

LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI SAD – SADH –  
SADAF - ADM – ADH – ADEH  
MEDIANTE ACCREDITAMENTO E VOUCHERIZZAZIONE  
TRIENNIO 2025-2027

Approvate nell'Assemblea dei Sindaci in data 03/03/2025

PREMESSO CHE:

1. Con Deliberazione Regionale - D.G.R. N. 1473/2023 del 04 dicembre 2023 "indicazioni in merito alla programmazione sociale territoriale per l'anno 2024 e al percorso di definizione delle linee di indirizzo per il triennio 2025-2027 dei Piani di Zona",
2. Con Deliberazione di Consiglio Comunale n.69 del 28/11/2024 è stato confermato in capo al Comune di Peschiera Borromeo il ruolo di Ente Capofila del Distretto Sociale Paullese, conferendo allo stesso la gestione organizzativa, economico/finanziaria del Distretto medesimo.
3. Con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 70 del 28/11/2024 è stato approvato il Piano di Zona 2025/2027 contenente tra le altre materie di competenza distrettuale la -voucherizzazione dei servizi di assistenza domiciliare e non, finalizzati a sostenere la permanenza al domicilio di cittadini residenti nell'ambito, di qualsiasi età che si trovino in condizioni transitorie o permanenti di fragilità o in situazioni di non autosufficienza, per i quali il Servizio sociale professionale Comunale prevede di attivare un progetto assistenziale.

RICORDATO che:

1. I servizi SAD, SADH, ADM, ADEH sono gestiti con il modello gestionale dell'accREDITamento di ditte altamente qualificate e specializzate e con l'utilizzo di voucher sociali orari;
2. in linea con la Legge n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" e la Legge Regionale n. 3/2008 denominata: "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e socio sanitario", l'Ambito Paullese vuole fornire ai cittadini un sistema integrato di servizi, di prestazioni e di strutture territoriali, domiciliari, diurne garantendo il pieno esercizio della libertà di scelta del cittadino nel suo percorso di cura;
3. l'accREDITamento, quale strumento di gestione, prevede la costituzione di un Albo di enti gestori altamente qualificati e specializzati nell'erogazione delle prestazioni ai cittadini.

PRINCIPI FONDAMENTALI E INTERVENTI SOCIO-ASSISTENZIALI DEI SERVIZI SAD, SADH, ADM, ADEH

I principi fondamentali dei servizi oggetto delle presenti linee guida sono:

1. la centralità della persona in una condizione di fragilità;
2. il mantenimento della persona fragile al proprio domicilio per garantirle il proprio contesto familiare, ambientale e sociale, prevenendo ricoveri in strutture sociosanitarie o ospedalizzazioni o istituzionalizzazioni qualora non siano strettamente indispensabili;
3. Il supporto nella gestione delle attività quotidiane sollevando e sostenendo in parte la famiglia nel governo dal carico assistenziale/educativo (es. sostegno educativo, igiene degli ambienti, preparazione dei pasti, igiene della persona, disbrigo di commissioni, ecc.);
4. Il mantenimento del più alto livello possibile di autonomia delle persone, costruendo insieme a loro percorsi che diano risposta ai bisogni assistenziali;
5. favorire la socializzazione attraverso il mantenimento ed il rafforzamento delle relazioni familiari e sociali;
6. favorire ed integrare le dimissioni protette da ospedali o istituti riabilitativi per rispondere ad esigenze socio-sanitarie;
7. rispondere in modo tempestivo ad una esigenza improvvisa urgente ed emergente di natura sociale (ad esempio, impedimenti temporanei del nucleo familiare);
8. promuovere l'autonomia delle famiglie a rischio di emarginazione e/o in situazioni problematiche;
9. favorire l'integrazione e il collegamento fra i servizi in grado di concorrere alla presa in carico della persona non autosufficiente;
10. supportare il caregiver nella gestione al domicilio del proprio familiare;
11. mantenere la titolarità delle progettualità in carico all'Ente Pubblico.

Possono fruire del Servizio SAD, SADH, ADM, ADEH i cittadini residenti nei comuni dell'Ambito di qualsiasi età che si trovano in condizioni transitorie o permanenti di fragilità o in situazioni di non autosufficienza, per i quali il Servizio sociale professionale Comunale prevede di attivare un progetto personalizzato che necessiti delle misure sopra dette.

I Servizi sopra detti sono costituiti pertanto da un complesso di prestazioni di natura socioassistenziali o socio-educativi erogati prevalentemente, ma non esclusivamente, al domicilio di anziani, minori, persone con disabilità e nuclei familiari con componenti a rischio di emarginazione.

Il Voucher sociale è il titolo che dà diritto all'acquisto, presso i fornitori che saranno accreditati, delle prestazioni socio-assistenziali e socio-educative relativamente alle seguenti aree: A. Minori

B. Non autosufficienza

C. Fragilità

È previsto, all'interno delle suddette Aree, un accreditamento a più livelli di servizio, laddove il servizio stesso lo consenta o laddove più servizi siano erogabili in modo complementare dal medesimo ente gestore, con un corrispondente valore economico del voucher di servizio.

Ogni Ente potrà accreditarsi al livello prescelto esplicitandolo all'atto della presentazione dell'istanza o a tutti e tre i livelli.

All'interno delle aree sopra indicate saranno definiti accreditamenti per i seguenti livelli di servizio:

1. AREA MINORI - ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE – ADM
2. AREA NON AUTOSUFFICIENZA:
  1. ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE - ADH - ADEH
  2. ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI – SAD/SADH/SADAF

A. Il servizio di **Assistenza Domiciliare Minori e Famiglie (ADM)**, ha come finalità la salvaguardia dello sviluppo armonico e completo della personalità del minore, mirando all'evoluzione del nucleo familiare in difficoltà e al raggiungimento di un'adequata autonomia dei genitori nel compito educativo verso i figli. L'assistenza domiciliare minori consiste in un percorso educativo di accompagnamento temporaneo svolto da un'équipe multidisciplinare nei confronti di minori e del loro nucleo familiare. L'affiancamento educativo avviene nel contesto naturale di vita del minore: all'interno della casa e in altri luoghi ritenuti idonei come spazi ricreativi e educativi nel contesto territoriale in cui il nucleo familiare vive.

