



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo

**PON**  
INCLUSIONE



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

**ALLEGATO A**



**CITTÀ DI ACIREALE  
CAPOFILA DEL DISTRETTO SOCIO SANITARIO 14**

**CAPITOLATO PRESTAZIONALE  
E  
PROTOCOLLO DI GESTIONE**

**INTERVENTI E SOSTEGNI DI INCLUSIONE SOCIALE IN FAVORE DI UTENTI IN  
CONDIZIONE DI SVANTAGGIO SOCIALE IN CARICO AI SERVIZI SOCIALI DEL  
DISTRETTO SOCIO SANITARIO 14**

**Capo I - Le Prestazioni**

Art. 1 Prestazioni oggetto di accreditamento

- A) Sostegno socio-educativo domiciliare o territoriale, incluso il supporto nella gestione delle spese e del bilancio familiare
- B) Assistenza domiciliare socio-assistenziale e servizi di prossimità
- C) Sostegno alla genitorialità e servizio di mediazione familiare
- D) Servizio di mediazione culturale
- E) Servizio di pronto intervento sociale

Art. 2 Parametri di qualità e fasi di erogazione

Art. 3 Attuazione dei servizi e utilizzo del sistema di accreditamento

- 3.1 Modalità di svolgimento del servizio

➤ 3.2 Registrazione delle prestazioni rese

Art. 4 Voucher di servizio

Art. 5 Rendicontazione, fatturazione e pagamento delle prestazioni

➤ 5.1 Tracciabilità dei flussi finanziari

Art. 6 Obblighi

Art. 7 Condizioni di esecuzione

Art. 8 Monitoraggio del servizio

Art. 9 Verifiche e controlli sulla qualità delle prestazioni

Art. 10 La Carta dei servizi

**Capo II - Il personale**

Art. 11 Personale – disposizioni generali

Art. 12 Personale: ulteriori disposizioni, sostituzioni e turnover

Art. 13 Obblighi del personale

Art. 14 Sicurezza dei lavoratori

Art. 15 Norme a tutela dei lavoratori

Art. 16 Rinvio al patto di accreditamento

## CAPO I - LE PRESTAZIONI

### Articolo 1 - Prestazioni oggetto di accreditamento

Le prestazioni e i sostegni erogati nell'ambito dei Patti d'inclusione sociale, attivati anche a favore dei beneficiari del Reddito di Cittadinanza (RDC) residenti nei Comuni del Distretto Socio Sanitario 14, permettono di fruire di servizi di inclusione sociale presso fornitori professionali accreditati.

Di seguito vengono riportate le macro aree di intervento che saranno successivamente dettagliate e declinate in sotto-categorie di prestazioni.

Le **MACRO AREE** di riferimento sono:

<b>A</b>	Sostegno socio-educativo domiciliare o territoriale, incluso il supporto nella gestione delle spese e del bilancio familiare
<b>B</b>	Assistenza domiciliare socio-assistenziale e servizi di prossimità
<b>C</b>	Sostegno alla genitorialità e servizio di mediazione familiare
<b>D</b>	Servizio di mediazione culturale
<b>E</b>	Servizio di pronto intervento sociale

#### **A. SOSTEGNO SOCIO-EDUCATIVO DOMICILIARE O TERRITORIALE, INCLUSO IL SUPPORTO NELLA GESTIONE DELLE SPESE E DEL BILANCIO FAMILIARE**

##### **Descrizione delle prestazioni**

Le prestazioni in tale ambito hanno la finalità di rispondere ai bisogni di minori e/o adulti in condizione di svantaggio sociale, in particolare per problematiche inerenti la sfera comportamentale/educativa/sociale. Il servizio si propone come un intervento psico-sociale svolto a domicilio dell'utente o presso servizi del territorio, con gli obiettivi di promuovere le potenzialità esistenti e garantire al soggetto, minore o adulto in difficoltà e alla rispettiva famiglia, un adeguato sostegno, intervenendo sul disagio al fine di incidere sui fattori di rischio e sui danni derivanti dall'emarginazione e dalle difficoltà relazionali.

Le azioni e i sostegni in relazione agli **adulti** saranno volti al raggiungimento del welfare inclusivo e potranno riguardare:

- supporto educativo per sviluppare nel soggetto la consapevolezza delle proprie risorse e potenzialità;
- affiancamento educativo nella gestione delle spese e del bilancio familiare;
- affiancamento educativo nella ricerca di soluzioni abitative;
- accompagnamento per l'accesso ai servizi specialistici;
- incontro con gli Enti del Terzo Settore per favorirne il coinvolgimento, la partecipazione e l'inclusione, anche in attività sociali e culturali.

- affiancamento educativo per favorire l'inclusione sociale e lavorativa attraverso:
  - tutoraggio: figura educativa che si interfacerà con l'Ente Gestore, parteciperà alle équipe multidisciplinari, redigerà report e relazioni finali;
  - percorsi formativi per acquisizione di competenze e strumenti utili alla ricerca del lavoro (es. supporto per la redazione di CV, iscrizione a corsi che abilitano a specifiche professioni, accompagnamento al conseguimento della patente, ecc.).

In relazione ai **minori** il servizio mirerà a fornire ai nuclei familiari supporto alle funzioni di cura e di accudimento dei figli, promuovere interventi per favorire lo scambio relazionale, la capacità di adattamento al contesto sociale, l'interiorizzazione delle regole di convivenza, prevenzione dei fenomeni di devianza ed esclusione sociale.

Le principali finalità da raggiungere sono:

- garantire al minore la permanenza nella propria famiglia, evitando l'allontanamento dal proprio ambiente di vita, rafforzando le risorse affettive ed educative dei genitori;
- monitorare e migliorare le dinamiche familiari per facilitare il riconoscimento dei bisogni dei figli e di eventuali disfunzionalità;
- rafforzare le capacità genitoriali e l'assunzione delle responsabilità educative e di cura per raggiungere un buon grado di autonomia, salvaguardando la qualità del rapporto genitori-figli;
- riattivare e potenziare la comunicazione e la relazione interpersonale;
- accompagnare il nucleo familiare alla conoscenza e all'accesso alle risorse del territorio, per favorire processi di inclusione sociale;
- sostenere il nucleo nell'organizzazione e conciliazione delle responsabilità familiari con quelle lavorative;
- stimolare e supportare il minore nel suo personale percorso di crescita;
- favorire l'integrazione scolastica e socio-culturale del minore e del suo nucleo familiare;
- favorire l'instaurarsi di un rapporto funzionale al benessere individuale e relazionale nel contesto sociale di riferimento tra minori e adulti e/o tra pari;

Attraverso una progettazione personalizzata, quindi, il servizio educativo prevede interventi che possono essere rivolti al singolo, minore o adulto, alla coppia genitoriale o all'intero gruppo familiare. Le azioni attraverso le quali raggiungere gli obiettivi sopraelencati, a seconda dell'età e del grado di maturazione, si esplicano nelle seguenti dimensioni:

- cura di sé, delle proprie cose e degli spazi di vita;
- sostegno nelle attività didattiche;
- supporto alle funzioni educative genitoriali;
- orientamento scolastico e/o occupazionale;
- supporto alla socializzazione;
- attività di mediazione e facilitazione nella relazione genitori-figli;
- accesso alle strutture, servizi e risorse del territorio;
- supporto nella gestione delle spese e del bilancio familiare.

