



COMUNE DI BRESCIA

GIUNTA COMUNALE

Del. n. 302

P.G. n.

Data 07/06/2017

OGGETTO: AREA SERVIZI ALLA PERSONA. SETTORE AFFARI GENERALI, INNOVAZIONE, SVILUPPO E BILANCIO. LINEE PER L'ACCREDITAMENTO DEL SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI DOMICILIARI RIVOLTI A PERSONE ANZIANE, ADULTE ANCHE CON DISABILITA' E MINORI CON DISABILITA'.

L'anno 2017, addì sette del mese di Giugno alle ore 9:20 nella sala delle adunanze si è riunita la Giunta Comunale.

Per la trattazione dell'oggetto di cui sopra si hanno le seguenti presenze:

		PRESENTE
DEL BONO EMILIO	Sindaco	SI
CASTELLETTI LAURA	V. Sindaco	Si
FENAROLI MARCO	Assessore	Si
FONDRA GIANLUIGI	Assessore	Si
MANZONI FEDERICO	Assessore	Si
MORELLI ROBERTA	Assessore	SI
MUCHETTI VALTER	Assessore	Si
PANTEGHINI PAOLO	Assessore	Si
SCALVINI FELICE	Assessore	Si
TIBONI MICHELA	Assessore	Si

Presiede il Sindaco DEL BONO EMILIO

Partecipa il Segretario Generale BARILLA CARMELINA

GIUNTA COMUNALE DI BRESCIA

Delib. n. 302 - 7.6.2017

OGGETTO: Area Servizi alla Persona. Settore Affari Generali, Innovazione, Sviluppo e Bilancio. Linee di indirizzo per l'accreditamento del sistema integrato dei servizi domiciliari rivolti a persone anziane, adulte anche con disabilità e minori con disabilità.

La Giunta Comunale

Premesso:

- che la permanenza presso il proprio domicilio delle persone anziane, delle persone adulte, anche con disabilità e dei minori con disabilità costituisce un obiettivo primario delle politiche sociali del Comune di Brescia, poiché permette alle persone interessate ed alle loro famiglie di raggiungere un miglior livello individuale di benessere, socialità e salute, nonché un miglior rapporto tra efficacia ed economicità rispetto alle soluzioni residenziali, per altro insufficienti rispetto al fabbisogno reale;
- che il sistema di interventi e servizi per favorire la permanenza al domicilio delle persone anziane, delle persone adulte anche con disabilità e dei minori con disabilità richiede sia l'apporto di azioni professionali personalizzate sia di azioni di supporto, volte a sostenere la persona e la sua famiglia nel proprio contesto di vita e nel mantenimento delle relazioni all'interno della comunità;
- che tale sistema necessita di un ruolo propulsore e di regia da parte della Pubblica Amministrazione e della attività professionale di enti ed organizzazioni private capaci di attivare le risorse della persona, del contesto familiare e del territorio di riferimento, garantendo interventi e servizi di qualità;
- che negli anni, il Comune di Brescia ha realizzato servizi di assistenza domiciliare dapprima a gestione diretta, in seguito esternalizzati tramite procedure di appalto;

- che a decorrere dal 2010, agli interventi del Comune si sono aggiunte misure regionali socio - assistenziali e socio - sanitarie, sostenute dal Fondo per la Non Autosufficienza, rivolte alla popolazione disabile e non autosufficiente, tramite contributi alla persona e voucher di servizio;

Considerato che nel 2016, le persone di età superiore ai 65 anni residenti nel Comune di Brescia sono state 48.781, pari al 24,64% della popolazione (dato al 31 dicembre 2016), e che le persone disabili, al di sotto dei 65 anni, seguite in varie forme dai servizi del Comune di Brescia superano le 1.000 unità;

Considerato, altresì, che solo il 2,92% delle persone anziane ha beneficiato dei servizi comunali di sostegno al domicilio;

Verificato:

- che il complesso degli interventi pubblici messi in campo non consente comunque di raggiungere tutta la popolazione target;
- che ciò ha determinato, accanto alla misure erogate dagli Enti Pubblici, con risorse limitate e regolate da criteri di accesso, lo sviluppo di un sistema privato, nel quale le famiglie ricercano - autonomamente e con risorse proprie - risposte al bisogno di assistenza domiciliare di lungo periodo, prevalentemente ricorrendo al lavoro privato di cura, talvolta sommerso;
- che l'età avanzata raggiunta da un sempre maggior numero di persone (sono 8.439 i grandi anziani - pari al 17,29 della popolazione anziana), associata alla presenza di malattie cronico - degenerative con conseguenti gravi limitazioni funzionali, pone problemi di intensità ed adeguatezza dell'assistenza erogata, che deve essere affidata a figure professionali qualificate;
- che i profondi mutamenti nella struttura delle famiglie non le pongono più in grado di assicurare la continuità delle cure;
- che nell'attuale contesto di evoluzione del bisogno, i possibili fruitori dei servizi comunali diventano sempre più vecchi, appartengono a nuclei composti da coniugi entrambi anziani, dove il più valido deve farsi carico del coniuge meno autonomo; queste persone anziane sono spesso affette da patologie croniche, plurime e multifattoriali;

- che occorre sempre più spesso dare risposte a persone sole (15.728 sull'intera Città, di cui 10.307 di età superiore ai 75 anni e 4.172 di età superiore agli 85 anni), senza figli o con figli residenti lontano o, quando conviventi, con problematiche che impediscono l'assistenza ai genitori;
- che nell'area della disabilità si assiste sia alla fatica della famiglia di farsi carico delle problematiche dei minori sia all'invecchiamento dei genitori di persone con disabilità grave che non sono più in grado di provvedere alla loro assistenza;
- che il carico assistenziale sempre più gravoso spesso ricade solo sulle donne, poiché tradizionalmente ad esse vengono affidati i compiti di cura, con problemi di conciliazione tra i diversi impegni familiari e lavorativi;

Preso atto che nell'ambito dei servizi sociali alla persona si è consolidata sia a livello locale sia a livello nazionale un'impresoria professionale competente nella gestione di interventi di assistenza anche nel campo della domiciliarità, nonché, a livello cittadino, un sistema di sussidiarietà orizzontale di organizzazioni di volontariato sempre rivolto al sostegno delle persone anziane, delle persone adulte anche con disabilità e dei minori con disabilità presso il proprio domicilio;

Ritenuto, pertanto, opportuno, a fronte dello scenario sopra esposto, operare in una prospettiva di efficacia ed efficienza e di ricadute positive per le persone, le famiglie, la comunità e le istituzioni del territorio cittadino, con le seguenti finalità:

- favorire la cultura della domiciliarità, consentendo e sostenendo la migliore permanenza nel proprio contesto di vita di persone fragili e meno fragili, le quali rischiano di dover ricorrere a sistemi di cura molto più gravosi, anche da un punto di vista economico;
- rispondere alla domanda di sostegno familiare e personale emergente da strati di popolazione non ancora raggiunti dai servizi finora attivati e regolati dal Comune di Brescia, anche valutando la positività di interventi di prevenzione;
- facilitare l'integrazione delle varie forme di intervento presenti nel contesto comunitario;
- garantire maggiore trasparenza, monitoraggio e controllo del sistema integrato di assistenza domiciliare e familiare;

- promuovere il miglioramento della qualità dei servizi;

Preso atto che l'affidamento dei servizi sociali alla persona può avvenire, sulla base della normativa nazionale e regionale, attraverso le forme dell'accreditamento, della concessione o dell'appalto, comunque sempre mediante procedure ad evidenza pubblica che valorizzino gli elementi qualitativi dell'offerta;

Preso atto, in particolare, che la forma dell'accreditamento è disciplinata dalle sottoelencate disposizioni normative, in particolare:

- la legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" (art. 11, comma 3), secondo la quale "i Comuni provvedono all'accreditamento, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, lettera c), per la realizzazione degli interventi e dei servizi sociali;
- la legge regionale 12 marzo 2008, n. 3 "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale" e s.m.i., la quale, all'articolo 2 esprime i principi che il governo della rete delle unità di offerta sociali si informa ai principi di:
 - a) libertà di scelta, nel rispetto dell'appropriatezza delle prestazioni;
 - b) personalizzazione delle prestazioni, ai fini di una effettiva e globale presa in carico della persona;
 - c) sussidiarietà verticale e orizzontale;
 - d) effettività ed efficacia delle prestazioni erogate;
- la legge regionale 12 marzo 2008, n. 3 "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale" e s.m.i., la quale, all'articolo 13 pone in capo ai Comuni la titolarità delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali svolti a livello locale e:
 - a) programmano, progettano e realizzano la rete locale delle unità d'offerta sociali;
 - b) riconoscono e promuovono la sperimentazione di unità d'offerta e di nuovi modelli gestionali nell'ambito della rete sociale;
 - c) definiscono i requisiti di accreditamento delle unità di offerta sociali, accreditano le unità d'offerta e stipulano i relativi contratti;
- la legge regionale 12 marzo 2008, n. 3 "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale" e s.m.i., la quale, all'articolo 16 definisce il sistema di accreditamento;

Preso atto, inoltre, che l'accreditamento è individuato come valida modalità di erogazione dei servizi sociali da parte degli Enti Pubblici negli atti della Autorità Nazionale Anticorruzione (A.N.A.C.), e, nello specifico:

- a) nella deliberazione n. 32 del 20 gennaio 2016 "Linee guida per l'affidamento di servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali" che fra i diversi modelli di attuazione in ambito regionale riporta quello dell'accreditamento "libero", caratterizzato dalla concessione dell'accreditamento a tutte le strutture che ne facciano richiesta e siano in possesso dei requisiti, il cui apporto al servizio pubblico viene definito da accordi contrattuali senza nessuna garanzia di accesso ai fondi;
- b) nella deliberazione n. 966 del 14 settembre 2016, che conferma la possibilità per l'Amministrazione di ricorrere, per l'erogazione dei servizi, al convenzionamento basato sul modello dell'accreditamento, richiamando a tale proposito il DPCM 30.3.2001 "Atto di indirizzo e coordinamento sui servizi di affidamento dei servizi alla persona ai sensi dell'art. 5 della legge 328/2000";

Valutato di individuare quale modalità più funzionale all'erogazione di prestazioni domiciliari, per il raggiungimento delle finalità sopra evidenziate, l'accreditamento dei servizi stessi, in quanto rappresenta una forma di affidamento dei servizi socio-assistenziali che:

- è già utilmente impiegata dal Comune di Brescia nell'ambito dei servizi sociali semiresidenziali per minori, giovani e persone con disabilità;
- garantisce il rispetto del generale principio di trasparenza svolgendosi attraverso procedure ad evidenza pubblica non competitive;
- consente di fornire garanzia di qualità e regolazione di un sistema di prestazioni domiciliari che va oltre l'uso delle risorse pubbliche, a vantaggio anche dei cittadini che hanno le risorse economiche per acquistarli;
- incentiva gli Enti gestori alla buona realizzazione del servizio mettendo in evidenza ed avvantaggiando i soggetti che effettivamente erogano servizi di qualità ai cittadini, stimolando così il miglioramento continuo del sistema di offerta;

Richiamato il Regolamento comunale relativo all'erogazione degli interventi e dei servizi sociali alla persona, approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 79 del 28 luglio 2016, per il quale, all'articolo 12,

"Il Comune individua nell'ambito della programmazione zonale e comunale le prestazioni per le quali procedere all'accreditamento o al riconoscimento, per ciascuna delle quali definisce i requisiti essenziali e l'eventuale corrispettivo economico, nonché le modalità di verifica e di controllo finalizzate ad accertare preventivamente il possesso dei requisiti strutturali, organizzativi, funzionali e gestionali, nonché a monitorarne l'efficienza nella gestione e l'efficacia degli interventi, in relazione ai bisogni ed alle richieste";

Dato atto che la scelta dell'accreditamento rappresenta inoltre l'esito di articolati percorsi di confronto:

- sia con gli operatori della città di Brescia sia con le Assistenti Sociali del Comune per le ricadute che tale scelta comporta per gli operatori tecnici dei servizi sotto il profilo deontologico, metodologico e professionale;
- con il Consiglio di Indirizzo del welfare della Città, il quale, in data 23 maggio 2017, si è espresso favorevolmente circa la prospettiva dell'accreditamento;

Considerato che a tale scopo occorre programmare azioni e interventi da mettere in atto per la costruzione del nuovo sistema di servizi accreditati che sarà caratterizzato da:

- a) accessibilità ai servizi di tutti i cittadini, includendo gli adulti di qualsiasi età e i minori solo se disabili, a prescindere dalla condizione economica, consentendo loro l'acquisto diretto e privato delle prestazioni offerte;
- b) garanzia di standard qualitativi accertati e controllati, nonché applicazione di budget di assistenza predefiniti, come indicati nell'allegato a), nel rispetto dei principi di cui all'art. 2 del Codice del Consumo rubricato "Diritti dei consumatori";
- c) effettività dell'informazione per il libero accesso ai servizi accreditati, con l'inserimento dei soggetti accreditati in un elenco pubblico cittadino di fornitori e la realizzazione da parte dei soggetti accreditati di punti operativi ed informativi nelle Zone prescelte dai soggetti accreditati medesimi per l'erogazione dei servizi accreditati;
- d) connessione degli Enti accreditati con gli altri servizi presenti sul territorio costituenti la rete

degli interventi di prossimità e di comunità, in un'ottica di radicamento territoriale;

Ritenuto inoltre necessario:

- consentire ai cittadini, sia a coloro che acquistano direttamente e privatamente le prestazioni offerte sia agli assistiti dal Comune di Brescia, la libera scelta dell'Ente fornitore fra quelli accreditati;
- facilitare l'esercizio della libertà di scelta da parte dei cittadini attraverso:
 - la realizzazione a cura del Comune di strumenti comunicativi che permetta la corretta informazione dei cittadini e garantisca contemporaneamente agli Enti erogatori uno strumento di promozione e visibilità su tutto il territorio cittadino;
 - l'accompagnamento e il sostegno formativo agli operatori pubblici a supporto delle modifiche nelle metodologie, nelle modalità operative e nelle relazioni con i cittadini connesse all'avvio di un sistema di prestazioni accreditate;
- prevedere che le persone anziane o disabili - anche minorenni - in situazione di particolare fragilità socioeconomica, tale da non poter provvedere con le proprie risorse all'acquisto delle prestazioni accreditate, possano essere supportate dai Servizi sociali territoriali con:
 - la predisposizione di un progetto personalizzato di assistenza;
 - il riconoscimento di buoni servizio - voucher;
- correlare il riconoscimento di buoni servizio per l'acquisto delle prestazioni accreditate a soglie di accesso e di contribuzione al costo del servizio in relazione all'ISEE, secondo quanto previsto dal Regolamento comunale per l'erogazione di interventi e servizi sociali alla persona, per orientare le risorse pubbliche alle persone più disagiate e con minori risorse economiche, nei limiti delle risorse disponibili;
- mettere in atto attività di monitoraggio e verifica delle prestazioni rese dagli Enti accreditati al fine di assicurare l'osservanza degli standard prefissati in ordine agli aspetti organizzativi, gestionali e metodologici;

Rilevato che l'innovatività del percorso individuato rende opportuno:

- proseguire il percorso di consultazione ed approfondimento con il Consiglio di Indirizzo del welfare della Città e con gli operatori dei territori

per la migliore realizzazione delle azioni sopra evidenziate;