B.

1. L'assistenza domiciliare handicap (**ADH**) consiste in un percorso educativo, al di fuori dall'orario scolastico, di accompagnamento temporaneo, svolto da una figura educativa nei confronti del minore. L'affiancamento avviene nel contesto naturale di vita, ovvero all'interno della casa e in luoghi ritenuti idonei come spazi ricreativi ed educativi del contesto territoriale in cui vive. Possono beneficiare del voucher sociale i soggetti minori di età compresa fra i 3 e i 17 anni, in possesso di certificazione rilasciata dal Servizio di Neuropsichiatria Infantile pubblico o accreditato (UONPIA) e residenti nei Comuni componenti il Distretto Sociale Pallese.

Principali obiettivi degli interventi ADH sono:

1. Sostenere lo sviluppo di percorsi di autonomia;
2. Favorire l'integrazione sociale (sul territorio, con il gruppo dei pari ...);
3. Offrire un supporto alla famiglia nella gestione delle attività quotidiane relative al disabile;

4. Trasferire competenze nel contesto familiare e in generale nella comunità al fine di promuovere la crescita e maggior benessere del minore disabile.

#### Assistenza Educativa Domiciliare per Adulti Disabili (**ADEH**)

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa effettua interventi di natura sociale ed educativa a sostegno di percorsi prevalentemente finalizzati all'autonomia e all'inserimento lavorativo, anche a scopo socializzante. In particolare, persegue le seguenti finalità specifiche:

- sostenere lo sviluppo delle potenzialità residue del soggetto, creando o favorendo le condizioni ottimali per il suo inserimento nel contesto sociale o lavorativo;
- favorire lo sviluppo o il potenziamento delle abilità personali, il processo di integrazione sociale, nonché l'acquisizione di prerequisiti per l'integrazione lavorativa.

Gli interventi elencati non esauriscono le possibilità e le modalità delle iniziative dirette alla realizzazione del progetto educativo, che sarà mirato ed individualizzato per ogni singolo soggetto.

2. Gli **interventi socio-assistenziali connessi al Servizio SAD/SADH/SADAF** possono essere sia semplici che complessi e, a titolo esemplificativo e non esaustivo, possono riguardare:
  1. aiuto per il governo della casa per prevenire in particolare il degrado igienico;
  2. accompagnamento in uffici o ospedali;
  3. supporto per l'igiene personale, l'alzata e la vestizione;
  4. sostegno nella deambulazione;
  5. sostegno nella preparazione pasto, nella somministrazione di cibo e bevande;
  6. assistenza e vigilanza a persone parzialmente autosufficienti;
  7. monitoraggio e controllo attivo;
  8. supporto nell'acquisto di generi di prima necessità, piccole commissioni;
  9. attività di relazione e di sostegno al benessere psicofisico del cittadino in carico al servizio.

### **PARTE UNO: REGOLAMENTO DEI SERVIZI**

#### **Art. 1 - OGGETTO, DESTINATARI E RETE DEI SERVIZI**

Il presente documento regola il funzionamento dei servizi socio-assistenziali o socio-educativi in tutti i suoi aspetti. I destinatari, come già definito in premessa, sono i cittadini residenti in uno dei comuni

dell'Ambito Paullese, di qualsiasi età, che si trovano in condizioni transitorie o permanenti di fragilità o in situazioni di non autosufficienza, oppure in situazioni di urgenza sociale.

Pertanto, gli attori della rete sono:

1. I SOGGETTI FRAGILI E LE LORO FAMIGLIE: utenti e fruitori delle prestazioni;
2. IL COMUNE: titolare della funzione e della progettualità attraverso il proprio Servizio sociale professionale Comunale;
3. IL DISTRETTO SOCIALE PAULLESE: regolatore del servizio e delle prestazioni;
4. GLI ENTI ACCREDITATI: erogatori delle prestazioni.

#### Art. 2 - OBIETTIVI DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO MEDIANTE ACCREDITAMENTO E VOUCHERIZZAZIONE

Gli obiettivi della gestione del Servizio mediante accreditamento e voucherizzazione sono:

1. Consolidare il modello gestionale attraverso l'individuazione di enti erogatori accreditati che possono sviluppare nuove forme di presa in carico, condivisione di buone prassi;
2. Garantire un elevato standard qualitativo del Servizio attraverso una qualificata concorrenza possibili soggetti specializzati, nel rispetto dei patti e delle condizioni di erogazione del servizio;
3. Riconoscere il ruolo attivo del cittadino-utente e valorizzare la sua capacità di autonoma determinazione, sia in ordine all'elaborazione del suo progetto assistenziale che alla scelta del fornitore.

#### Art. 3 - TIPOLOGIE DEI SERVIZI

##### **A. ADM – assistenza domiciliare minori**

L'Assistenza Educativa Domiciliare Minori è un servizio a favore dei minori inseriti in nuclei familiari che versano in situazione di temporanea difficoltà e manifestano elementi di possibile rischio o pregiudizio per il minore stesso, finalizzato alla promozione del benessere e della crescita armonica del minore all'interno del proprio contesto familiare e sociale. L'ADM è quindi un servizio di carattere preventivo e temporaneo, di natura socio-educativa attuato da un educatore professionale che opera in stretta collaborazione con il Servizio sociale professionale. L'oggetto dell'intervento è costituito dal servizio di educativa domiciliare per i minori anche sottoposti a tutela, con eventuale proseguo, o per i quali sono previsti interventi di spazio neutro: a tal fine il coordinamento degli interventi sarà

posto sotto il diretto controllo del Servizio sociale professionale Comunale, il quale provvederà altresì a redigere in collaborazione con il Servizio Tutela e con il soggetto erogatore il progetto educativo.