Gli interventi propri del servizio possono essere svolti a domicilio, nelle scuole, nei servizi e nelle risorse del territorio, anche per quanto concernere il raccordo degli operatori con il case manager che ha in carico il nucleo familiare.

<b>Destinatari</b>
Soggetti adulti in condizioni di fragilità sociale con bisogni di inclusione socio-lavorativa. Nuclei familiari con minori in condizione di fragilità sociale.
<b>Requisiti del personale impiegato</b>
<p><b>Qualifiche ammesse:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Educatore professionale</li> </ul> <p>Il personale impiegato dovrà possedere il titolo di studio previsto per lo svolgimento della professione indicata e dovrà essere in possesso di comprovata esperienza nell'ambito specifico di attività.</p>
<b>Corrispettivi</b>
<p><b>Tariffa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Educatore professionale: Cat. D2 € 22,00/ora</li> </ul> <p>Le somme si intendono comprensive degli oneri di gestione, compresi gli eventuali oneri accessori (materiali, supporti amministrativi, coordinamento, formazione, spostamenti, etc.), iva esclusa.</p>

## **B) ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO-ASSISTENZIALE E SERVIZI DI PROSSIMITÀ**

### **B.1 - SERVIZIO DI SOLLIEVO DOMICILIARE ED EXTRA DOMICILIARE**

#### **Descrizione delle prestazioni**

Le prestazioni in tale ambito prevedono interventi di sostegno a livello familiare ed extra familiare al fine di ridurre situazioni di solitudine e di emarginazione sociale. A titolo esemplificativo:

- assistenza domiciliare per persone in condizione di svantaggio sociale, anziani o adulti in difficoltà, per garantire supporto nella gestione della quotidianità e delle attività domestiche (cura delle condizioni igieniche dell'ambiente di vita e della persona, lavaggio e riordino della biancheria, preparazione e cottura pasti), disbrigo commissioni esterne (acquisto generi alimentari e beni di prima necessità per conto dell'utente), accompagnamento ai servizi socio-sanitari del territorio.
- assistenza domiciliare in favore di neo-mamme, in particolare ragazze-madri, per fornire supporto nella gestione e organizzazione delle attività quotidiane, prevenzione della depressione post-partum e del disagio della genitorialità e dello sviluppo infantile.

#### **Destinatari**

Adulti e anziani in condizione di fragilità sociale, privi di una rete socio-familiare di supporto, a rischio di emarginazione sociale.

Gestanti e/o ragazze madri, privi di una rete socio-familiare di supporto, a rischio di emarginazione sociale.

## Requisiti del personale impiegato

### Qualifiche ammesse:

- Operatore socio-assistenziale (OSA)
- Educatore professionale
- Assistente all'infanzia

Il personale impiegato dovrà possedere la specifica formazione prevista per la relativa professione e dovrà essere in possesso di comprovata esperienza nell'ambito di tale attività.

## Corrispettivi

### Tariffa:

- Operatore socio-assistenziale (OSA): cat. C1 € 19,00/ora
- Educatore professionale: cat. D2 € 22,00/ora
- Assistente all'infanzia: cat. D1 € 20,00

Le somme si intendono comprensive degli oneri di gestione, compresi gli eventuali oneri accessori (materiali, supporti amministrativi, coordinamento, formazione, spostamenti, etc.), iva esclusa.

## B. 2 - ASSISTENZA ALLO STUDIO POMERIDIANO E RECUPERO CARENZE DISCIPLINARI

### Descrizione delle prestazioni

Il servizio prevede un accompagnamento pomeridiano all'esperienza scolastica da parte di operatori qualificati, per garantire sostegno allo studio per il recupero di carenze disciplinari, approfondimenti e supporto metodologico per l'acquisizione di un adeguato metodo di studio individualizzato.

Le attività previste mirano prevalentemente a:

- potenziare le abilità cognitive, di comunicazione, di autonomia personale e sociale;
- facilitare gli apprendimenti connessi alle attività scolastiche, prevedendo le seguenti azioni:
  - supporto allo svolgimento dei compiti scolastici;
  - sviluppo di un metodo di studio personalizzato per migliorare le proprie abilità di apprendimento, attraverso l'uso di strumenti compensativi e l'acquisizione di strategie individualizzate;
  - sviluppo delle abilità di apprendimento per bambini con bisogni educativi speciali (BES), disturbi specifici dell'apprendimento (DSA), deficit di attenzione e iperattività (ADHD).

Il servizio può essere svolto presso il domicilio dei beneficiari e/o presso la sede del soggetto accreditato.

### Destinatari

Minori in età scolare appartenenti a nuclei familiari in condizione di fragilità sociale.

**Requisiti del personale impiegato****Qualifiche ammesse:**

- Educatore professionale

Il personale impiegato dovrà possedere la specifica formazione prevista per la professione indicata e dovrà essere in possesso di comprovata esperienza nell'ambito specifico di attività.

**Corrispettivi****Tariffa:**

- Educatore professionale: cat. D2 € 22,00/ora

Le somme si intendono comprensive degli oneri di gestione, compresi gli eventuali oneri accessori (materiali, supporti amministrativi, coordinamento, formazione, spostamenti, etc.), iva esclusa.

**C) SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ E SERVIZIO DI MEDIAZIONE FAMILIARE****Descrizione delle prestazioni**1. Sostegno alla genitorialità

Le prestazioni in tale ambito riguardano interventi di supporto alle funzioni genitoriali, con la finalità di sostenere i genitori, potenziando la capacità di comprensione dei propri figli nelle diverse fasi evolutive e fornire gli strumenti per poter fronteggiare meglio le problematiche tipiche di ogni percorso genitoriale.

Il servizio garantirà ai genitori uno spazio nel quale poter riconoscere il proprio stile educativo, le aspettative, i bisogni, le paure e poter far emergere competenze, bagaglio valoriale e risorse già presenti.

Gli interventi di “educazione alla genitorialità” mirano, quindi, a valorizzare le competenze dei genitori, ad indirizzarli verso forme idonee di accudimento e cura, mantenimento di una sana relazione con i propri figli e creazione di un ambiente educativo positivo.