- informare e aggiornare la Regione del percorso svolto, per mantenere coerenza con eventuali azioni regionali connesse, con particolare attenzione al tema del Registro degli assistenti familiari;

Rilevato altresì che l'elevato carattere di sperimentaltà del sistema di accreditamento dei servizi di assistenza domiciliare e familiare richiede di:

- adeguare il sistema nel caso intervengano normative ed indicazioni regionali in materia per mantenere la necessaria coerenza;
- provvedere ad eventuali aggiustamenti non sostanziali del sistema in corso d'opera qualora ne emerga la necessità;
- effettuare una valutazione degli esiti della sperimentazione a due anni dal suo avvio;
- strutturare il sistema informativo che supporti le nuove modalità di erogazione;

Visti:

- l'articolo 118 della Carta Costituzionale;
- il decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti locali", ed in particolare gli artt. 13 e 14;
- la legge 8 novembre 2000, n. 328 concernente "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- la legge della Regione Lombardia 14 febbraio 2008, n. 1 "Testo unico delle leggi regionali in materia di volontariato, cooperazione sociale, associazionismo e società di mutuo soccorso";
- la legge della Regione Lombardia 12 marzo 2008, n. 3 "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale" e s.m.i.;

Visti i pareri favorevoli in ordine alla regolarità tecnica e contabile espressi rispettivamente in data 24.5.2017 dal Responsabile del Settore Affari Generali, Innovazione Sviluppo e Bilancio e in data 26.5.2017 dal Responsabile del Settore Bilancio e Ragioneria;

Ritenuto di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile a'sensi dell'art. 134 c. 4 del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali

approvato con D.Lgs. n. 267/2000 per un più celere prosieguo degli atti conseguenti;

Con i voti favorevoli di tutti i presenti;

d e l i b e r a

- a) di individuare, per le motivazioni di cui in premessa, quale modalità più funzionale all'erogazione di prestazioni domiciliari un accreditamento dei servizi c.d. "libero" o "aperto", caratterizzato dalla concessione dell'accreditamento a tutte gli Enti che ne facciano richiesta e siano in possesso dei requisiti, come specificati all'allegato a), parte integrante formale e sostanziale del presente atto, il cui apporto al servizio pubblico viene definito da accordi contrattuali senza garanzia di accesso alle risorse finanziarie, in coerenza con le indicazioni dell'ANAC e le disposizioni regionali in materia;
- b) di richiedere che ai fini dell'accreditamento gli Enti debbano rispondere a requisiti di qualità e in particolare alla garanzia di standard qualitativi accertati e controllati, nonché all'applicazione del sistema tariffario predefinito dal Comune di Brescia;
- c) di dare atto che l'elevato carattere di sperimentaltà dell'accreditamento dei servizi di assistenza domiciliare richiede di:
 - adeguare il sistema nel caso intervengano normative ed indicazioni regionali in materia per mantenere la necessaria coerenza;
 - provvedere ad eventuali aggiustamenti non sostanziali del sistema in corso d'opera qualora ne emerga la necessità;
 - effettuare una valutazione degli esiti della sperimentazione a due anni dal suo avvio;
 - strutturare il sistema informativo che supporti le nuove modalità di erogazione;
- d) di prevedere e facilitare per i cittadini, sia per coloro che acquistano direttamente e privatamente le prestazioni offerte sia per gli assistiti dal Comune di Brescia, la libera scelta dell'Ente fornitore fra quelli accreditati;

- e) di prevedere che le persone anziane o disabili - anche minorenni - in situazione di particolare fragilità socioeconomica correlata all'ISEE, tale da non poter provvedere con le proprie risorse all'acquisto delle prestazioni accreditate, possano essere supportate dai servizi sociali territoriali con:
 - la predisposizione di un progetto personalizzato di assistenza;
 - il riconoscimento di buoni servizio - voucher;
- f) di prevedere l'accompagnamento e il sostegno formativo agli operatori pubblici a supporto delle modifiche nelle metodologie, nelle modalità operative e nelle relazioni con i cittadini connesse all'avvio di un sistema di prestazioni accreditate;
- g) di rinviare a successivi provvedimenti del Settore Affari Generali, Innovazione, Sviluppo e Bilancio l'attivazione delle procedure di accreditamento dei servizi di assistenza domiciliare e familiare in esecuzione delle linee di indirizzo espresse nel presente provvedimento;
- h) di dare atto che la presente deliberazione non comporta alcuna assunzione di spesa o introito a carico del bilancio comunale;
- i) di dichiarare, con voti unanimi, la presente deliberazione immediatamente eseguibile;
- j) di darne comunicazione mediante elenco ai Capigruppo consiliari e di metterla a disposizione dei Consiglieri presso la Segreteria Generale.

**AREA SERVIZI ALLA PERSONA
SETTORE AFFARI GENERALI, INNOVAZIONE, SVILUPPO E BILANCIO**

**REQUISITI PER ACCREDITAMENTO DEL SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI
DOMICILIARI RIVOLTI A PERSONE ANZIANE, ADULTE ANCHE CON DISABILITÀ
E MINORI CON DISABILITÀ**

Articolo 1 – Oggetto dell’accreditamento e destinatari

Oggetto dell’accreditamento è l’insieme degli interventi di supporto domiciliare a favore di persone residenti nel Comune di Brescia, attraverso la definizione di standard accertati e di specifici budget di assistenza, conformemente a specifico progetto individualizzato.

L’accesso degli Enti all’accreditamento avviene sulla base di requisiti di qualità.

I budget di assistenza sono definiti sulla base di profili di bisogno e delle caratteristiche della persone.

L’accreditamento non dà automaticamente diritto ad acquisire finanziamenti pubblici.

La procedura di accreditamento non è competitiva ed è finalizzata alla più ampia partecipazione da parte dei soggetti interessati.

L’elenco dei Soggetti accreditati sarà reso pubblico e disponibile ai residenti nella città di Brescia.

Sono destinatari dei servizi:

- anziani autosufficienti a rischio di emarginazione e solitudine per mancanza di rete parentale amicale o per situazioni economiche di povertà
- anziani con lieve perdita dell’autonomia che necessitano di un sostegno nello svolgimento delle attività di vita quotidiana a diversi livelli di intervento
- anziani non autosufficienti con capacità cognitive conservate che necessitano di un supporto logistico per adempiere alle attività della vita quotidiana
- anziani compromessi dal punto di vista sanitario che necessitano di un supporto ad integrazione delle attività sanitarie o socio sanitarie
- persone adulte in situazione di fragilità, anche temporanea, con limitazioni dell’autonomia personale, le quali necessitano di interventi a domicilio;
- minori con disabilità.

Articolo 2 – Modalità di accreditamento

I soggetti interessati all’accreditamento devono presentare apposita domanda.

I requisiti di accesso alla procedura sono, sinteticamente, sono così definiti:

- a) possono presentare istanza di accreditamento tutti gli operatori economici, ai sensi dell’articolo 45 del D. Lgs. 50/2016, oltre agli operatori economici di cui all’articolo 2 del D.P.C.M. 30 marzo 2001. Tutti i concorrenti devono essere in possesso dei requisiti di carattere generale di cui all’art. 80 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. (assenza di motivi di esclusione).
- b) I Soggetti partecipanti dovranno, inoltre, possedere i requisiti economico finanziari e tecnico professionali di seguito disposti:

- essere iscritti al Registro delle Imprese o in uno dei registri professionali o commerciali dello Stato di residenza se si tratta di uno Stato dell'Unione Europea;
- nel caso di operatori economici di cui all'art. 2 del D.P.C.M. 30 marzo 2001, di essere iscritti all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali o, se previsto, ad altro Registro o Albo tenuto dai competenti organismi pubblici regionali, nazionali o comunitari;

c) Al fine di dimostrare affidabilità e solvibilità:

- avere eseguito negli ultimi tre anni (2014 – 2015 – 2016) servizi domiciliari per un importo complessivo non inferiore ad €. 100.000,00;
- avere avuto, in modo regolare, nello stesso triennio, almeno un contratto con Enti Pubblici per servizi domiciliari.

