possesso di una struttura aziendale idonea sotto il profilo organizzativo, finanziario e tecnologico all'effettuazione dei servizi e delle prestazioni richieste.
25) Possesso di una sede legale e/o operativa nell'Ambito, dotata di telefono, collegamento di posta elettronica, nonché adeguata e funzionale, tale da consentire una congrua organizzazione dei servizi, con attività specifica nell'ambito delle cure domiciliari 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; la sede legale o in sostituzione operativa è da intendersi come locale idoneo secondo le normative vigenti in materia di igiene, sanità, accessibilità e sicurezza ex D.Lgs n. 81/2008 e successive modifiche e alla normativa di settore, normativa incendi, normativa infortunistica. Tale sede deve essere dotata di almeno uno spazio segreteria e uno spazio dedicato e adeguatamente riservato per l'accoglienza e l'ascolto dell'utente e/o suoi familiari. Inoltre, deve garantire in loco la presenza di figure professionali preposte al presidio e al coordinamento delle attività, nonché ai compiti di segretariato sociale.

I suddetti requisiti rappresentano elementi essenziali di qualità attesa del servizio, erogato mediante assegno di salute (buono servizio/*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 decadenza dell'accreditamento.

I soggetti richiedenti l'accreditamento dovranno dichiarare di avere visionato e di accettare in ogni sua parte e senza riserva alcuna, il presente Regolamento, nonché attestare il possesso dei requisiti sopra indicati mediante dichiarazione sostitutiva, sottoscritta in conformità alle disposizioni del D.P.R. 28.12.2000, n. 445, da parte del rappresentante legale o da chi formalmente delegato.

Art. 13
(Obblighi dei soggetti accreditati)

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

1) 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;
2) rispettare le norme che disciplinano il diritto al lavoro e la tutela dei disabili e delle categorie protette, ove applicabili, ai sensi dell'art. 17 della Legge 12 marzo 1999, n. 68;
3) osservare la vigente normativa in materia di pari opportunità;
4) rispettare tutte le disposizioni attinenti alla prevenzione degli infortuni e garantire copertura assicurativa per gli utenti e per tutti gli operatori dipendenti e collaboratori per rischi di infortuni sul lavoro, con corretto inquadramento ai fini previdenziali e assistenziali (INPS e INAIL);
5) impegnarsi a comunicare tempestivamente ogni eventuale modifica delle condizioni in merito ai requisiti richiesti per l'accreditamento;
6) produrre un protocollo con la descrizione delle modalità e delle procedure di presa in carico e monitoraggio;
7) 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;
8) indicare una figura di riferimento per i rapporti con il Comune Capofila;
9) adottare uno specifico Sistema di rendicontazione: l'ente deve possedere un sistema di rendicontazione, preferibilmente informatizzato o, comunque, facilmente trasmissibile, concordato con il Comune Capofila;
10) impegnarsi al rispetto delle modalità e delle scadenze stabilite dal Comune Capofila (Debito informativo);
11) assicurare un servizio di informazioni sull'attività propria a sportello o tramite numero telefonico;
12) utilizzare schede di valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza/famiglia da somministrare annualmente o al termine dell'intervento;
13) utilizzare schede di valutazione del grado di soddisfazione degli operatori da somministrare annualmente;
14) provvedere all'elaborazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti e degli operatori, alla trasmissione al Comune Capofila ed alla restituzione dei risultati ai soggetti interessati;
15) rispettare il codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 30.06.2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni).

Il soggetto 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, tenendo esente l'amministrazione affidante da qualsiasi responsabilità verso terzi; il soggetto accreditato dovrà essere titolare di polizza assicurativa per i rischi di responsabilità civile verso terzi non inferiore a € 5.000.000,00.

Art. 14
(Domanda di accreditamento)

Per ottenere l'accreditamento, i soggetti interessati pubblici e privati, in possesso dei requisiti richiesti, devono presentare domanda, corredata dalla documentazione richiesta, utilizzando apposito modello, dal 1 novembre al 30 novembre dell'anno precedente a quello di affidamento del servizio, al Comune di Taurianova - Piazza Libertà, n. 2 - 89029 Taurianova (RC).

La procedura di accreditamento dovrà concludersi entro 30 giorni con il provvedimento di iscrizione pubblicato

all'Albo pretorio del Comune Capofila.
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 dei Servizi in uso;
7) modulistica relativa alla rilevazione e valutazione del grado di soddisfazione;
8) documento di programmazione delle attività;
9) documentazione del programma di aggiornamento e formazione del personale;
10) presentazione del servizio, da inserire nella brochure informativa, su due pagine con formato 21x15, sia in formato cartaceo sia in formato elettronico;
11) quant'altro richiesto dal modello di domanda e secondo le indicazioni ivi contenute;
12) fotocopia, non autenticata, di un documento di identità del legale rappresentante sottoscrittore, in corso di validità;
13) 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 Capofila 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 dell'assegno di salute (buono servizio/*voucher)* senza preventiva comunicazione con esplicitate le motivazioni al Comune Capofila 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. 15
(Selezione)

La selezione dei soggetti da accreditare, mediante verifica dei requisiti, previsti dalle presenti disposizioni, sarà effettuata da apposita commissione di accreditamento nominata dall'Ufficio di Piano.
L'accreditamento avverrà mediante idoneo atto amministrativo da parte del Comune Capofila, 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 dei medesimo dovrà essere trasmesso all'Ufficio regionale competente.