Obiettivi del servizio sono:

- acquisizione di conoscenze sullo sviluppo di crescita dei propri figli;
- rafforzamento delle competenze genitoriali per affrontare il ruolo educativo con più consapevolezza e responsabilità;
- aiutare i genitori ad assolvere a questa importante funzione affinché possano aiutare i figli a crescere con autostima e sicurezza, promuovendo un sano sviluppo psico-sociale e prevenendo fenomeni di devianza ed emarginazione sociale.

2. Mediazione familiare

Le prestazioni in tale ambito prevedono un “processo collaborativo di risoluzione del conflitto”,

favorito dalla presenza di una figura neutrale, il Mediatore, attraverso interventi professionali rivolti alle coppie o famiglie, finalizzati a riorganizzare le relazioni familiari quando presenti situazioni di criticità/conflittualità o volontà di separazione/divorzio.

Il Mediatore diviene, quindi, un punto di incontro in cui la coppia ha la possibilità di discutere e negoziare le problematiche di natura emotiva, economica, organizzativa, generate dall'elevata conflittualità o dalla separazione, incentivando la coppia a stabilire accordi, in funzione dei loro bisogni, con particolare riguardo agli interessi dei figli.

Gli obiettivi principali correlati all'intervento di mediazione familiare sono i seguenti:

- aiutare la coppia a comunicare in maniera costruttiva per raggiungere un accordo, che sia soddisfacente per tutti i familiari coinvolti, evitando la via giudiziale;
- appianare le problematiche di tipo relazionale, organizzativo ed economico che possono sorgere prima, durante e dopo sentenze di separazione/divorzio;
- instaurare un rapporto fiduciario con la coppia, rispettando le richieste di ognuno, sviluppando nuovi canali di comunicazione, incoraggiando la coppia a collaborare per la ricerca di soluzioni alternative al conflitto, esplorando tutte le possibilità di accordo, nel rispetto assoluto della riservatezza;
- proteggere la funzione genitoriale, indipendentemente dalla rottura del rapporto coniugale, per evitare ai figli ulteriore confusione di ruoli e funzioni, eventuali rischi di esclusione o discredito di uno dei genitori;
- raggiungimento della co-genitorialità, salvaguardando le responsabilità genitoriali individuali nei confronti dei figli, in special modo se minori;
- sostenere i genitori nella ridefinizione del progetto educativo finalizzato al benessere dei figli.

L'intervento di mediazione familiare è un processo che si articola attraverso una serie di incontri condotti da mediatori con specifica formazione.

Nell'ambito di questi presupposti, stante il carattere sperimentale, l'effettivo taglio operativo con cui connotare gli interventi sarà determinato sulla base della specificità del bisogno rilevato dalla valutazione multidimensionale e riportato dettagliatamente nel progetto personalizzato/patto per l'inclusione sociale.

### **Destinatari**

Prioritariamente genitori con figli di età inferiore a 1000 giorni (0-3 anni) con bisogni complessi.  
Nuclei familiari con problematiche di elevata conflittualità.

### **Requisiti del personale impiegato**

#### **Qualifiche ammesse:**

- Educatore professionale
- Psicologo
- Pedagogista
- Mediatore familiare
- Assistente sociale



Il personale impiegato dovrà possedere la specifica formazione prevista per la specifica professione, unitamente all'iscrizione al pertinente albo professionale ove previsto, e dovrà essere in possesso di comprovata esperienza nell'ambito specifico di attività.

### **Corrispettivi**

#### **Tariffa:**

- Educatore professionale: cat. D2 € 22,00/ora
- Psicologo: cat. E2 € 26,00/ora
- Pedagogista: cat. E2 € 26,00/ora
- Mediatore familiare: cat. E2 € 26,00/ora
- Assistente sociale: cat. D2 € 22,00/ora

Le somme si intendono comprensive degli oneri di gestione, compresi gli eventuali oneri accessori (materiali, supporti amministrativi, coordinamento, formazione, spostamenti, etc.), iva esclusa.

## **D) SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE**

### **Descrizione delle prestazioni**

Le prestazioni in tale ambito riguardano azioni di mediazione tra cittadini stranieri e la comunità locale per favorire politiche di integrazione sociale e facilitare ai cittadini migranti l'esercizio dei diritti fondamentali.

La mediazione culturale risponde ai seguenti obiettivi:

- rimuovere le barriere linguistiche e culturali;
- promuovere l'integrazione socio-economica e culturale sul territorio anche attraverso interventi formativi e informativi;
- facilitare l'accesso ai servizi pubblici e privati (servizi sociali, sanitari, educativi, culturali) ed alle altre opportunità territoriali.

Nello specifico il ruolo del mediatore potrà consistere nel:

- facilitare la comunicazione tra operatori sociali e utenti, qualora sia difficile la comprensione linguistica;
- accompagnare e supportare direttamente l'immigrato nell'adempimento di procedure amministrative burocratiche;
- supportare il cittadino straniero nella comprensione dei ruoli delle diverse figure professionali operanti nell'ambito socio-assistenziale e socio-sanitario;
- offrire consulenza agli operatori dell'equipe per facilitare la comunicazione con gli utenti stranieri presi in carico;
- fornire informazione sui diritti, doveri e opportunità.

<b>Destinatari</b>
Cittadini migranti di tutte le fasce di età.
<b>Requisiti del personale impiegato</b>
<p><b>Qualifiche ammesse:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mediatore culturale</li> </ul> <p>Il personale impiegato dovrà possedere l'attestazione del conseguimento della qualifica di "Mediatore culturale" a seguito della partecipazione a regolari corsi di formazione riconosciuti o conseguimento di titolo di studio universitario o post universitario e dovrà essere in possesso di comprovata esperienza nell'ambito specifico di attività.</p>
<b>Corrispettivi</b>
<p><b>Tariffa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mediatore culturale: D1 € 20,00/ora</li> </ul> <p>Le somme si intendono comprensive degli oneri di gestione, compresi gli eventuali oneri accessori (materiali, supporti amministrativi, coordinamento, formazione, spostamenti, etc.), iva esclusa.</p>

## **E) PRONTO INTERVENTO SOCIALE**

### **Descrizione delle prestazioni**

Le prestazioni in tale ambito sono finalizzate a garantire protezione e tutela materiale e sociale attraverso l'attivazione di interventi di pronta accoglienza e accoglienza di seconda soglia da realizzarsi nel seguente modo:

- promozione di interventi per le persone a rischio di esclusione sociale e servizi di pronto intervento e di prima assistenza per far fronte alle esigenze primarie di accoglienza e cura, in coerenza con il paradigma del "Housing First";
- presa in carico della persona e accompagnamento ai servizi socio-sanitari attraverso un approccio d'inclusione multidimensionale e multi-professionale.