Ai fini della affidabilità e solvibilità e coerentemente con gli indirizzi di cui alla D.G.R. 6164/2017, i requisiti di affidabilità e solvibilità si intendono dimostrati dai soggetti in possesso di accreditamenti regionali per unità di offerta socio – sanitarie e sanitarie.

I soggetti richiedenti che siano in possesso dei requisiti di cui alla presente procedura sono accreditati per le zone della Città per le quali è specificata la richiesta nella domanda e sono inseriti in apposito elenco pubblico. A tale riguardo sono individuate n. 5 (cinque) zone: zona nord, zona sud, zona est, zona ovest e zona centro. Gli stessi devono altresì impegnarsi a garantire l'apertura di una struttura operativa territoriale con uno sportello informativo in ognuna delle Zone prescelte.

Le sedi delle strutture operative territoriali saranno rese pubbliche.

Articolo 3 – Gestione Albo soggetti accreditati

Il Comune di Brescia, previa istruttoria da realizzare nei tempi e nei modi previsti dalle norme vigenti di trasparenza e partecipazione ai procedimenti amministrativi, provvede:

- a) all'accertamento del possesso dei requisiti generali e della sussistenza delle caratteristiche e delle competenze dell'organizzazione di cui ai requisiti specifici;
- b) alla comunicazione in ordine all'esito della procedura, mediante informativa del provvedimento assunto;
- c) alla formazione dell'Albo dei soggetti accreditati;
- d) alla definizione degli impegni in capo al Comune ed al soggetto accreditato.

Le domande di accreditamento pervenute dopo il termine previsto dalla procedura iniziale saranno considerate e valutate entro il termine di trenta giorni lavorativi dalla presentazione, con il conseguente eventuale aggiornamento dell'Albo dei soggetti accreditati.

Articolo 4 – Accordo di accreditamento e patti di accreditamento

L'accordo di accreditamento è costituito da:

- ⇒ disciplinare di accreditamento
- ⇒ domanda di accreditamento e relativi allegati
- ⇒ Carta dei Servizi

Con i soggetti accreditati, il Comune di Brescia procederà a stipulare patti di accreditamento per disciplinare i rapporti con la Civica Amministrazione e le modalità di erogazione dei servizi a favore di persone assistite dal Comune stesso.

Articolo 5 – Durata dell'accreditamento

In prima attuazione, l'accreditamento dei servizi domiciliari avrà decorrenza dal 1^ novembre 2017.

L'accreditamento ha efficacia a tempo indeterminato salvo modifiche gestionali del sistema ed è condizionato al rispetto dell'accordo di accreditamento, al permanere in capo al titolare dei servizi dei requisiti previsti dalle leggi e dalle altre norme nazionali e regionali e all'adesione dello stesso soggetto accreditato alle variazioni dell'accordo di accreditamento ritenute opportune da parte del Comune.

L'elevato carattere di sperimentaltà del sistema di accreditamento dei servizi domiciliari comporta la facoltà per il Comune di:

- adeguare il sistema nel caso intervengano normative ed indicazioni regionali in materia per mantenere la necessaria coerenza;
- provvedere ad eventuali modifiche non sostanziali del sistema in corso d'opera qualora ne emerga la necessità;
- effettuare una valutazione degli esiti della sperimentazione al 31 dicembre 2019;
- riservarsi la facoltà di modifiche gestionali del sistema, previa valutazione degli esiti

Articolo 6 – Budget di assistenza

Il budget di assistenza rappresenta il valore economico derivante dal mix di prestazioni previste dal progetto individuale.

Per la natura del budget, per le caratteristiche dei servizi, per la strutturazione del progetto individuale e per la natura sperimentale dell'accreditamento, i budget di assistenza mantengono le caratteristiche della flessibilità, in difetto ed in eccesso, al fine di salvaguardare sia l'attuazione dei progetti sia la tenuta del sistema in termini finanziari.

Considerata la logica del sistema sperimentale di accreditamento, il soggetto accreditato dovrà essere in grado di ricomporre la filiera di funzioni/servizi domiciliari.

Articolo 7 – Profili e tariffe

In via sperimentale, sono individuati i seguenti profili di assistenza:

Profilo 1 - Base: valore massimo mensile euro 100,00 onnicomprensivi

Destinatari: persone autosufficienti, sole o in famiglia con adeguate capacità cognitive e relazionali, con adeguata capacità economica o con difficoltà. Attività di monitoraggio preventivo per il tramite di accessi domiciliari o colloqui telefonici.

Interventi di trasporto e accompagnamento e telesoccorso.

Profilo 2 – Lieve: valore massimo mensile euro 250,00 onnicomprensivi

Destinatari: persone autosufficienti, sole o con rete familiare fragile, a rischio di emarginazione, solitudine, con difficoltà a gestire autonomamente alcuni aspetti della vita quotidiana. Presenza di problematiche economiche/abitative (es. persone affette da dipendenze, problematiche cognitive/psichiatriche lievi, persone precedentemente in carico al disagio adulto). Prestazioni legate prevalentemente ad interventi volti a ridurre l'isolamento con interventi di compagnia a domicilio, colloquio telefonico, o facilitando la persona alla frequenza di attività promosse sul territorio. Interventi di trasporto e accompagnamento. Prestazioni legate al supporto nell'igiene personale e/o ambientale

Prestazioni di sostegno nel disbrigo di alcune pratiche quotidiane (spesa, farmaci, ecc.)

Profilo 3 - Medio: valore massimo mensile euro 500,00 onnicomprensivi

Destinatari: persone parzialmente autosufficienti, sole o con rete familiare fragile, con lievi difficoltà nella gestione della quotidianità (es. persone con difficoltà nelle autonomie, rischio caduta, depressione, ansia, difficoltà cognitive lievi, deficit intellettivi, rischio di isolamento).

Situazione economica adeguata o problematica. Prestazione a maggiore integrazione di interventi con accessi plurisettimanali anche di addestramento del caregiver.

Profilo 4 – Medio-alto: valore massimo mensile euro 750,00 onnicomprensivi

Destinatari: persone parzialmente autosufficienti o in condizioni di non autosufficienza temporanea, sole o con rete familiare fragile. Situazione economica adeguata o problematica (es. persone in convalescenza post ricovero, debilitazione per influenza, fratture, ecc.). Prestazioni a maggiore integrazione di interventi con accessi giornalieri a tutela della persona e sostegno della famiglia o in sostituzione della famiglia.

Profilo 5 – Alto : valore massimo mensile euro 1.000,00 onnicomprensivi

Destinatari: persone non autosufficienti con grave limitazione delle autonomie con problematiche socio-sanitarie, in famiglia o con badante. Valutazione integrata.

Prestazioni ad alta integrazione di interventi con accessi giornalieri e integrazione socio sanitaria.

Prestazioni ad alta integrazione di interventi con sostituzione completa della famiglia.

I valori indicativi dei profili sono implementati di una quota pari al 10% per le azioni connesse all'attività di coordinamento delle attività.

I valori economici dei profili e di riferimento potranno essere aggiornati a seguito di accertati maggiori costi per la erogazione dei servizi, quali quelli conseguenti, a titolo esemplificativo, agli oneri per il personale.