Prestazioni da garantire:

A. Rispetto alla realtà familiare, l'educatore ha un ruolo fondamentale per:

1. l'osservazione sulle dinamiche relazionali genitori/figli e nell'ambiente di vita del minore;
2. il sostegno alla genitorialità anche attraverso un percorso di accettazione dell'eventuale disabilità;
3. la ridefinizione dei ruoli familiari anche alla luce dell'evento traumatico;
4. la valorizzazione della relazione tra genitori e figli;
5. il supporto nelle relazioni fraterne e al nucleo familiare allargato;
6. il sostegno del minore nelle sue fragilità, causate dagli eventi familiari disorientanti;
7. la protezione del minore dalla richiesta di compiti inadeguati alla sua età.

B. Rispetto alla realtà sociale, l'educatore può sostenere il minore in:

1. attività di gioco in luoghi pubblici, con lo scopo di agevolare adeguate relazioni tra il minore, i coetanei e le figure adulte lì presenti;
2. introduzione del minore nei luoghi di aggregazione giovanile;
3. accompagnamento presso strutture scolastiche, sportive e/o riabilitative;
4. acquisizione delle competenze personali all'esterno del nucleo familiare, volte ad una maggiore autonomia del minore, affinché egli possa usare altrove e con altri ciò che apprende e sperimenta con l'educatore.

C. Rispetto alla realtà scolastica, l'educatore può essere di supporto in queste attività:

1. sostegno nello svolgimento dei compiti scolastici, a casa;
2. accompagnamento in biblioteca, finalizzato all'acquisizione di nuovi strumenti di conoscenza e all'introduzione del minore in luoghi esterni alla famiglia;
3. mediazione tra scuola e famiglia attraverso colloqui con la scuola;
4. osservazione e facilitazione nelle dinamiche tra pari.

D. Rispetto al Servizio sociale professionale, titolare del progetto di Assistenza Domiciliare Educativa e alla rete di Servizi Territoriali in cui il progetto si sviluppa:

1. incontri con l'assistente sociale e psicologa per definizione progetto individuale, monitoraggio e verifica;

2. incontri protetti disposti dal Tribunale per i Minorenni, il servizio si terrà presso gli appositi locali individuati dagli enti o dal Tribunale stesso e dovrà essere fornita puntuale relazione al termine di ogni incontro;
3. incontri con agenzie educative e specialistiche.

I PEI potranno essere modificati dal Servizio sociale professionale del Comune interessato, in accordo con il Servizio Tutela Minori - nel periodo di riferimento del voucher - in base a riscontrate variazioni di condizioni di bisogno e/o inderogabili esigenze di servizio.

Il voucher verrà rideterminato in più o in meno in base all'aumento o alla diminuzione delle prestazioni.

Le prestazioni di assistenza domiciliare educativa saranno garantite:

1. di norma dal lunedì al sabato, compresi i prefestivi;
2. per 12 mesi l'anno in modo continuativo;
3. eccezionalmente nelle feste civili e religiose anche infrasettimanali;
4. in orario diurno nella fascia oraria compresa tra le ore 8,00 e le ore 20,00;
5. nell'arco della giornata nel rispetto dei ritmi dell'utenza e compatibilmente con i tempi dedicati al riposo, al consumo dei pasti e alla vita di relazione;
6. da personale idoneo a svolgere le mansioni richieste;
7. prevedendo la continuità degli interventi da parte degli stessi operatori, e la loro sostituzione tempestiva anche in caso di assenze brevi, se concordato con il Servizio sociale professionale Comunale.

## **B. ADH – Assistenza domiciliare ragazzi con disabilità / ADEH – Assistenza educativa domiciliare adulti disabili**

Possono beneficiare del voucher sociale i soggetti minori di età compresa fra i 3 e i 17 anni, in possesso di certificazione rilasciata dal Servizio di Neuropsichiatria Infantile pubblico o accreditato (UONPIA) e residenti nei Comuni componenti il Distretto Sociale Paullese.

L'assistenza domiciliare handicap (ADH) consiste in un percorso educativo, al di fuori dall'orario scolastico, di accompagnamento temporaneo, svolto da una figura educativa nei confronti del minore. L'affiancamento avviene nel contesto naturale di vita, ovvero all'interno della casa e in luoghi ritenuti idonei come spazi ricreativi ed educativi del contesto territoriale in cui vive.

Principali obiettivi degli interventi ADH sono:

1. Sostenere lo sviluppo di percorsi di autonomia;
2. Favorire l'integrazione sociale (sul territorio, con il gruppo dei pari ...);

3. Offrire un supporto alla famiglia nella gestione delle attività quotidiane relative al disabile;
4. Trasferire competenze nel contesto familiare e in generale nella comunità al fine di promuovere la crescita e maggior benessere del minore disabile.

I PEI saranno costruiti congiuntamente dal Servizio sociale professionale del Comune interessato, dall'erogatore del servizio, in accordo con UONPIA.

Le prestazioni di assistenza domiciliare educativa saranno garantite:

- A. di norma dal lunedì al sabato, compresi i prefestivi;
- B. per 12 mesi l'anno in modo continuativo;
- C. eccezionalmente nelle feste civili e religiose anche infrasettimanali;
- D. in orario diurno nella fascia oraria compresa tra le ore 8,00 e le ore 20,00;
- E. nell'arco della giornata nel rispetto dei ritmi dell'utenza e compatibilmente con i tempi dedicati al riposo, al consumo dei pasti e alla vita di relazione;
- F. da personale idoneo a svolgere le mansioni richieste;
- G. prevedendo la continuità degli interventi da parte degli stessi operatori, e la loro sostituzione tempestiva anche in caso di assenze brevi, se concordato con il Servizio sociale professionale Comunale.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa per adulti disabili effettua interventi di natura sociale ed educativa a sostegno di percorsi prevalentemente finalizzati all'autonomia e all'inserimento lavorativo, anche a scopo socializzante. In particolare, persegue le seguenti finalità specifiche:

- sostenere lo sviluppo delle potenzialità residue del soggetto, creando o favorendo le condizioni ottimali per il suo inserimento nel contesto sociale o lavorativo;
- favorire lo sviluppo o il potenziamento delle abilità personali, il processo di integrazione sociale, nonché l'acquisizione di pre-requisiti per l'integrazione lavorativa.