Gli interventi potranno riguardare:

F1: accoglienza di emergenza estrema, servizi di accoglienza temporanea, anche presso strutture alberghiere, B&B, strutture di accoglienza, che garantiscano una risposta immediata al bisogno di alloggio, conseguente a segnalazioni dei Servizi sociali. La durata dell'accoglienza di emergenza è di una settimana, prorogabile su richiesta del Servizio Sociale, valutati i bisogni dell'utenza;

F2: accoglienza temporanea di seconda soglia, con la messa a disposizione di appartamenti nei Comuni del DSS 14, allo scopo di offrire uno spazio protetto attraverso il quale riattivare percorsi di autonomia sociale, lavorativa ed abitativa, per il raggiungimento dell'autonomia.

Nello specifico:

- l'accoglienza di seconda soglia consente di rispondere in modo più coerente ai bisogni emergenti dei cittadini sul modello "housing first", condomini sociali (alloggi indipendenti con servizi in comune) e varie forme di co-housing solidale (co-abitazioni) orientati verso obiettivi di autonomia e di piena inclusione sociale per i cittadini/nuclei coinvolti.
- Tutti gli utenti accolti devono avere un progetto personalizzato di sostegno e accompagnamento elaborato in collaborazione con i Servizi Sociali. Ogni progetto di accoglienza si sviluppa in diverse fasi, dalla progettazione individualizzata per l'uscita dalla situazione di precarietà, al supporto nella ricerca di opportunità di lavoro e di alloggio.
- Le attività di co-housing sociale per l'emergenza abitativa, avranno durata massima di 3 mesi, eventualmente prorogabili, per una ricettività di almeno 2 posti destinati a persone singole, oppure ad almeno 2 nuclei familiari da realizzare in strutture alloggiative messe a disposizione dai Soggetti accreditati.
- I Soggetti accreditati dovranno garantire stanze private e spazi comuni e l'intestazione delle forniture domestiche a loro carico, in ragione della durata limitata del periodo di ospitalità. Gli ospiti potranno contribuire alle spese per l'accoglienza, sulla base di quanto stabilito nel progetto personalizzato.
- I Soggetti accreditati dovranno impegnarsi a fornire un Regolamento per la convivenza negli spazi messi a disposizione e garantire una supervisione periodica (almeno una volta a settimana) nell'ambito dei progetti di accoglienza attuati.

### **Destinatari**

Persone o nuclei familiari, anche beneficiari di misure di sostegno alla povertà, privi di una rete familiare e/o informale di supporto e che:

- vivono in strada o in alloggi di fortuna;
- sono in procinto di uscire da strutture di protezione, cura o detenzione e non dispongono di una soluzione abitativa;
- sfrattate per morosità incolpevole o in attesa dell'assegnazione della casa popolare, anche che abbiano una discreta capacità reddituale ma che ancora non riescono ad accedere al mercato libero della casa.

### **Requisiti del personale impiegato**

Possono attivare azioni di pronto intervento sociale i Soggetti di cui all'art.4 dell'Avviso pubblico.

## Corrispettivi

- F1 accoglienza di emergenza estrema: € 35,00 al giorno a persona (comprensivi di pernottamento e prima colazione);
- F2 accoglienza temporanea di seconda soglia: per ogni posto verrà corrisposto un contributo mensile pari a € 150,00 per persona singola e € 300,00 per nucleo familiare.

## Articolo 2 - PARAMETRI DI QUALITÀ E FASI DI EROGAZIONE

### Fase 1. Prima dell'erogazione delle prestazioni

#### Aspettative dell'utente e dei familiari

L'utente e i suoi familiari hanno necessità di:

- conoscere la tipologia dell'intervento e della prestazione;
- conoscere l'operatore che svolgerà le prestazioni e le sue competenze;
- conoscere i tempi di intervento, secondo il calendario concordato;
- conoscere eventuali azioni a carico dell'utente o del nucleo familiare;
- avere conferma dell'intervento.

#### Il Soggetto Accreditato si impegna con il proprio personale di contatto a gestire:

- un colloquio informativo a domicilio ovvero presso la sede del Fornitore o presso gli uffici di Servizio Sociale in presenza del case manager;
- l'organizzazione dell'incontro con l'operatore che svolgerà l'intervento;
- l'informativa sulla riservatezza e privacy della prestazione;
- la definizione di un progetto personalizzato, sulla base dei bisogni individuati dal case manager, con l'identificazione degli obiettivi degli interventi e i risultati attesi in termini di mantenimento e o miglioramento del grado di autonomia.

#### Il Soggetto Accreditato si impegna, inoltre, a predisporre:

- la carta dei servizi redatta in conformità alla L. 328/2000 e riportante i criteri per l'accesso ai servizi, le tipologie delle prestazioni e le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti, le procedure per assicurare la tutela degli utenti;
- materiale informativo (brochure aziendale, etc.) anche attraverso siti web e materiale informatico e multimediale - CV aziendale;
- logo aziendale presente su tutta la modulistica tecnica e informativa;
- abiti da lavoro consoni in relazione al ruolo svolto dal personale.

### L'utente beneficiario e i suoi familiari:

- partecipano alla definizione dell'intervento, nelle modalità e nei tempi definiti;
- prestano il proprio consenso e la propria disponibilità e collaborazione;
- approvano l'intervento.

## **Fase 2. All'avvio dell'erogazione delle prestazioni**

### Aspettative dell'utente e dei familiari

- Puntualità riguardo l'avvio della prestazione.
- Riconoscibilità dell'operatore.
- Certezza della tipologia di intervento

### Il Soggetto Accreditato si impegna a:

- disporre di personale qualificato, rispetto a ciascuna tipologia di servizio, non soggetto a rotazione, con specifiche competenze relazionali, con perfetta conoscenza del bisogno del nucleo familiare di riferimento, incaricato con regolare contratto di lavoro;
- garantire la puntualità di intervento;
- garantire l'identificabilità del proprio personale con tesserino con foto;
- presentare all'utenza il personale incaricato, il quale dovrà garantire affidabilità, rassicurazione, immagine adeguata al ruolo e utilizzo di linguaggio consono;
- organizzare le attività nel rispetto dei ritmi di vita degli utenti.

### L'utente beneficiario e i suoi familiari garantiscono:

- puntualità di accesso nel caso di interventi extra domiciliari;
- disponibilità all'accesso domiciliare da parte degli operatori;
- disponibilità di eventuali dotazioni a carico del nucleo o del beneficiario necessari per l'erogazione della prestazione (previo accordo con l'Ente gestore).

## **Fase 3. Durante l'erogazione delle prestazioni**

### Aspettative dell'utente e dei familiari

Totale fruizione della prestazione concordata.

### Il Soggetto Accreditato si impegna a:

- garantire il corretto svolgimento della prestazione concordata mediante precisa descrizione delle attività previste in ogni fase di intervento;
- agevolare il coinvolgimento attivo dell'utente, dei familiari e di tutti i soggetti coinvolti nel percorso socio educativo.
- garantire l'eventuale flessibilità di intervento;

- utilizzare materiali e dotazioni efficienti;
- garantire personale qualificato e relativa buona condotta;
- adeguare eventualmente l'intervento, per contenuti, modalità e tempi;
- rendersi disponibile agli eventuali incontri d'èquipe presso i servizi sociali.