I valori economici di riferimento, **I.V.A. esclusa**, delle prestazioni sono di seguito specificati:

Prestazione	Valore in euro	Annotazioni
Care manager leggero	5	Colloquio telefonico settimanale volto a monitorare lo stato di benessere ed eventuali bisogni
Spesa al domicilio	20	Spesa settimanale consegnata al domicilio, verifica degli alimenti conservati al domicilio, addestramento su corretta alimentazione
Igiene personale	21	Valore economico del singolo accesso di personale ASA per cinquanta minuti
Igiene dell'ambiente	18	Valore economico del singolo accesso di personale non qualificato per cinquanta minuti
Assistente sociale	25	Accesso al domicilio della durata di cinquanta minuti
Personale ASA	21	Valore economico del singolo accesso qualificato della durata di cinquanta minuti
Personale OSS	21	Valore economico del singolo accesso di personale qualificato della durata di cinquanta minuti
Educatore professionale	23	Valore economico del singolo accesso per cinquanta minuti
Compagnia	21	Valore economico del singolo accesso di personale non qualificato per cinquanta minuti
Adattamento dell'ambiente di vita	25	Valore economico del singolo accesso di personale per cinquanta

		minuti
Addestramento del care giver	23	Valore economico del singolo accesso di personale per cinquanta minuti
Rapporti con il MMG	21	Accesso di personale qualificato per cinquanta minuti
Addestramento alimentare	21	Addestramento in merito alla preparazione degli alimenti e all'igiene alimentare
Telesoccorso	10/15 mensili	
Addestramento finanziario	21	Addestramento in tema di utilizzo delle risorse finanziarie nonché prevenzione delle truffe
Aiuto al pasto	21	Preparazione del pasto in collaborazione con l'utente
Disbrigo pratiche burocratiche	21	Accesso al domicilio da parte di personale qualificato per cinquanta minuti
Trasporto sociale	10	Rimborso forfettario per ogni trasporto
Giornata di socializzazione	25	Quota forfettaria
Uscita sul territorio	21	Valore economico del singolo accesso per cinquanta minuti

Il valore del voucher è dato dal mix dei valori economici delle singole prestazioni.

Il Comune di Brescia, sulla base del Regolamento per l'erogazione di interventi e servizi sociali alla persona, definisce le quote di contribuzione a favore del beneficiario, sulla base dell'Indicatore della situazione economica equivalente (I.S.E.E.), con erogazione al Soggetto accreditato a seguito di delega specifica da parte del beneficiario.

La parte del voucher a carico del beneficiario è richiesta direttamente dal Soggetto accreditato al beneficiario medesimo

Prestazioni aggiuntive

Sarà facoltà del soggetto erogatore offrire prestazioni aggiuntive o integrative autonomamente tariffate tra le quali:

- Interventi di manutenzione dell'ambiente di vita e nello specifico:
 - ✓ Sgombero locali, pulizia ordinaria e straordinaria dell'ambiente domestico anche con l'uso di macchinari
 - ✓ Riparazione oggetti ed impianti ad uso domestico
 - ✓ Lavaggio e stiratura di indumenti non effettuabile a domicilio
- Interventi sulla persona
 - ✓ Podologo, Parrucchiere/barbiere
- Interventi di sostegno domiciliare
 - ✓ Sostegno personale in situazione di ricovero temporaneo
 - ✓ Vigilanza passiva notturna
- Sostegno amministrativo burocratico
 - ✓ Compilazione e consegna di documenti agli istituti previdenziali
 - ✓ Assistenza fiscale

La possibilità di fruire di prestazioni aggiuntive ed i rispettivi valori dovranno essere comunicati nella istanza di accreditamento presentata dal Soggetto erogatore.

Gli interventi e le prestazioni sono effettuati direttamente dal Soggetto accreditato o con l'apporto di altri soggetti con il quale il Soggetto accreditato instaura un rapporto convenzionale purchè in possesso dei requisiti di legge in materia.

La Responsabilità degli interventi e delle prestazioni sono comunque in carico al Soggetto accreditato. A tale scopo, il Soggetto accreditato dovrà presentare la documentazione circa i rapporti formalizzati entro la data di avvio dell'accREDITAMENTO (1^a novembre 2017) ovvero ogniqualvolta sia formalizzato specifico accordo.

Articolo 8 – Personale

Il soggetto accreditato dovrà garantire l'impiego di figure professionali, sulla base di adeguati percorsi di valutazione e selezione, dotate di competenza (titoli) ed esperienza, come specificato nel presente disciplinare, tra cui un coordinatore tecnico/metodologico con impegno di lavoro part time (20 ore settimanali) ogni trenta operatori dedicati all'assistenza domiciliare e familiare.

Tutto il personale dovrà fruire di una formazione dedicata, prevedendo una programmazione annuale per un minimo di 10 ore su tematiche inerenti le attività svolte nel sistema della domiciliarità (ad esempio, cura della persona, tecniche di pulizia ed igiene dell'alloggio, promozione delle reti e coinvolgimento dei ruoli istituzionali e dei Medici di Medicina Generale). Tali attività formative devono essere rendicontate e la documentazione conservata dal Soggetto gestore (attestati della partecipazione di tutti i dipendenti alla formazione definita). Tutto il personale dovrà fruire di attività di supervisione, almeno mensile, da parte di professionista con competenze specifiche in relazione all'offerta del sistema dei servizi domiciliari.

Coordinamento tecnico – metodologico

L'operatore che ricopre tale funzione deve disporre di uno dei seguenti titoli:

- laurea in discipline dell'area sociale, educativa, psicologica o umanistica con almeno due anni di esperienza specifica;
- diploma di maturità con almeno cinque anni di esperienza specifica.

Per "esperienza specifica" si intende il coordinamento di équipes di operatori in servizi complessi a supporto della domiciliarità.

Interventi socio – assistenziali

L'operatore che ricopre tale funzione deve disporre di uno dei seguenti titoli:

- operatore socio sanitario (OSS)
- Operatore (Ausiliario) Socio Assistenziale

Articolo 9 – Organizzazione e funzionamento del servizio

Accesso

La scelta del Soggetto accreditato da cui acquistare i servizi domiciliari è effettuata dai singoli beneficiari. L'attività informativa, di comunicazione e contatto sarà fornita dal singolo Soggetto accreditato attraverso gli sportelli territoriali e dovrà essere garantita sul territorio delle Zone, come definite in fase di accREDITAMENTO; presso tali sportelli saranno fornite le informazioni sulle modalità di erogazione degli interventi, il costo degli stessi e gli aspetti strutturali di supporto. Gli sportelli territoriali forniranno anche le informazioni utili in merito alle attività della rete formale ed informale presente sul territorio con cui il Soggetto accreditato si è connesso.

L'apertura degli sportelli territoriali dovrà essere garantita per almeno due ore giornaliere e cinque giorni alla settimana. Dovranno altresì essere collocati in zone facilmente raggiungibili con mezzi pubblici, essere accessibili a persone anziane e con disabilità. Dovranno, inoltre:

- essere dotati di fax e di segreteria telefonica
- disporre di collegamento a internet e di indirizzo di posta elettronica.

Gli indirizzi degli sportelli territoriali sono indicati, a titolo di proposta al Comune, nella domanda di accreditamento.

Nella Carta dei Servizi verranno illustrate le modalità di accesso agevolate per persona anziane o con disabilità che non possono recarsi agli Sportelli territoriali.

Attivazione del servizio

Il cittadino che intende acquistare i servizi privatamente e con oneri a proprio carico sceglierà autonomamente tra tutti i soggetti accreditati quello da eleggere a proprio fornitore. Ciò consentirà di godere delle garanzie di controllo della qualità offerte dal Comune ed usufruire dell'applicazione delle tariffe di accreditamento.

Il cittadino in carico ai Servizi Territoriali Sociali del Comune di Brescia, con i quali concorda il Progetto Individualizzato, sceglierà anch'esso direttamente il soggetto fornitore dall'Albo dei Soggetti Accreditati.

A tale riguardo, i Soggetti che presentano istanza di accreditamento allegano una brochure informativa di presentazione, 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).

Il soggetto accreditato metterà a disposizione un operatore che sia in grado di offrire tutte le informazioni necessarie e di indicare nel piano di assistenza domiciliare-PAI quanto richiesto dal beneficiario e dalla famiglia.