### **C. Assistenza domiciliare:**

C.1 SAD/SADH/SADAF - Servizio di Assistenza Domiciliare: riguarda gli interventi in forma classica e sono erogati con personale specializzato (OSS e ASA), le cui prestazioni sono rivolte alla persona in senso stretto (igiene personale, alzata, assistenza nella somministrazione dei pasti, eccetera).

Il cittadino tipo che usufruisce di queste prestazioni presenta delle fragilità dovute al suo stato di salute e/o all'età e/o alla condizione sociale, ove la presa in carico è strettamente necessaria per la sua situazione personale.

Il SAD è attivo dal lunedì alla domenica dalle ore 7:00 alle ore 21.00 e può essere erogato sia nei giorni feriali che festivi. Resta inteso che ogni comune, in base alle proprie politiche sociali, possa valutare di contenere l'estensione oraria del servizio (ad esempio fino alle ore 19:00, eccetera);

Le prestazioni ricomprese nel SAD/SADH base sono:

1. IGIENE PERSONALE, sia parziale che totale, sia a letto che mediante bagno completo o parziale afferiscono e completano questa tipologia di intervento anche l'eventuale applicazione di crema e massaggio, l'alzata, la messa a letto, il posizionamento di ausili e presidi, la postura e la mobilizzazione, il riordino finale della stanza da letto o da bagno, a seconda che l'igiene venga effettuata a letto o presso la stanza da bagno;
2. ASSISTENZA PASTO, che consiste sia nell'eventuale preparazione che somministrazione del pasto stesso, oppure controllo rispetto alla corretta alimentazione dell'utente;
3. CAMBIO pannolone, con eventuale applicazione di crema e massaggio, l'alzata, il posizionamento di ausili e presidi, la postura, verifica assunzione farmaci e la mobilizzazione;

C.2 SADAF - Servizio di Assistenza Domiciliare d'Aiuto Familiare: riguarda gli interventi rivolti all'ambiente (riordino e pulizia) e/o alla persona in termini di compagnia, socializzazione, supporto nella predisposizione dei cibi, aiuto nel disbrigo di pratiche, eccetera ed è erogato con personale specializzato (COLLABORATORE FAMILIARE E/o ASSISTENTE FAMILIARE).

Il cittadino tipo che usufruisce di queste prestazioni presenta ancora delle buone autonomie la presa in carico si può definire in "forma leggera e preventiva", oppure laddove i bisogni del cittadino non necessitano l'attuazione di prestazioni di personale specializzato.

Le prestazioni ricomprese nel SADAF sono:

1. SOCIALIZZAZIONE COMPAGNIA E SOSTEGNO
2. CURA DELLA CASA
3. ACCOMPAGNAMENTI PER COMMISSIONI VISITE E SOCIALIZZAZIONE
4. COMMISSIONI E SPESA
5. CONTROLLO (CORRETTA ALIMENTAZIONE ECC.)
6. EVENTUALE ALTRO INTERVENTO PREVISTO NEL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE

C.3 SAD URGENZA - Servizio di Assistenza Domiciliare d'Urgenza: riguarda gli interventi in forma classica e sono erogati con personale specializzato (OSS e ASA), le cui prestazioni sono rivolte alle persone in dimissione dal circuito sanitario a seguito di evento acuto e/o in situazione

emergenziale prive momentaneamente o totalmente della rete di supporto familiare. Tale misura si attiverà su proposta integrata da parte delle Assistenti Sociali referenti del PUA.

Il PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) può avere durata massima di 15 giorni con eventuale prosieguo di ulteriori 15 giorni.

Data la natura emergenziale del servizio, gli interventi si caratterizzano come di seguito:

1. il cittadino deve trovarsi in una situazione di urgenza sociale, socio-sanitaria o sanitaria;
2. non si prevede l'esercizio della libera scelta del cittadino, bensì il principio della rotazione perfetta, ossia in ordine alfabetico come risulta dall'Albo dei Soggetti Accreditati pubblicato sul sito istituzionale;
3. non prevede la compartecipazione al costo del servizio da parte dei cittadini che non devono presentare l'attestazione ISEE;
4. è interamente coperto dalle risorse economiche che l'Assemblea dei Sindaci riconoscerà al Distretto Sociale per la gestione di questi interventi.

---

C.4 SAD/SADH SOLLIEVO - Servizio di Assistenza Domiciliare di Sollievo: riguarda interventi domiciliari che hanno l'obiettivo di supportare il caregiver familiare sollevandolo dalla cura del proprio caro attraverso un "sollievo" specificatamente realizzato affinché il Caregiver possa beneficiare di spazio tempo a sé dedicato in contesti/situazioni funzionali al recupero del proprio benessere.

#### ART. 4 - VOUCHER SOCIALE ORARIO

Il Voucher sociale costituisce un titolo per l'acquisto di prestazioni di assistenza domiciliare a favore di cittadini anziani, disabili, minori e di persone in condizione di fragilità.

È attribuito sulla base di un Piano Assistenziale Individuale (PAI) predisposto dal Servizio sociale professionale Comunale che ne ha la titolarità, e attraverso il quale vengono definite la qualità e la quantità delle prestazioni da erogare a ciascun cittadino.

La durata e il numero dei voucher sociali stabiliti nel PAI possono essere modificati ogni qualvolta subentri un cambiamento dei bisogni del cittadino, al fine di garantire la massima flessibilità ed elasticità del progetto assistenziale. Tale modifica dovrà essere sempre autorizzata dall'Assistente Sociale dei Servizi Sociali Comunali.

Il programma assistenziale prosegue fino a che i bisogni del cittadino restano invariati.