L'utente beneficiario e i suoi familiari si impegnano a:

- garantire disponibilità alla fruizione dell'intervento;
- partecipare attivamente per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- rendersi disponibile agli eventuali incontri di aggiornamento presso i servizi sociali.

#### **Fase 4. Al termine dell'erogazione delle prestazioni**

Aspettative dell'utente e dei familiari

- certezza di aver fruito di ogni prestazione concordata nei termini e nelle modalità definite;
- possibilità di valutare la prestazione, eventualmente rimodulando il servizio, al fine di garantire la massima soddisfazione del bisogno espresso;
- possibilità di chiedere la sostituzione del Fornitore o dell'Operatore per giustificati motivi.

Il Soggetto Accreditato si impegna a:

- compilare la cartella personale contenente ogni dato e informazione utile alla gestione del percorso socio assistenziale;
- descrivere all'utente e ai familiari l'avvenuto intervento;
- programmare l'intervento successivo con il beneficiario e i familiari.

L'utente beneficiario e i suoi familiari si impegnano a:

- Segnalare eventuali problematiche rilevate.

#### **Fase 5. Al termine del ciclo assistenziale**

Aspettative dell'utente e dei familiari

- Conoscere i risultati dell'intervento.
- Conoscere gli obiettivi eventualmente raggiunti.

Il Soggetto Accreditato si impegna a:

- predisporre la valutazione del progetto e il confronto risultati attesi con risultati raggiunti;
- verificare i risultati raggiunti con le figure professionali coinvolte durante il servizio;
- presentare i risultati al beneficiario e/o al nucleo familiare;
- consegnare la scheda di valutazione per il beneficiario e/o il nucleo familiare al case manager.

L'utente beneficiario e i suoi familiari si impegnano a:

- rendersi disponibili all'incontro con i servizi sociali referenti per l'elaborazione dei risultati raggiunti previsti dal progetto personalizzato.

### **Articolo 3 – ATTUAZIONE DEI SERVIZI E UTILIZZO DEL SISTEMA DI ACCREDITAMENTO**

1. A seguito di sottoscrizione del Patto di Accreditamento, verrà reso pubblico il Catalogo delle Prestazioni e dei Servizi. Il Catalogo avrà formato digitale sul portale web e corrispondente supporto cartaceo; riporterà per ciascun Servizio l'elenco dei soggetti accreditati e consentirà la consultazione della carta dei servizi presentata da ciascun soggetto fornitore.
2. In favore di ciascun beneficiario dei progetti di inclusione, l'assistente sociale/case manager ovvero l'équipe multidisciplinare elaboreranno un Piano di intervento assegnando, nei limiti del budget, una o più prestazioni dell'accREDITAMENTO, determinando il valore del "*voucher di servizio*". Il progetto di inclusione potrà essere periodicamente rimodulato, modificando tipologia e quantità delle prestazioni assegnate a seconda delle finalità da raggiungere.
3. L'assegnazione delle prestazioni genera il "diritto" alla loro fruizione presso i soggetti accreditati attraverso l'utilizzo di "*voucher di servizio*". Il voucher non è trasferibile, né cedibile a persone diverse dal beneficiario, né in alcun modo monetizzabile.
4. Al fine di assegnare al cittadino un ruolo di "centralità", il beneficiario ovvero i genitori, o chi ne fa le veci, potranno liberamente scegliere l'Operatore economico per ciascun servizio assegnato, attraverso il Catalogo delle Prestazioni. L'assistente sociale/case manager ovvero l'équipe multidisciplinare fornirà all'utente e/o ai suoi familiari ogni indicazione in merito ai soggetti accreditati che hanno sottoscritto il patto di accREDITAMENTO, affinché possano scegliere tra questi il proprio fornitore.
5. Sottoscritto il patto di accREDITAMENTO e definito il Piano di intervento personalizzato, l'Ente gestore potrà emettere gli ordinativi di servizio e gli Operatori economici individuati dai beneficiari saranno obbligati, entro il termine prescritto dal singolo ordinativo di servizio, ad erogare le prestazioni.
6. Se dovessero subentrare reali motivi di insoddisfazione per le prestazioni ricevute, l'utente ha la facoltà di revocare in qualsiasi momento, con un preavviso di 15 giorni, l'Operatore economico scelto, comunicando per iscritto di voler interrompere il rapporto e la volontà di scelta di altro Fornitore.

L'accREDITAMENTO non comporta automaticamente la possibilità di erogazione delle prestazioni tramite voucher sociale, ma unicamente l'iscrizione nell'Elenco al fine di consentire la libera scelta del cittadino. Il solo accREDITAMENTO non dà, quindi, automaticamente diritto ad acquisire finanziamenti pubblici. Il soggetto accREDITATO scelto dal cittadino dovrà rendersi disponibile ad un incontro per la definizione di dettaglio del Patto per l'inclusione sociale senza previsione di oneri aggiuntivi, anche ai fini di una condivisione dei contenuti di ogni singolo ordinativo di servizio.

### **3.1 - Modalità di svolgimento del servizio**

La procedura di attivazione degli interventi, a seguito della trasmissione degli ordinativi di servizio, prevede le seguenti fasi:

1. L'operatore/l'equipe multidisciplinare del servizio sociale dell'Ente gestore contattano il referente dell'ente accreditato e prescelto dall'utente per concordare le modalità di attuazione dell'intervento e condividere il Piano di intervento. Lo scopo dell'incontro è quello condividere tra le parti gli obiettivi del progetto e definirne l'avvio.
2. Avvio dell'intervento secondo il calendario predefinito.
3. Svolgimento di incontri periodici per il monitoraggio del progetto personalizzato, anche attraverso la partecipazione alle Equipe Multidisciplinari, a richiesta del case manager referente.

I Fornitori accreditati si impegnano ad avviare gli interventi di norma entro 7 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del predetto Piano di intervento, salvo casi di particolare urgenza, per i quali potranno essere concordati con gli enti accreditati tempi di attivazione inferiori.

L'attuazione del Piano di intervento personalizzato è affidata ai soggetti accreditati per quanto di loro competenza, i quali potranno provvedere anche con correttivi necessari a rendere efficace l'intervento, nel rispetto del monte ore, dei costi e/o degli obiettivi previsti dal progetto affidato e concordandoli con il Servizio Sociale del Comune, dopo aver acquisito il consenso dell'utente e/o dei suoi familiari.

I referenti dei soggetti accreditati devono, in ogni caso, segnalare al case manager referente ogni criticità o ulteriore bisogno rilevato nelle situazioni seguite, proponendo le necessarie modifiche del programma individuale.

La sospensione/chiusura del Piano d'intervento è disposta dal case manager referente, previa verifica della situazione con il referente individuato dal soggetto accreditato.