Art. 16
(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. 17
(Effetti dell'accreditamento)

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

Il perfezionamento del rapporto di fornitura tramite assegno di salute (buono servizio/*voucher)* avverrà attraverso la sottoscrizione della Carta di Impegno Etico e di apposita convenzione tra il Comune Capofila 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 assegno di salute (buono servizio/*voucher)* sarà liquidato e pagato dal Comune Capofila all'ente erogatore, previa presentazione da parte del soggetto accreditato di rendicontazione delle presenze e di relativa fattura elettronica del servizio prestato.

Art. 18
(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. 19
(Vigilanza e controlli)

Il Comune Capofila provvede 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.
L'Ufficio di Piano si riunisce almeno tre volte l'anno per le funzioni di vigilanza e controllo dei soggetti accreditati che insistono in ciascun Comune, rispetto:

- al mantenimento dei requisiti dei soggetti accreditati;
- alla sopravvenute condizioni e situazioni che costituiscono causa di esclusione;
- agli *standard* dei servizi e ai relativi obblighi specificati nel presente Regolamento.

I controlli saranno effettuati tramite accertamenti d'ufficio e 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. 20
(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 Capofila.

Art. 21
(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;
- per tutte le cause di cui all'art. 1453 c.c.;
- interruzione dell'attività superiore a giorni 15 senza giustificato motivo e senza attivazione di misure atte a evitare la sospensione stessa;
- inosservanza delle norme di legge e deontologiche attinenti al servizio;
- subappalto;
- impiego di personale non adeguato;
- percentuale superiore al 50% di esito negativo delle valutazioni di qualità da parte dei fruitori del servizio

o il perdurare di situazioni di criticità segnalate a seguito di reclamo formale dell'utente.

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 Capofila.

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

Inoltre, il soggetto accreditato può essere cancellato dall'Albo Territoriale su richiesta del legale rappresentante del soggetto accreditato con preavviso di almeno 30 giorni dalla data di validità della rinuncia.

Art. 22

(Sistema di qualità degli interventi e dei Servizi Sociali)

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 Capofila e un'attività di controllo *ex post* da parte della Regione. Nell'attività di monitoraggio interno, il Comune Capofila 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 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 Capofila 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 Capofila, inoltre, provvede:

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

Il Comune Capofila dovrà altresì predisporre nei singoli Comuni, facenti parte del proprio Ambito:

- 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;

- 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 Capofila relaziona alla Regione l'andamento delle attività svolte nei singoli Comuni appartenenti al proprio Ambito, 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:

a) una periodica verifica ed analisi dei questionari e/o interviste, report, schede-attività dei singoli Comuni e raccolte dal Comune Capofila;

b) l'istituzione di un registro speciale, in cui saranno inseriti gli Operatori affidatari dei servizi che nel primo triennio di attività:
   - abbiano conseguito gli obiettivi prefissati di soddisfazione dell'utente, nel rispetto dei criteri di efficienza, efficacia, tempestività ed economicità;
   - abbiano realizzato un fatturato annuo di almeno centomila euro;
   - abbiano ottenuto la certificazione di qualità rilasciata da Ente abilitato;
   - non siano incorsi in provvedimenti di revoca o sospensione.

Art. 23
(Sottoscrizione del Patto di accreditamento)

Il Patto di Accreditamento è conseguente alla verifica della presenza dei requisiti minimi di cui sopra.

La sua sottoscrizione avviene a cura del Responsabile dei Servizi Sociali del Comune Capofila.

Dopo la sottoscrizione del Patto e prima dell'avvio del servizio, il soggetto accreditato dovrà dotarsi del personale, delle attrezzature e di ogni altro elemento dichiarato nella domanda di accreditamento.

La sottoscrizione del Patto comporta da parte del soggetto accreditato l'accettazione di tutto quanto esplicitato e descritto nello stesso documento e il rispetto delle condizioni riportate nel presente regolamento e nella documentazione per le procedure dell'accreditamento.

Il Sindaco del Comune Capofila ed i soggetti cui sono affidati i servizi di cui al presente Regolamento sottoscrivono la Carta di Impegno Etico, 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 L.R. 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 sopraindicato.

Art. 24
(Norme transitorie)

Il presente Regolamento entra in vigore dalla data di esecutività dell'atto deliberativo di approvazione e sostituisce integralmente il precedente Regolamento Distrettuale approvato sull'argomento.

I soggetti già accreditati in data precedente all'entrata in vigore del presente Regolamento sono obbligati al rispetto dei criteri stabiliti dallo stesso ai fini del mantenimento dell'accreditamento; pertanto, tali soggetti hanno l'obbligo, ai fini del mantenimento dell'iscrizione nell'Albo Territoriale, di inoltrare nuova istanza secondo la presente regolamentazione entro i termini di cui all'art. 16.

Eventuali modifiche al presente Regolamento sono approvate dalla Conferenza dei Sindaci e dall'organo consiliare del Comune Capofila.

Per quanto non previsto dalle disposizioni del presente Regolamento si applicano le norme vigenti in materia.