Il Voucher Sociale verrà erogato in base alle necessità definite nel PAI (Piano Assistenziale Individuale) e comunque su base oraria per multipli di 30 minuti.

#### Art. 5 - PIANO DI INTERVENTO PERSONALIZZATO

Il P.A.I. si compone di due parti: la prima corrisponde alla scheda anamnestica dove vengono indicati i dati conoscitivi del bisogno dell'utente; la seconda corrisponde al contratto tra comune/UdP e l'utente dove si precisano gli interventi riconosciuti all'utente e il monte ore settimanale.

Il P.A.I., in particolare, deve indicare:

1. i dati anagrafici dell'utente e le generalità del familiare di riferimento; 2. gli interventi indispensabili per l'utente;
3. la durata temporale e il numero dei voucher, con una clausola espressa che riconosce a favore dell'utente la più ampia ed autonoma facoltà di risoluzione del contratto prima della scadenza di tale durata.

Il PAI viene redatto dall'Assistente Sociale del Comune, titolare del caso, e condiviso con la persona beneficiaria e/o caregiver la quale individua uno degli Enti Erogatore indicati nell'Albo degli Enti Accreditati secondo il principio della libera scelta.

#### Art. 6 - MODALITA' DI ACCESSO E TEMPI DI ATTIVAZIONE

L'accesso ai servizi si effettua attraverso la presentazione di apposita domanda compilata in sede di colloquio presso l'ufficio dei servizi sociali. La richiesta di attivazione può essere presentata dall'interessato, da un suo familiare e/o preposto alla protezione giuridica della persona. La valutazione di attivazione del servizio e la relativa predisposizione del Progetto di Assistenza Individualizzata è di titolarità del Servizio sociale professionale Comunale.

### Art. 7 - BENEFICIARI DEI VOUCHER

Sono beneficiari dei Voucher le persone residenti in uno dei Comuni dell'Ambito. Il Servizio sociale professionale comunale garantisce all'utente il diritto di essere protagonista, partecipando attivamente alla formulazione del progetto assistenziale, riconosce e sostiene il suo diritto di scegliere direttamente ed autonomamente la ditta fra quelle accreditate.

L'utente può altresì richiedere alla ditta accreditata ulteriori interventi aggiuntivi rispetto a quelli autorizzati dai Servizi Sociali, i cui costi non rientrano nel P.A.I. e restano, pertanto, totalmente a suo carico.

Qualora l'utente rilevi che la qualità/quantità del servizio acquistato non sia conforme al progetto personalizzato di assistenza e/o agli standard previsti, deve inoltrare tempestiva segnalazione all'Assistente Sociale, che porterà nella sede opportuna la valutazione di eventuali contestazioni al fornitore. In ogni caso l'utente, in relazione al grado di soddisfazione rispetto alle prestazioni ricevute, ha facoltà di scegliere un'altra ditta accreditata qualora subentrino motivi di insoddisfazione durante l'erogazione delle prestazioni medesime.

### ART. 8 - RAPPORTO TRA IL PERSONALE E I DESTINATARI DEL SERVIZIO

I rapporti tra il personale ed i destinatari del servizio devono essere improntati al reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di una corretta educazione, svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione.

È vietata qualunque diversità di trattamento fra i destinatari del servizio, e così pure non sono ammesse mance, compensi o regali di alcun genere al personale da parte dei destinatari del servizio o loro congiunti.

### ART. 9 - DIRITTI E DOVERI DEL PERSONALE DELLE DITTE ACCREDITATE

Il personale incaricato nei servizi deve attenersi a:

1. rendicontare con cura al proprio ente le prestazioni erogate;
2. avvertire l'Assistente Sociale, per tramite del proprio coordinatore, l'eventuale assenza dell'utente o di altre situazioni critiche ad esso connesse;
3. segnalare al proprio coordinatore, che a sua volta informa il Servizio sociale professionale di riferimento, del mancato rispetto del "Patto" da parte dell'utenza;

4. non apportare modifiche né all'orario di lavoro né al calendario assegnato, se non previa autorizzazione concordata con il Servizio sociale professionale Comunale;
5. non fornire agli utenti recapiti privati;
6. mantenere il segreto d'ufficio nonché quello professionale;
7. partecipare alle riunioni periodiche di servizio per la programmazione e la verifica del lavoro svolto.

#### ART. 10 - REQUISITI PROFESSIONALI E FORMAZIONE PERMANENTE

Si richiede che il personale assunto abbia una preparazione ed una formazione relativa al lavoro da svolgere e deve partecipare a corsi di formazione specifici. A tal fine gli Enti gestori sono tenuti ad erogare al personale in servizio corsi di formazione su particolari tematiche concordate annualmente con l'UdP. Per talune tipologie di utenza (malati psichiatrici, morbo di Alzheimer, eccetera) si richiede una formazione specifica sul tema.

#### ART. 11 - COMMISSIONE DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO E DEL MANTENIMENTO DEI REQUISITI DI ACCREDITAMENTO

Un'apposita Commissione d'Ambito provvederà a vagliare le domande di accreditamento di tutti i soggetti interessati ed a verificare il possesso dei requisiti e degli standard quali quantitativi richiesti, nonché la permanenza dei medesimi.

#### Art. 12 - RAPPORTI TRA FORNITORE E COMUNE O UdP

Il rapporto tra il Comune di residenza del fruitore o l'UdP ed il soggetto fornitore si perfeziona con l'iscrizione all'Albo delle ditte accreditate e la sottoscrizione del patto di accreditamento.

L'avvenuto accreditamento NON comporta automaticamente la possibilità di erogare le prestazioni, ma unicamente l'iscrizione nell'Elenco delle ditte accreditate per l'erogazione del Servizio, fra le quali il cittadino avente diritto ai servizi potrà effettuare la propria scelta.

Il Patto di Accreditamento sarà sottoscritto in forma di scrittura privata; tutte le eventuali spese per diritti e tasse inerenti e conseguenti saranno a carico di ciascuna ditta accreditata. Si procederà a registrazione solo in caso d'uso.