### **3.2 - Registrazione delle prestazioni rese**

L'operatore accreditato dovrà dotarsi di una scheda giornaliera delle prestazioni per singolo utente nel quale dovranno essere indicate: la data, le prestazioni erogate previste nel progetto personalizzato, l'ora di inizio e fine intervento, la sede dell'intervento, la firma dell'operatore incaricato, la firma del beneficiario (se minore, firma del genitore o di chi ne fa le veci). Dovranno, inoltre, essere indicate nella stessa scheda le eventuali prestazioni non rese e la relativa motivazione.

La suddetta scheda dovrà essere redatta in duplice copia: una dovrà rimanere al beneficiario dell'intervento educativo ed una consegnata al Comune Capofila in fase di rendicontazione.

### **Articolo 4 – VOUCHER DI SERVIZIO**

Il "voucher servizio" è lo strumento concreto attraverso il quale l'Ente gestore, a seguito delle necessità rilevate dalla valutazione multidimensionale dell'utente preso in carico, anche beneficiario di misure di contrasto alla povertà, autorizza l'erogazione del servizio e si impegna a sostenere l'onere finanziario correlato all'effettiva prestazione, in caso di fruizione della stessa.

In termini economici il "voucher di servizio" è il titolo valido per l'acquisto nell'ambito del catalogo delle prestazioni e può essere speso solo presso fornitori accreditati con il Distretto Socio-sanitario 14.



Il “voucher di servizio”, in particolare, deve indicare:

- a. i dati anagrafici dell’utente e, se pertinente, le generalità dell’eventuale familiare di riferimento;
- b. l’operatore prescelto dal beneficiario;
- c. tipologia di intervento e numero di ore autorizzate;
- d. la decorrenza ed il termine dell'autorizzazione;
- e. ulteriori eventuali informazioni inerenti alla gestione del voucher.

Il “voucher di servizio” viene redatto in duplice copia: una copia viene trattenuta dal Servizio Sociale e una copia viene consegnata alla famiglia. Al fornitore accreditato viene invece inviato dal Servizio Sociale del Comune di Acireale l’Ordinativo di Servizio, contenente i medesimi dati relativi al voucher e ulteriori dati necessari, con l’impegno da parte dell’Ente gestore ad assumersi l’onere della copertura dei costi.

Il voucher è strettamente connesso alla durata del progetto personalizzato; ogni cambiamento del Piano di intervento e quindi degli interventi autorizzati, produce variazioni al contenuto del “voucher servizio” anche per quanto attiene la parte economica, pertanto, ogni volta che si modificano gli interventi autorizzati dovrà essere prodotto un nuovo "voucher servizio" e, di conseguenza, un nuovo Ordinativo di Servizio integrativo o sostitutivo del precedente.

L’Ente gestore, tramite il proprio Servizio sociale, definisce in modo autonomo e secondo proprie specifiche valutazioni, in base agli stanziamenti economici approvati all’interno della programmazione di settore, gli elementi quantitativi connessi all’erogazione del servizio.

Non si determinano obbligazioni in capo all’Ente gestore, che sarà libero di emettere ordinativi in funzione dell’effettivo fabbisogno rilevato o di non emetterne, senza previsione di alcun quantitativo minimo. Le obbligazioni sorgeranno solo ed esclusivamente in seguito all’emissione degli ordinativi di servizio. I costi associati alle prestazioni sono quelli indicati all’articolo 1.

Nell’ambito della definizione dei Piani di intervento e degli ordinativi di servizio, potranno essere costruiti pacchetti ad hoc in relazione alla specificità dei bisogni rilevati, fermo restando i costi orari massimi indicati.

In aggiunta alle prestazioni indicate all’art.1, il carattere sperimentale dell’intervento potrebbe determinare la necessità di figure professionali e servizi aggiuntivi, per i quali il Servizio sociale dell’Ente gestore potrà prevedere la definizione di un voucher il cui valore sarà commisurato al costo dello specifico intervento.

Il corrispettivo è da intendersi onnicomprensivo, ricomprendendo tra gli altri i costi per le attività di coordinamento, nonché i costi connessi al rispetto della normativa sulla sicurezza sul lavoro.

#### **Articolo 5 - RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI**

- Il corrispettivo relativo al voucher di servizio e alle prestazioni effettivamente rese sarà liquidato con cadenza mensile a seguito della presentazione di regolare fattura. L’operatore accreditato, prima dell’emissione della fattura, dovrà trasmettere al Comune di Acireale, capofila del DSS 14, una scheda di rendicontazione riepilogativa unica relativa all’avvenuta erogazione degli interventi, con l’indicazione, per ciascun beneficiario, della tipologia delle

prestazioni erogate e il numero delle ore complessivamente erogate, corredato da apposita relazione mensile, scheda di registrazione delle presenze e i relativi documenti contabili attestanti i costi sostenuti documenti contabili attestanti i costi sostenuti (buste paga, ricevute dei pagamenti, F24 quietanzati, estratto conto bancario, prospetto dettagliato con allegate le ricevute delle spese eventualmente sostenute).

Il Comune si riserva la facoltà di richiedere ulteriore documentazione a supporto della rendicontazione. Il pagamento del compenso dovuto avverrà, quindi, a seguito di ricezione della suddetta documentazione e, in ogni caso, previa acquisizione del DURC e verifica della sua regolarità.

Per eventuali ritardi o sospensioni di pagamento, dovuti alla mancata, incompleta o tardiva esibizione della documentazione richiesta, il fornitore accreditato non potrà opporre eccezioni all'Amministrazione né avrà titolo a risarcimento di danni, interessi di mora, né ad altra pretesa.

L'eventuale ritardo di pagamento di fatture non può essere invocato come motivo valido per la risoluzione del patto di accreditamento da parte del Fornitore, il quale è tenuto a continuare ad erogare i servizi accreditati fino alla scadenza degli stessi.

### **5.1 Tracciabilità dei flussi finanziari**

L'ente accreditato, ai sensi della Legge n.136 del 13 agosto 2010 "Tracciabilità dei flussi finanziari", dovrà indicare il numero di conto corrente "dedicato" su cui dovranno transitare tutti i movimenti finanziari, comprese le retribuzioni del personale, relativi alla gestione dei servizi espletati indicando altresì le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su tale conto.