Il Piano di assistenza domiciliare-PAI è redatto per tutti i beneficiari degli interventi ed è da allegare al contratto di acquisto del servizio.

Il Piano di assistenza domiciliare-PAI corrisponde alla pianificazione degli interventi domiciliari, nonché delle attività integrative ad esse correlate. Nello stesso sono da specificare gli obiettivi operativi, gli interventi, le modalità di erogazione (giorno, ora, durata), gli operatori dedicati agli interventi esplicitandone l'eventuale turnazione.

Il Piano di assistenza domiciliare-PAI comprende le attività di accompagnamento alle proposte delle reti formali e strutturate presenti sul territorio (associazionismo, promozione sociale) e anche delle reti relazionali personali (parentale, amicale, vicinato) e territoriali (volontariato) del beneficiario che influiscono sul suo benessere complessivo.

L'intervento domiciliare è integrato anche con le attività messe in campo dalle Associazioni di Promozione Sociale e Volontariato presenti sul territorio

Come esplicitato, i Servizi Territoriali Sociali del Comune di Brescia redigono il Progetto Individualizzato-PI per le persone assistite, che è condiviso con il Soggetto accreditato.

Quanto emerso dalla condivisione del PI, oppure durante la realizzazione degli interventi, integra il PI e costituisce elemento utile alla riprogettazione.

L'intervento deve essere attivato dal Soggetto accreditato entro le 24 ore e comunque non oltre 48 ore dalla sottoscrizione del contratto da parte del beneficiario.

Gli interventi dei servizi per la domiciliarità sono attivi tutti i giorni, 24/24, compresi i festivi. È prevista a favore dei beneficiari la reperibilità telefonica 24/24 ore.

Per ogni beneficiario, nel momento dell'attivazione dell'intervento, deve essere:

- previsto un primo momento di conoscenza tra operatori e beneficiari;

- individuato dall'accreditato un operatore referente. Il referente del caso è il punto di riferimento per il beneficiario e la famiglia, agevola, monitora e coordina l'intervento assistenziale garantendone la continuità. L'operatore referente è tenuto a garantire il coordinamento informativo tra i diversi operatori a domicilio (diario). Lo stesso è responsabile della corretta e tempestiva trasmissione al Servizio Territoriale Sociale delle informazioni e delle richieste di variazione riguardanti il beneficiario in carico a questi ultimi per la relativa autorizzazione;
- ponderato il turn over degli operatori dedicato agli interventi, che deve essere compatibile rispetto alle esigenze ed alle condizioni della persona anziana e con disabilità, con attenzione alle situazioni di particolare fragilità, e sempre nel rispetto di quanto formalizzato nel Progetto Individualizzato-PI.

Il servizio deve essere realizzato secondo quanto definito nel Progetto Individualizzato-PI.

Gli interventi previsti nel Progetto Individualizzato-PI sono realizzati secondo quanto specificato nel presente disciplinare.

Il Soggetto accreditato adotta un protocollo per la segnalazione e gestione di eventuali emergenze (ad esempio in situazioni di calamità metereologiche).

Coordinamento

È richiesta l'attività di coordinamento settimanale delle seguenti attività:

- organizzazione delle attività domiciliari;
- monitoraggio dell'andamento delle attività realizzate a domicilio;
- supporto degli operatori nel rapporto con l'interessato e la famiglia nella gestione dei Progetti Individualizzati- PI;
- verifica della turnazione (limitata) degli operatori sulla singola situazione;
- verifica della corretta adozione di strumenti utili alla gestione della situazione a domicilio (diario degli interventi realizzati a favore del beneficiario, piano degli interventi, emergenze...)
- verifica degli interventi domiciliari, anche con visite a domicilio;
- implementazione dei dati nel sistema informativo di cui il Soggetto è responsabile.

Connessione con le reti territoriali di supporto

Il sistema della domiciliarità promosso nel presente disciplinare non può prescindere da un forte coordinamento con le reti formali ed informali presenti sul territorio delle singole Zone della Città e sul più ampio territorio cittadino (a solo titolo d'esempio: servizi sanitari, servizi sociali, medico di medicina generale, reti personali e di volontariato e promozione sociale). A tal fine è richiesto ai Soggetti accreditati l'impegno alla connessione con le reti relazionali personali (parentale, amicale, vicinato) e territoriali (volontariato) del beneficiario e, in particolare, con le reti formali e strutturate presenti sul territorio (associazionismo, promozione sociale).

Nulla potrà essere richiesto al beneficiario per lo svolgimento dell'attività di connessione alle reti informali e formali della persona e del territorio realizzate dal Soggetto accreditato.

Articolo 10 – Il ruolo ed il raccordo con il Servizio Sociale territoriale

Il Servizio Sociale agisce principalmente in prossimità dei bisogni del territorio di riferimento, riconosce la necessità di sviluppare ed opera in una logica di "sviluppo di comunità", promuove la connessione delle realtà presenti al fine di creare un sistema di relazioni solido tra tutti i soggetti e rafforzare il lavoro integrato sui problemi sociali e la condivisione delle risorse.

Questo principio risulta fondamentale nella programmazione degli interventi e dei servizi ed in particolar modo nell'elaborazione del **progetto individuale di assistenza**. La progettazione

individualizzata rappresenta la strutturazione degli interventi assistenziali a carattere sociale rivolti al cittadino secondo le modalità ed i tempi più rispondenti al suo particolare bisogno. Il lavoro dell'assistente sociale è quello di accogliere e comprendere in modo chiaro la domanda e di elaborare la risposta più appropriata per la persona, adeguandola nel tempo e valorizzando ogni soggetto già presente nel contesto di vita della persona stessa. Nella progettazione occorre considerare il contesto sociale, le dinamiche familiari, gli stili di vita, i vissuti, le condizioni economiche, e le risorse della comunità di riferimento.

Articolo 11 – Il rapporto con i beneficiari dei servizi

Il Soggetto accreditato si adopera per soddisfare l'insieme delle esigenze della persona assistita, intervenendo in maniera attiva nei rapporti con la famiglia, coinvolgendo le persone, ed i professionisti interessati ed attivi nel processo di cura e le eventuali istituzioni.

Il Soggetto accreditato, sulla base del progetto individualizzato predisposto dal Servizio Sociale, rimuove gli ostacoli, pianifica, attua, monitora e valuta tutte le opzioni per soddisfare i bisogni di benessere della persona assistita, cercando di gestire al meglio la comunicazione, promuovendo la realizzazione e la qualità degli obiettivi prefissati.

Tutto questo permette di realizzare interventi precisi sulla persona evitando un'assistenza disgregata.

Il Soggetto accreditato, pertanto, diventa un "facilitatore sociale", in grado di valutare i bisogni dei cittadini di cui si è preso carico, pianificare l'assistenza ed i servizi in risposta ai bisogni individuali, coordinare e organizzare le risorse disponibili, fare da tramite tra società ed istituzioni.

Il Soggetto accreditato è:

- ✓ responsabile del processo di presa in carico e dell'attuazione degli interventi pianificati nel progetto personalizzato;
- ✓ regista degli interventi;
- ✓ attivatore e manutentore della rete formale ed informale.

In sintesi il Soggetto accreditato si fa carico del percorso individuale di cura della persona, divenendo responsabile dell'effettiva continuità del percorso stesso.

In tale contesto, il Soggetto accreditato si avvale di figure professionali specifiche: il coordinatore/responsabile del servizio e operatori qualificati.

Il coordinatore/responsabile del servizio:

- ⇒ redige il piano assistenziale individualizzato (PAI) e sovrintende alla sua realizzazione
- ⇒ coordina il personale che opera nei servizi e provvede alle eventuali sostituzioni
- ⇒ cura il raccordo con il servizio sociale
- ⇒ partecipa alle riunioni di coordinamento e monitoraggio dei servizi
- ⇒ verifica l'efficacia degli interventi, in coerenza con il progetto individuale ed il piano assistenziale
- ⇒ presidia la filiera dei servizi
- ⇒ presidia gli aspetti organizzativi – amministrativi, in particolare la sottoscrizione del contratto con i beneficiari e gli aspetti ad esso connessi.