### ART. 13 - OBBLIGHI E ONERI GENERALI DELLA DITTA ACCREDITATA

La ditta accreditata, ricevuta la richiesta di prestazione da parte dell'utente autorizzato e preso atto degli elementi del piano di assistenza individuale (PAI), stipula il contratto con l'interessato e provvede all'attivazione del servizio entro i termini precisati da ciascun disciplinare. Il contratto rispecchia in ogni sua parte le prestazioni previste dal PAI e ne definisce puntualmente l'articolazione oraria.

La copia firmata del contratto deve essere trasmessa entro cinque giorni sia al Comune di residenza del fruitore che all'UdP a cura della ditta accreditata. Il servizio deve avere inizio con le tempistiche previste dal Patto di Accreditamento.

Il fornitore dovrà operare in collaborazione e sinergia con l'Assistente Sociale del Comune e attenersi a tutte le prescrizioni, oneri ed adempimenti contenuti nel disciplinare di servizio. La ditta accreditata non può sub-appaltare le prestazioni oggetto di accreditamento.

### Art. 14 -TEMPI DI RENDICONTAZIONE E FATTURAZIONE

La modalità di rendicontazione e fatturazione andrà concordata con il Comune di residenza del fruitore la prestazione.

Si comunica che è in fase di aggiornamento il Regolamento Distrettuale per l'accesso ai servizi e per la compartecipazione alla spesa del Distretto Sociale Pallese; pertanto, il pagamento del costo orario al fornitore potrà avvenire con le seguenti modalità:

- a) Corrisposto per l'intero importo dal Comune di residenza dell'utente al fornitore;
- b) Corrisposto al fornitore in parte dal Comune di residenza dell'utente e in parte direttamente dall'utente;

Le modalità di corresponsione, nel caso di compartecipazione del Comune, saranno definite e concordate nel contratto/determina o altro documento sottoscritto tra i soggetti coinvolti nel servizio.

Il fornitore, che presenta domanda di inserimento nell'albo dei soggetti accreditati, è consapevole e accetta:

- le modalità di corresponsione indicata ai punti a) e b) che ciascun comune adotta o intenderà adottare durante la durata dell'accreditamento; - di rendersi disponibile ad erogare il servizio richiesto
- indipendentemente dalla modalità di corresponsione scelta e definita da ciascun comune

- non subordinandone l'avvio a seconda della modalità di corresponsione prevista da ciascun Comune

Qualora il Comune non fosse tenuto alla compartecipazione al costo orario e l'utente interpellato, anche con il supporto del Servizio Sociale Professionale del Comune il fornitore accreditato per l'erogazione del servizio, l'intero importo dovuto sarà corrisposto direttamente e totalmente dall'utente al fornitore in un rapporto di tipo privatistico, sollevando il comune da qualsiasi onere relativo al mancato pagamento. In questo caso le parti (utente e fornitore) sottoscriveranno apposito accordo/contratto di servizio secondo le modalità previste da ciascun fornitore, senza che il Comune sia parte dello stesso.

#### Art. 15 - PENALITÀ

Nel rispetto dei debiti informativi, è strettamente necessario introdurre a prevenzione e contenimento, le seguenti PENALITÀ che saranno applicate nel caso in cui un Ente Accreditato incorra in una delle inadempienze sotto riportate:

1. errata rendicontazione e fatturazione:

verrà applicata all'Ente il pagamento di una penale di € 100,00 forfettarie qualora le fatture siano difformi (per due volte consecutive) alle rendicontazioni presentate

2. ritardo nell'attivazione dell'intervento rispetto al termine:

si richiederà all'Ente il pagamento di una penale di € 100,00 per ogni giorno di ritardo. La sanzione è motivata per il disservizio arrecato al cittadino;

3. mancato rispetto dell'erogazione delle prestazioni nelle forme e modalità previste dal Pai:

si richiederà all'Ente il pagamento di una penale di € 500,00 forfettarie.

La sanzione è motivata per il disservizio arrecato al cittadino;

4. mancata designazione dei sostituti degli operatori assenti:

si richiederà all'Ente il pagamento di una penale di € 100,00 per ogni giorno di mancata sostituzione. La sanzione è motivata per il disservizio arrecato al cittadino;

5. personale senza il possesso del titolo richiesto:

si richiederà all'Ente il pagamento di una penale di € 500,00 per ogni operatore attivo e sprovvisto del titolo richiesto dalle seguenti Linee Guida.

La sanzione è motivata dal mancato rispetto delle Linee Guida e della qualità del servizio;

6. mancata organizzazione dell'obbligo formativo per il personale assunto:

sì richiederà all'Ente il pagamento di una penale di € 200,00 per ogni operatore attivo e sprovvisto della formazione richiesta dalle seguenti Linee Guida.

La sanzione è motivata dal mancato rispetto delle Linee Guida e della qualità del servizio.

Le sanzioni di cui al presente articolo saranno debitamente fatturate.

Art. 16 - DETERMINAZIONE DEL PREZZO DEI SERVIZI/INTERVENTI (VALORE-DEI VOUCHER SOCIALI),  
COSTO DELLO STRUMENTO PER LA GESTIONE INFORMATIZZATA E MODALITÀ DI PAGAMENTO.

Il prezzo è corrispondente allo standard quali-quantitativo delle prestazioni oggetto di accreditamento nel rispetto dei contratti e delle leggi vigenti.

Il valore del voucher è comprensivo di tutte le voci (prestazioni verso l'utente, materiale di consumo, prestazioni amministrative e rendicontative, attività di formazione del proprio personale, coordinamento organizzativo interno, oneri derivanti dagli spostamenti del personale ASA/OSS o EDUCATORE) necessarie per la perfetta esecuzione del servizio e di tutti gli obblighi ed oneri posti in carico alla ditta accreditata ai sensi delle presenti linee guida.

L'Ente Accreditato che gestisce il servizio presenterà le fatture elettroniche mensilmente corredate dalla rendicontazione delle prestazioni. Le fatture saranno liquidate entro 30 giorni dal ricevimento.