### **Articolo 6 – OBBLIGHI**

I soggetti richiedenti, in caso di accreditamento, devono assumere i seguenti obblighi:

- prendere in carico gli utenti comunicati Distretto Socio-Sanitario 14, Comune Capofila Acireale;
- dotarsi entro 15 giorni dalla comunicazione di accreditamento e comunque prima dell'avvio del servizio, di una sede operativa nel territorio del Distretto Socio Sanitario 14 comunicandone ubicazione e contatti;
- fornire ai propri operatori tutti i mezzi, gli strumenti e gli ausili necessari ad un'adeguata erogazione dell'intervento secondo quanto previsto dalle norme vigenti, per l'espletamento delle mansioni, nonché per la prevenzione degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali;
- garantire, per quanto possibile, la continuità del rapporto operatore - utente;
- garantire l'eventuale sostituzione tempestiva degli operatori con altri aventi la stessa qualifica;
- effettuare qualsiasi trattamento di dati personali e sensibili nel pieno rispetto della normativa sulla privacy;
- stipulare polizza di assicurazione per la responsabilità civile per un massimale non inferiore a € 1.000.000,00 per singolo sinistro, con oneri ad intero ed esclusivo carico dell'impresa. La polizza dovrà prevedere espressamente il risarcimento per i danni causati agli utenti e/o a terzi e ai loro beni in occasione delle prestazioni erogate, con ampia e totale liberazione dell'Amministrazione

Comunale da ogni responsabilità, ed esclusione dell'esercizio del diritto di rivalsa;

- garantire l'erogazione delle prestazioni, trattandosi di servizi di pubblico interesse, sempre ed in ogni caso, anche in presenza di agitazioni sindacali, vertenze aziendali, ecc. nella misura prevista da eventuali accordi in applicazione della normativa sui servizi definiti essenziali;
- fornire una dotazione quantitativa e qualitativa di figure professionali stabili dotate di profilo coerente con quanto richiesto per ciascun tipo di intervento;
- adottare piani annuali per la formazione del personale di almeno 20 ore all'anno aggiuntive alla formazione obbligatoria di cui al D. Lgs. 81/2008;
- adottare idonee modalità per il contenimento del turnover degli operatori;
- adottare adeguati strumenti per il coordinamento e la supervisione delle attività;
- adottare un sistema interno di monitoraggio e valutazione dei servizi erogati;
- adottare una customer satisfaction da sottoporre, con cadenza quadrimestrale, agli utenti del servizio e da trasmettere al Comune di Acireale;
- impegno ad osservare le misure di sicurezza di cui al D. L.gvo 81/2008 adottando apposito Piano.
- impegno a comunicare ogni variazione dei dati trasmessi.

## **Articolo 7 – CONDIZIONI DI ESECUZIONE**

I soggetti interessati all'accreditamento dovranno garantire quanto di seguito indicato:

- individuazione di un referente reperibile telefonicamente, con recapito da indicarsi nella Carta dei servizi presentata;
- partecipazione alle Equipe Multidisciplinari, a richiesta dell'Ente gestore, per il coordinamento dei progetti personalizzati attivati, da tenersi anche presso la sede dei Servizi sociali comunali di residenza degli utenti per i quali il personale del soggetto accreditato presta il Servizio;
- metodologia operativa con possesso e produzione di idonea documentazione, con la descrizione delle modalità e delle procedure di intervento, con un'analisi di dettaglio della prassi operativa;
- dotazione di idonei mezzi di trasporto per le attività che potranno prevedere l'accompagnamento.

I soggetti accreditati potranno, altresì, produrre opuscoli informativi e descrittivi delle attività da svolgere, con i recapiti telefonici per ogni eventuale comunicazione. Tali opuscoli dovranno essere consegnati all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Acireale, capofila del DSS14 (che successivamente provvederà a consegnarli anche agli altri Comuni del Distretto), entro 10 giorni dalla comunicazione di avvenuta iscrizione all'Elenco dei soggetti accreditati, al fine di consentire ai cittadini una più ponderata scelta dell'Ente a cui richiedere l'attivazione del servizio.

## **Articolo 8 - MONITORAGGIO DEL SERVIZIO**

Al fine di monitorare l'andamento del servizio è prevista la produzione di relazioni intermedie e finali, da ritenersi comprese nell'importo di ogni singolo ordinativo, come da indicazioni che saranno contenute nel medesimo ordinativo.

## **Articolo 9 – VERIFICHE E CONTROLLI SULLA QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI**

Al fine di verificare il regolare svolgimento del servizio oggetto del presente accreditamento, nonché l'efficacia e l'efficienza della gestione, l'Ente gestore potrà effettuare controlli, in qualsiasi momento, senza preavviso e con le modalità che riterrà opportune, per verificare la rispondenza del servizio fornito dai soggetti accreditati alle prescrizioni contrattuali previste dal presente Capitolato.

Resta inoltre facoltà dell'Ente gestore di richiedere in qualsiasi momento, in aggiunta alle relazioni già previste, informazioni sul regolare svolgimento del servizio e attuare controlli a campione presso l'utenza. Qualora dal controllo il servizio dovesse risultare non conforme agli accordi contrattuali, si notificherà l'inadempimento e verranno formulate per iscritto le relative prescrizioni comunicandole al fornitore; quest'ultimo dovrà provvedere ad eliminare le disfunzioni rilevate con ogni tempestività e comunque entro le 48 ore successive alla ricezione delle prescrizioni.

Annualmente i soggetti accreditati dovranno confermare il mantenimento dei requisiti.

## **Articolo 10 - LA CARTA DEI SERVIZI**

In sede di presentazione dell'istanza di accreditamento, gli operatori economici dovranno presentare una Carta dei Servizi, intesa sia come strumento di informazione per le famiglie, al fine del loro orientamento nella scelta del soggetto cui rivolgersi per i loro bisogni assistenziali, sia come impegno a rispettare i diritti e gli standard qualitativi dichiarati.

La Carta dei Servizi dovrà illustrare almeno i seguenti aspetti minimi:

- breve presentazione dell'operatore economico;
- indicazione della sede operativa;
- indicazione del referente del servizio con i relativi contatti;
- descrizione dei servizi erogati;
- procedure di tutela dei diritti degli utenti (suggerimenti, osservazioni, reclami).

Resta ferma la possibilità per gli operatori economici di redigere un documento di maggior dettaglio, che a mero titolo esemplificativo potrà prevedere:

- politiche per la qualità;
- servizi aggiuntivi/migliorativi offerti;
- modalità di coinvolgimento delle famiglie.

La Carta dei servizi sarà pubblicata sui siti istituzionali dei Comuni del Distretto Socio-Sanitario 14. Gli operatori economici dovranno tempestivamente modificare le informazioni ivi contenute, ove non più aggiornate o pertinenti e trasmettere la nuova Carta dei servizi all'Azienda al fine della sostituzione del file sul sito istituzionale.

## Capo II – IL PERSONALE

### Articolo 11 - IL PERSONALE - DISPOSIZIONI GENERALI

Per tutte le attività di gestione del servizio, oggetto del presente capitolato, l'operatore economico incaricato si avvarrà di proprio personale qualificato che opererà sotto la sua esclusiva responsabilità.