Gli operatori:

- ⇒ realizzano i piani assistenziali individualizzati (PAI)
- ⇒ concorrono al monitoraggio dei servizi erogati
- ⇒ partecipano alle riunioni interne di coordinamento e monitoraggio dei servizi

Articolo 12 – Obblighi del Soggetto accreditato

Il Soggetto accreditato si obbliga a:

- a) eseguire correttamente il servizio in conformità a quanto previsto dall'Accordo di accredi-

tamento;

- b) adottare, entro 15 giorni dalla comunicazione di accreditamento e comunque prima dell'avvio del servizio, la **Carta dei servizi** da redigersi in coerenza con il presente disciplinare e sulla base del disposto del D.L. 1/2012 cd. "decreto liberalizzazioni".
 - c) dare avviso al beneficiario, alla famiglia ed a Servizi Territoriali Sociali di riferimento, a questi ultimi solo per i loro assistiti, con anticipo di almeno 48 ore, in caso di sciopero del personale o di altri eventi che per qualsiasi motivo possano influire sul normale espletamento del servizio, garantendo in ogni caso l'intervento per le situazioni "insospendibili", in quanto necessarie ad assicurare alla persona, ad esempio, l'igiene o la confezione e somministrazione del vitto;
 - d) adottare un sistema informativo in grado di connettersi e garantire lo scambio di informazioni con il sistema informatico del Comune di Brescia;
 - e) applicare per i propri dipendenti le norme contenute nel contratto collettivo nazionale di lavoro e negli accordi integrativi, territoriali ed aziendali per il Settore di attività e per la località dove sono eseguite le prestazioni e nel caso si utilizzi altra forma contrattuale prevista dalla normativa, dovrà comunque essere garantito un analogo trattamento economico rispetto a quello previsto dal CCNL di riferimento;
 - f) osservare tutte le norme in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assistenziale, assicurativa, sanitaria, di solidarietà paritetica, previste per i dipendenti e assimilati dalla vigente normativa;
 - g) assumere tutti gli oneri derivanti dal trasporto dei propri operatori dipendenti e alla dotazione per gli stessi di eventuale abbigliamento e di dispositivi di protezione individuale, nonché del materiale e/o beni strumentali utili allo svolgimento delle prestazioni;
 - h) rispettare la normativa prevista dal D. Lgs. n. 81/2008 e successive modifiche;
 - i) fornire disposizioni nei confronti dei propri collaboratori che assumano a modello i principi ex D.P.R. n. 62/2013 e Codice di comportamento del Comune di Brescia;
 - j) stipulare idonea garanzia assicurativa per responsabilità civile e responsabilità civile prestatori d'opera derivante da danni che nell'espletamento del servizio potrebbero derivare al personale, agli utenti, a terzi e alle cose in ogni modo coinvolte;
 - k) manlevare il Comune da ogni e qualsiasi responsabilità amministrativa, giuridico - economica, igienico - sanitaria, organizzativa - gestionale, civile e penale che potesse insorgere tanto a carico proprio, quanto a carico di terzi; il Soggetto accreditato è il solo ed unico responsabile del corretto ed efficiente esercizio del servizio, nonché dell'organizzazione dell'attività imprenditoriale. I danni derivanti dall'espletamento del servizio o – comunque – collegabili a cause da esso dipendenti, di cui venisse richiesto il risarcimento al Comune od a terzi, saranno assunti dal Soggetto accreditato a suo totale carico, senza riserve od eccezioni; farsi garante dell'affidabilità etica e deontologica del personale impiegato.
 - l) rispettare quanto previsto dalla normativa in materia di trattamento dati personali e/o sensibili secondo quanto stabilito dal D.lgs. 196/03;
 - m) osservare nell'uso delle attrezzature la vigente normativa di sicurezza;
- Il soggetto accreditato si obbliga inoltre a conservare agli atti la documentazione relativa a:
- n) interventi svolti con indicato almeno: codice beneficiario, tipologia di intervento, attività, tariffe;
 - o) progetti individualizzati e loro aggiornamenti predisposti dal Servizio Sociale;
 - p) piani di assistenza individualizzati (PAI);
 - q) verbali degli incontri di coordinamento settimanali e fogli firma delle presenze degli operatori agli stessi;

- r) protocolli inerenti la gestione di eventi critici o legati a situazioni di emergenza;
- s) piano di formazione (almeno 10 ore annuali) del personale con la specificazione di temi attinenti le attività di cura a domicilio e l'elenco del personale che ha partecipato alle diverse attività formative;
- t) calendarizzazione della supervisione (almeno mensile), indicazione del supervisore individuato (nome e titoli) e rendicontazione della partecipazione del personale (verbale e fogli firma);
- u) documentazione relative alle visite di controllo effettuate dal Soggetto accreditato, archivio dei reclami, della loro gestione e delle attività di "ristoro", nonché gli esiti delle rilevazioni della soddisfazione dei beneficiari;
- v) elenco del personale, costantemente aggiornato, con indicati: nominativi, titolo di studio, qualifica, funzioni, schema turni settimanali e di reperibilità degli operatori;
- w) elenco dei volontari con specifica del nominativo e dei compiti assegnati;
- x) codice di etica e di condotta aziendale e codice disciplinare;
- y) documentazione relativa ad accordi/convenzioni attivati con realtà della Città di Brescia riguardanti le reti territoriali formali e informali;

La suddetta documentazione deve essere conservata e messa a disposizione del Comune per visite ispettive e controlli presso i locali indicati nella domanda di accreditamento. Eventuali modifiche nel corso dell'accreditamento dovranno essere tempestivamente comunicate al Comune.

Articolo 13 – Standard di qualità

Descrizione	Standard previsto
Struttura operativa territoriale	Apertura garantita per almeno 2 ore die e 5 giorni alla settimana
	Sede facilmente raggiungibile con mezzi pubblici, accessibile a persone anziane e con disabilità; dotazione di: - fax e di segreteria telefonica; - collegamento a internet/indirizzo di posta elettronica.
	Modalità di accesso agevolate per persone anziane o con disabilità che non possano recarsi agli Sportelli territoriali
Intervento	Elaborazione del Piano di assistenza individualizzato per ogni beneficiario
	Attivazione entro le 24 ore e comunque non oltre 5 giorni dalla sottoscrizione del contratto da parte del beneficiario
	Gli interventi sono attivi tutti i giorni, 24/24, compresi i festivi
	Un primo momento di conoscenza tra operatori e beneficiari precede l'avvio del servizio
	Individuazione di un operatore referente per ogni beneficiario
	Turn over degli operatori dedicato agli interventi (limitato) compatibile rispetto alle esigenze ed alle condizioni della persona anziana e con disabilità, con attenzione alle situazioni di particolare fragilità, e sempre nel rispetto di quanto formalizzato nel Piano di Assistenza Individualizzato

Organizzazione	Carta dei Servizi
	Personale con titoli ed esperienza
	Modalità di selezione e valutazione del personale
	Individuazione di un Coordinatore tecnico metodologico per: - la verifica della corretta adozione di strumenti utili alla gestione della situazione a domicilio (diario degli interventi realizzati a favore del beneficiario, piano di intervento domiciliare, emergenze, ..);
	- la verifica degli interventi, anche con visite a domicilio; - l'implementazione dei dati nel sistema informativo di cui è responsabile;
	Incontri settimanali di coordinamento
	Individuazione di un operatore di contatto (informazioni) e di compilazione del Piano di Assistenza domiciliare-PAI secondo quanto richiesto dal beneficiario e dalla famiglia
	Pianificazione di attività di formazione per almeno 10 ore annuali per operatore su tematiche inerenti l'attività domiciliare
	Attività di supervisione mensile
	reperibilità telefonica 24/24
	Protocollo per la segnalazione e gestione di eventuali emergenze (ad esempio in situazioni di calamità metereologiche)
	Verifica delle attività svolte a domicilio: visite di controllo, rilevazione della soddisfazione del cliente, dei reclami e della loro gestione
	Forte coordinamento con le reti formali ed informali presenti sul territorio delle Zone di riferimento e sul più ampio territorio cittadino (a solo titolo d'esempio: servizi sanitari, servizi sociali, medico di medicina generale, reti personali e di volontariato e promozione sociale). Connessione con le reti relazionali personali (parentale, amicale, vicinato) e territoriali (volontariato) del beneficiario e, in particolare, con le reti formali e strutturate presenti sul territorio (associazionismo, promozione sociale). Accordi/convenzioni attivati con realtà della Città riguardanti le reti territoriali formali e informali.