Il valore dei Voucher ricomprende, nel minutato, anche i 5 minuti dedicati al trasferimento dell'operatore. Il Voucher festivo prevede l'incremento della quota lorda del 25%.

Le tariffe entreranno in vigore nel 2026 con l'approvazione dei bilanci comunali come deliberazione G.C. n. 91 del 30/04/2025.

TIPOLOGIA SERVIZIO	TIPOLOGIA VOUCHER SOCIALE	IMPONIBILE	IVA	VALORE DEL VOUCHER
SAD / SADH	60 MINUTI FERIALE	23,26	1,16	24,42
SAD / SADH	60 MINUTI FESTIVI	29,07	1,45	30,53
ADM/ADH/ADEH	60 MINUTI FERIALE	24,07	1,20	25,27
ADM/ADH/ADEH	60 MINUTI FESTIVI	30,08	1,50	31,58
SADAF	60 MINUTI FERIALE	19,42	0,97	20,39

Servizi compresi di materiali e spostamenti.

Nel caso in cui il PAI preveda la compresenza di due operatori il valore verrà raddoppiato. I prezzi saranno annualmente rivisti ed adeguati all'ISTAT.

#### Art. 17- COORDINAMENTO

Si specifica che per "COORDINAMENTO" non si intendono soltanto gli aspetti di organizzazione propri della ditta accreditata (abbinamento operatore/utente, calendarizzazione degli interventi, sostituzioni di per cambi di orario, eccetera — elenco non esaustivo), bensì anche gli atti professionali connessi alla realizzazione dei progetti (aspetti legati alla progettualità: obiettivi, criticità, osservazioni, incontri/visite domiciliari con l'Assistente Sociale per questioni comportamentali e/o di benessere dell'utente, eccetera, elenco non esaustivo). L'attività di COORDINAMENTO viene ricompresa nel costo orario riconosciuto all'interno del Voucher.

#### Art. 18 - CONTROLLO E VIGILANZA

L'erogazione del voucher è sottoposta a un processo di valutazione svolta con periodicità modulata in relazione al PAI e alla durata dell'intervento, effettuata dal Servizio sociale professionale comunale. L'UdP procederà alla verifica della permanenza dei requisiti e di qualità della ditta accreditata, derivanti dall'adempimento del servizio e al rispetto di quanto contenuto nel presente documento e dal rispetto di tutte le norme contrattuali, contributive ed assistenziali nei confronti del personale socio-dipendente della ditta accreditata.

L'UdP potrà pertanto richiedere al pattante, in qualsiasi momento, l'esibizione dei documenti necessari alla verifica degli obblighi inerenti l'applicazione del CCNL di riferimento e delle leggi in materia previdenziale, assistenziale ed assicurativa. La ditta accreditata si impegna a sottoporsi ad ogni forma di controllo mediante protocolli di verifica definiti anche in itinere dall'ente accreditante.

La valutazione ed il controllo riguardano sia i processi che i risultati.

I controlli potranno essere effettuati anche tramite richiesta di produzione di documentazione, informazioni, notizie dettagliate ed/o incontri.

#### Art. 19 - REVOCA DELL'ACCREDITAMENTO

Qualora, nel corso del periodo di accreditamento, il Servizio sociale professionale professionale Comunale rilevi il venir meno, in capo ad una ditta accreditata, di una delle condizioni o requisiti indispensabili, ne danno tempestiva informazione a UdP, che provvederà ad una contestazione

formale degli addebiti. Eventuali controdeduzioni o giustificazioni da parte dei soggetti che hanno ricevuto la contestazione devono pervenire a UdP entro e non oltre 8 giorni dalla data di ricevimento della stessa.

Le contestazioni, con allegate le eventuali controdeduzioni e giustificazioni del soggetto interessato, sono trasmesse alla Commissione, la quale, esaminata la documentazione, esprime una determinazione definitiva, che viene inoltrata ai soggetti interessati. La Commissione provvede quindi a stilare un verbale per la cancellazione dalla Lista d'Ambito. In particolare comporta revoca dell'accreditamento:

1. interruzione del servizio senza giusta causa;
2. gravi o reiterate violazioni degli obblighi contrattuali, tali da compromettere la regolarità del servizio stesso, non eliminate a seguito di diffide formali da parte dell'UdP;
3. inosservanza delle norme di legge, regolamentari e deontologiche attinenti al servizio; 4. impiego di personale non idoneo o sufficiente a garantire gli standard richiesti; 5. sub-appalto;
6. perdita dei requisiti, generali o specifici, necessari per l'accreditamento.

Il fornitore cancellato dall'elenco dovrà immediatamente consegnare all'UdP tutta la documentazione connessa ai progetti assistenziali relativi ai cittadini-utenti autorizzati con i quali ha stipulato i prescritti contratti. Il fornitore cancellato dall'Elenco deve comunque garantire il mantenimento in carico del cittadino per un periodo di 15 giorni.

#### Art. 20 - VALIDITÀ DELLE LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Il presente documento è valido dal 01/06/2025 sino al 31/12/2027.

Sarà facoltà dell'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito valutare una diversa scadenza.

#### Art. 21 - CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

Nel caso di controversie, ciascun pattante non potrà sospendere né rifiutare l'esecuzione del servizio, ma dovrà limitarsi a produrre le proprie motivate riserve per iscritto, in attesa che vengano assunte da UDP le decisioni in ordine alla prosecuzione dello svolgimento del servizio.

In assenza di una soluzione concordata fra le parti la controversia sarà demandata al Tribunale di Milano.

---

## **PARTE DUE: REQUISITI DI ACCREDITAMENTO DELLE DITTE E CRITERI DI ISCRIZIONE ALL'ALBO DEGLI ENTI ACCREDITATI**

### **MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA.**

Come stabilito dall'articolo 9 del presente documento, l'UDP provvede ad emanare apposito bando pubblico corredato dal facsimile di domanda. Possono presentare domanda di accreditamento tutti i soggetti profit e non profit che siano in possesso dei requisiti meglio definiti di seguito.