I Soggetti accreditati dovranno assicurare lo svolgimento del servizio, oggetto della presente procedura di accreditamento, attraverso operatori dotati di titoli, preparazione professionale ed esperienza pregressa come richiesti per ciascuna prestazione nell'ambito del Capitolato di cui al precedente art. 1. Per le professioni che la prevedono, dovrà essere ottemperata l'iscrizione all'albo presso l'ordine professionale o alle associazioni professionali di riferimento.

I soggetti accreditati sono altresì tenuti all'osservanza di tutte le leggi vigenti in materia di tutela e sicurezza del lavoro, nonché di ordine retributivo, previdenziale e fiscale nei confronti del personale addetto allo svolgimento del servizio.

### Articolo 12 - IL PERSONALE - ULTERIORI DISPOSIZIONI, SOSTITUZIONI E TURNOVER

Il Soggetto accreditato dovrà:

- assicurare la continuità e la qualità delle azioni assistenziali, che devono essere espletate nel corso di ciascun intervento. In particolare, considerata l'importanza della continuità nella relazione di aiuto e nell'intervento erogato all'utenza fragile, i soggetti accreditati dovranno limitare al massimo gli avvicendamenti del personale, avvisando anticipatamente e motivando nel caso si rendessero necessarie sostituzioni;
- garantire il buon funzionamento del servizio, sia per quanto riguarda il rispetto degli orari da parte del personale, sia per quanto riguarda il livello delle prestazioni erogate;
- assicurare la vigilanza del personale incaricato, assumendo tutti i provvedimenti a carico dello stesso qualora si comporti in modo non corretto nei confronti degli utenti;
- assumere la responsabilità, in modo esclusivo, verso il personale e i soggetti terzi, per gli atti compiuti e per i danni, di qualsiasi tipo, che dovessero derivare dall'esercizio della gestione del servizio;
- indicare un proprio referente, professionalmente qualificato, la cui funzione è necessaria per l'organizzazione e la gestione degli interventi e per assicurare il collegamento con i servizi coinvolti anche mediante incontri periodici di coordinamento;
- provvedere direttamente e senza ulteriore spese per l'Ente gestore ad eventuali supplenze degli operatori impiegati. In particolare, in caso di assenza improvvisa e non programmata dell'operatore (malattia o altro), dovrà essere garantita la comunicazione tempestiva alla famiglia beneficiaria e al Servizio Sociale; in casi di particolare necessità e urgenza dell'intervento, dovrà essere garantita la sostituzione dell'operatore assente entro la prima ora di servizio dell'orario concordato nel giorno in cui si verifica l'assenza dell'operatore.

L'Ente procedente si riserva il diritto di chiedere al Soggetto accreditato la sostituzione del personale ritenuto non idoneo al servizio, per comprovati motivi (lamentele degli utenti, segnalazioni scritte da parte di terzi, ecc.), senza alcun onere aggiuntivo.

### **Articolo 13 - OBBLIGHI DEL PERSONALE**

Il Personale deve essere idoneo alle mansioni assegnate per capacità fisiche e per qualifica professionale, deve mantenere un comportamento decoroso ed irreprensibile, corretto, cortese e disponibile alla collaborazione, nonché rispettoso e attento alla cura dell'utenza.

Il Personale deve garantire la riservatezza assoluta relativamente a tutto ciò di cui venisse a conoscenza nel rapporto di servizio, in piena osservanza del D. Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii. e del Regolamento (UE) 2016/679. I soggetti accreditati e il loro personale dovranno mantenere il segreto d'ufficio e la riservatezza sui fatti o dati concernenti l'organizzazione e l'andamento del servizio, nonché i fatti o dati riguardanti direttamente gli utenti.

Il personale è soggetto altresì agli obblighi di cui agli artt. 20 e 78. del D. Lgs. 81/2008, ogni responsabilità in caso di infortunio ricadrà sul Soggetto accreditato, sollevando quindi le amministrazioni comunali distrettuali.

### **Articolo 14 - SICUREZZA DEI LAVORATORI**

Il Soggetto accreditato è obbligato ad osservare le misure generali di tutela di cui all'articolo 15 del Decreto Lgs. n. 81 del 2008, nonché tutte le misure specifiche in relazione alle caratteristiche dei servizi, degli ambienti ove essi si svolgono e delle attrezzature utilizzate.

Il Soggetto accreditato deve, tra l'altro, fornire al Personale tutte le attrezzature di lavoro, nonché i materiali e i dispositivi di protezione individuale occorrenti per l'espletamento dei Servizi e per il contenimento dei rischi.

Sono a carico del Soggetto accreditato i corsi ed aggiornamenti del Personale in base agli artt. 36 e 37 al D. Lgs 81/2008, nonché la sorveglianza sanitaria di cui all'art. 41 del medesimo Decreto.

Ai sensi degli articoli 18, comma 1, lettera u) del Decreto n. 81 del 2008, il Soggetto accreditato è obbligato a fornire a ciascun soggetto occupato nel servizio un'apposita tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro.

Ai sensi degli art. 17 e 29 del D. Lgs 81/2008, se pertinente, deve procedere alla redazione del Documento di Valutazione dei Rischi, il quale dovrà essere custodito presso l'unità alla quale si riferisce la valutazione stessa.

Con la presentazione dell'istanza, il fornitore accreditato solleva l'Ente gestore da qualsiasi azione, pretesa o richiesta avanzata a qualsiasi titolo dal personale coinvolto in relazione al rapporto di lavoro, compresi gli infortuni sul lavoro o comunque connessi con l'esercizio di cui al presente Capitolato.

### **Articolo 15 - NORME A TUTELA DEI LAVORATORI**

Per l'intera durata del Patto di accreditamento, il Soggetto accreditato è obbligato ad applicare, al personale, sia a tempo indeterminato che a tempo determinato, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro di Settore vigenti al momento dell'avvio del Servizio.

Il fornitore solleva l'Ente gestore da qualsiasi obbligo e responsabilità per retribuzioni, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazioni ed in genere da tutti gli obblighi risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro, sicurezza e di assicurazioni sociali, assumendone a proprio carico tutti gli oneri relativi. La mancata applicazione dei contratti di lavoro, la violazione di norme, il mancato pagamento dei salari mensili o il mancato versamento dei contributi previdenziali o assicurativi in favore del Personale costituisce motivo di risoluzione dei singoli Ordinativi di Servizio e del patto di accreditamento.

Il Soggetto accreditato deve, inoltre, osservare le norme e le prescrizioni delle leggi e dei regolamenti, nazionali, regionali e comunali sull'assunzione, tutela, protezione, assicurazione, assistenza, libertà e dignità dei lavoratori.

#### **Articolo 16 - RINVIO AL PATTO DI ACCREDITAMENTO**

Per le questioni non disciplinate dal presente Capitolato si rimanda allo schema di patto di accreditamento, il quale contiene le clausole dirette a regolare nello specifico il rapporto giuridico tra Ente gestore ed Enti accreditati.