Articolo 14 – Verifiche e controlli sullo svolgimento del servizio

Il Comune di Brescia si riserva la facoltà di effettuare verifiche e controlli circa la perfetta osservanza, da parte del Soggetto accreditato, di quanto previsto nell'accordo di accreditamento, nella Carta dei Servizi, nonché nei contratti di acquisto di servizi di volta in volta sottoscritti dai beneficiari. Il Soggetto accreditato inserirà nello schema di contratto di acquisto di servizi che stipula con il beneficiario e la famiglia l'informazione relativa alla facoltà del Comune di Brescia di effettuare controlli in quanto Ente accreditante. Se dagli esiti dei controlli sulle prestazioni effettuate dovessero risultare delle difformità rispetto a quanto disposto, il Soggetto accreditato dovrà provvedere ad eliminare le disfunzioni rilevate nei termini indicati nella formale contestazione effettuata, fatta salva l'eventuale applicazione di penalità.

Il Soggetto accreditato, durante lo svolgimento delle attività previste, dovrà tener conto di osservazioni, chiarimenti, suggerimenti e richieste formulate dal Comune di Brescia e, all'occorrenza, apportare le necessarie integrazioni, senza che ciò possa comportare aumento delle tariffe stabilite.

Articolo 15 – Rilevazione del grado di soddisfazione

La rilevazione del grado di soddisfazione ha lo scopo di:

- a) definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionandone le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini e delle imprese;
- b) favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi di accesso, fruizione e valutazione del servizio, in modo da rafforzare il rapporto fiduciario tra amministrazione e cittadino.

Articolo 16 – Rendicontazioni, dati e relazioni

Il Soggetto accreditato è tenuto ad inviare al Comune, in qualità di Ente accreditante:

- a) la rendicontazione mensile degli interventi svolti, con indicato almeno: codice beneficiario, tipologia degli interventi, attività, quote a carico del beneficiario e quota a carico del Comune;
- b) una sintesi annuale relativa a:
 - reclami da parte dei clienti/utenti, loro gestione e attività di "ristoro";
 - esiti delle rilevazioni della soddisfazione dei beneficiari;
 - controlli svolti delle prestazioni rese;
 - tabelle di sintesi relativi agli interventi svolti con indicato almeno: codice beneficiario, tipologia di intervento, attività e quote a carico del beneficiario e quota a carico del Comune.
- c) Una valutazione complessiva delle attività, con l'evidenza di aspetti critici e di eventuali proposte migliorative.

Articolo 17 – Penali

Il Comune di Brescia nella sua funzione di controllo del sistema dei servizi domiciliari applica le seguenti penali a tutela dei beneficiari in caso di disservizi e inadempienze:

Codice	Tipologia	Importi in Euro
A	Mancata o non corretta esecuzione del servizio	Fino ad un massimo di €. 1.000,00
B	Impiego di personale professionalmente non qualificato e/o per il quale sussistano cause di esclusione dal servizio in base alla normativa vigente	Fino ad un massimo di €. 1.000,00
C	Comportamenti del personale non in linea con i principi di cui alle norme del presente disciplinare	Fino ad un massimo di €. 1.000,00
D	Mancato invio o invio tardivo rispetto alla tempistica contrattuale dell'elenco nominativo del personale impiegato e delle eventuali sostituzioni	
E	Mancato invio al Comune della documentazione richiesta	€. 400,00
F	Mancato rispetto dell'obbligo informativo nei confronti del Comune	€. 400,00

G	Mancanza o incompletezza della documentazione del beneficiario	€. 400,00
---	--	-----------

In caso di applicazione di tre penali nell'arco di uno stesso anno solare e in relazione alle tipologie di inadempimento di cui ai punti A, B e C il Comune può valutare di procedere alla revoca dell'accreditamento.

L'applicazione della penale sarà preceduta da formale contestazione effettuata per iscritto, rispetto alla quale l'Ente avrà la facoltà di presentare le proprie contro-deduzioni entro e non oltre il termine di dieci giorni decorrente dalla data del ricevimento della contestazione stessa. Se entro tale termine, l'Soggetto accreditato non fornisce alcuna motivata giustificazione scritta, ovvero qualora la stessa non fosse ritenuta accoglibile, il Comune applicherà le penali previste.

Il Comune si riserva, altresì, la facoltà di sanzionare eventuali casi non espressamente contemplati nella sopra riportata tabella, ma comunque rilevanti rispetto alla corretta erogazione del servizio. In tal caso l'importo della penale verrà determinato desumendola e ragguagliandola alla violazione più assimilabile, o, in mancanza, verrà graduata tra un minimo di Euro 400,00 ed un massimo di €. 1.000,00 in base ad indicatori di gravità che verranno fissati in relazione al caso specifico e comunicati in sede di contestazione.

Articolo 18 – Revoca dell'accreditamento

L'accreditamento ha efficacia a tempo indeterminato, il Comune revoca l'accreditamento, anche in caso di:

- a) sopravvenuta causa di motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D. Lgs. 50/2016;
- b) in caso di comportamenti lesivi della dignità e della sicurezza della persona/beneficiaria, in caso di comportamenti che violano i principi di correttezza e lealtà nella pubblicità, di correttezza e trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali, nonché in caso di grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni;
- c) errore grave nell'esercizio delle attività;
- d) rilevazione del grado di soddisfazione dei beneficiari che evidenzia una percentuale di gradimento al di sotto del 60%;
- e) violazioni alle norme in materia di sicurezza o ad ogni altro obbligo previsto dal contratto di lavoro e violazioni alle norme in materia di contributi previdenziali ed assistenziali;
- f) falsa dichiarazione o contraffazione di documenti nel corso dell'esecuzione delle prestazioni;
- g) in caso di esito interdittivo delle informazioni antimafia emesse dalla Prefettura, qualora emerga l'impiego di manodopera con modalità irregolari o il ricorso a forme di intermediazione abusiva per il reclutamento della stessa;
- h) in caso di gravi violazioni, nella gestione dei servizi, degli obblighi derivanti dal D..P.R. 16 aprile 2013, n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165", ai sensi dell'art. 2, comma 3, del decreto stesso;
- i) in caso di violazione ex art. 53 comma 16 ter del D. Lgs. 165/2001;
- j) in caso di inosservanza degli impegni di comunicazione alla Prefettura di ogni illecita richiesta di danaro, prestazione o altra utilità, nonché offerta di protezione, nel corso dell'esecuzione del servizio, nei confronti in un proprio rappresentante, agente o dipendente e di ogni altro soggetto che intervenga a qualsiasi titolo nell'esecuzione dei servizi e di cui lo stesso venga a conoscenza;
- k) in caso di mancato adeguamento dei servizi a ulteriori norme nazionali e regionali in materia;

- l) in caso di modifiche del raggruppamento, del Soggetto accreditato o di risoluzione/cessazione del contratto di avalimento.