La domanda di accreditamento:

1. è presentata utilizzando l'apposito modulo;
2. deve necessariamente essere corredata da tutti i documenti richiesti;
3. deve essere consegnata, entro la data di scadenza indicata dall'Avviso Pubblico;
4. deve essere contenuta in una busta chiusa con la dicitura "DOMANDA DI ACCREDITAMENTO SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE annualità 2025-2027".

### **REQUISITI GENERALI**

I soggetti che aspirano all'accREDITAMENTO, a garanzia della qualità degli interventi assistenziali che intendono fornire, devono possedere i seguenti requisiti generali:

1. iscrizione alla Camera di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura, competente per territorio;
2. per le Cooperative, regolare iscrizione all'Albo delle Società Cooperative istituito con D.M. 23/6/2004 e, solo per le Cooperative Sociali, anche regolare iscrizione al relativo Albo Regionale;
3. scopo sociale (mission aziendale) in linea con la specificità del settore;
4. assenza di cause di esclusione di cui agli artt. 94, 95 e 96 del D.lgs n.36/2023;
5. possesso di regolarità contributiva (DURC regolare);
6. applicazione integrale, nei confronti dei propri dipendenti addetti ai servizi oggetto di accREDITAMENTO e, se cooperative, anche nei confronti dei soci, dei CCNL di settore e degli accordi integrativi territoriali sottoscritti dalle Organizzazioni Sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale.

L'obbligo di cui al presente punto vincola il soggetto accreditato anche se non aderente alle Associazioni stipulanti o se receda da esse; in caso di Cooperative è richiesto inoltre il versamento dei contributi previdenziali ed assistenziali calcolati sul salario pieno, con esclusione del riferimento al salario convenzionale;

7. regolare posizione rispetto agli obblighi ed adempimenti in materia di diritto al lavoro dei disabili, di cui alla Legge n. 68/1999; 8. possesso di Carta dei Servizi.

Dovranno inoltre possedere i requisiti di esperienza, capacità organizzativa e gestionale, e gli standard di qualità come richiesto di seguito.

La Commissione, in caso di autodichiarazione, si riserva la facoltà di verificare il possesso dei requisiti di accreditamento richiesti, mediante l'acquisizione della necessaria documentazione probatoria.

DIMENSIONI :		CRITERI
affidabilità e solidità aziendale dell'Errogatore		
a) Capacità economico-finanziaria		Essere in possesso e produrre almeno una referenza bancaria, con la quale un istituto bancario con cui la ditta intrattiene rapporti attestati che la stessa ha sempre fatto fronte ai propri impegni nei confronti dell'istituto con regolarità e puntualità e con cui l'istituto stesso si dichiara disponibile ad esaminare eventuali esigenze della ditta nel caso di accreditamento
b) Esperienza (espressa in anni)		Avere gestito per almeno 36 mesi e con buon esito, servizi di assistenza domiciliare rivolti a persone in condizioni di fragilità. La gestione è valutata anche se acquisita presso Unità d'Offerta accreditate dal Servizio Sanitario (R.S.A., CDI, CDD)

c) Piano formativo		Ore dedicate all'aggiornamento professionale e/o della supervisione del personale impiegato nei servizi annualmente non inferiore all' 1% del monte ore di servizio effettivo all'utenza.
d) Standard di qualità del servizio	d1	Impegno a prendere in carico tutti gli utenti residenti nei Comuni dell'Ambito, deleganti il servizio o che lo delegheranno, in possesso di un piano di assistenza individuale autorizzato dai Servizi Sociali Comunali.
	d2	<p>Presenza di un coordinatore in possesso del titolo di studio di Assistente Sociale o di altra Laurea in materie psicosociali ovvero, in alternativa, un operatore con almeno 3 anni di esperienza nei servizi di Assistenza Domiciliare.</p> <p>Il coordinatore sarà figura di riferimento per il servizio oggetto del bando, con funzioni di raccordo con i Comuni del Distretto Social e l'UdP.</p> <p>Il coordinatore dovrà inoltre essere disponibile ad incontri periodici con il referente dell' UdP con l'AS comunale per il monitoraggio dei casi.</p>
	d3	<p>Qualifica degli operatori del servizio: ASA o OSS (titoli riconosciuti a livello regionale), Assistente Familiare o Personale Ausiliario.</p> <p>Impegno a garantire la continuità del rapporto operatore/utente (max. 3 operatori per PAI).</p> <p>Adottare e produrre un Piano per la Sicurezza specifico per il servizio in oggetto (D.LGS. 81/2008).</p> <p>Comunicare il nominativo del Responsabile del Servizio Prevenzione e</p> <p>Protezione ai sensi dell'art. 4 — comma 4 del D.LGS 81/2008, nonché</p>

Nell'Istanza dovranno dichiarare l'organizzazione aziendale e dichiarare il possesso di tutti i requisiti necessari per lo svolgimento dei servizi.

## ESITO DELLA DOMANDA DI ACCREDITAMENTO

L'esito della domanda di Accredimento verrà comunicato al termine dei lavori della Commissione.

Eventuali istanze di riesame, da parte dei soggetti che non abbiano ottenuto la legittimazione, devono pervenire a UDP, con le stesse modalità definite per la prima istanza, entro e non oltre 15 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione di rigetto.

La Commissione valuta e decide sulla eventuale richiesta di riesame.

L'Elenco delle ditte accreditate, debitamente aggiornato e approvato viene pubblicato sul sito dei Comuni del Distretto Sociale Paullese e dell'Ente Capofila.



Città di  
Peschiera  
Borromeo

**CONVENZIONE INTERCOMUNALE PER LA GESTIONE ASSOCIATA  
DEI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI-EDUCATIVI**

Comuni di: Mediglia, Pantigliate, Paullo, Peschiera Borromeo (Ente Capofila), Tribiano  
Provincia di Milano

