

**BANDO ACCREDITAMENTO SOGGETTI PROFESSIONALI  
PER L'EROGAZIONE TRAMITE VOUCHER DI SERVIZI SOCIALI:  
ASSISTENZA DOMICILIARE A FAVORE DELLE PERSONE ANZIANE, DELLE  
PERSONE ADULTE, ANCHE CON DISABILITÀ E DEI MINORI CON DISABILITÀ**

Il Comune di Rozzano, in qualità di Ente Capofila dell'Ambito Territoriale Visconteo Sud Milano, comprendente i Comuni di Basiglio, Binasco, Casarile, Lacchiarella, Locate di Triulzi, Noviglio, Opera, Pieve Emanuele, Rozzano, Vernate e Zibido San Giacomo,

**Richiamati:**

- l'articolo 118 della Carta Costituzionale;
- il Decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti locali", in particolare gli artt. 13 e 14;
- la legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" e, in particolare:
  - l'articolo 3, comma 4, che prevede la promozione, da parte di Comuni, Regioni e Stato, di azioni per favorire la pluralità di offerta dei servizi, garantendo il diritto di scelta tra gli stessi e consentire, su richiesta degli interessati, la scelta di servizi sociali in alternativa alle prestazioni economiche;
  - l'articolo 6, comma 2, per il quale ai Comuni compete, tra le altre funzioni, l'esercizio dell'accreditamento dei servizi sociali;
  - l'articolo 11, comma 3, secondo la quale "i Comuni provvedono all'accreditamento, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, lettera c), per la realizzazione degli interventi e dei servizi sociali;
  - l'art. 17, secondo il quale, fermo restando quanto previsto dall'articolo 2, comma 2, i Comuni possono prevedere la concessione, su richiesta dell'interessato, di titoli validi per l'acquisto di servizi sociali dai soggetti accreditati del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- il Decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117 "Codice del Terzo Settore" e ss.mm.ii. e, in particolare, l'articolo 55 per il quale le amministrazioni pubbliche, nell'esercizio delle proprie funzioni di programmazione e organizzazione a livello territoriale degli interventi e dei servizi nei settori di attività di interesse generale, tra cui interventi e servizi sociali, ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2 della legge 328/2000, servizi e prestazioni di cui alla legge 104/1992 ed alla legge 112/2016, assicurano il coinvolgimento attivo degli enti del Terzo settore, attraverso forme di co-programmazione e co-progettazione e accreditamento, poste in essere nel rispetto dei principi della legge 7 agosto 1990, n. 241, nonché delle norme che disciplinano specifici procedimenti ed, in particolare, di quelle relative alla programmazione sociale di zona;

*Ambito Territoriale Sociale Visconteo Sud Milano*



- la legge della Regione Lombardia 14 febbraio 2008, n. 1 “Testo unico delle leggi regionali in materia di volontariato, cooperazione sociale, associazionismo e società di mutuo soccorso”;
- la legge regionale 12 marzo 2008, n. 3 “Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale” e ss.mm.ii., la quale:
  - all’articolo 2 esprime i principi che il governo della rete delle unità di offerta sociali si informa ai principi di:
    - a) libertà di scelta, nel rispetto dell’appropriatezza delle prestazioni,
    - b) personalizzazione delle prestazioni, ai fini di una effettiva e globale presa in carico della persona,
    - c) sussidiarietà verticale e orizzontale;
    - d) effettività ed efficacia delle prestazioni erogate;
  - all’articolo 13 pone in capo ai Comuni la titolarità delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali svolti a livello locale, e:
    - a) programmano, progettano e realizzano la rete locale delle unità d’offerta sociali;
    - b) riconoscono e promuovono la sperimentazione di unità d’offerta e di nuovi modelli gestionali nell’ambito della rete sociale;
    - c) definiscono i requisiti di accreditamento delle unità di offerta sociali, accreditano le unità d’offerta e stipulano i relativi contratti;
  - all’articolo 16 definisce il sistema di accreditamento;

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

- a) nella Delibera n. 32 del 20 gennaio 2016 “Linee guida per l’affidamento di servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali” che fra i diversi modelli di attuazione in ambito regionale riporta quello dell’accreditamento “libero”, caratterizzato dalla concessione dell’accreditamento a tutte le strutture che ne facciano richiesta e siano in possesso dei requisiti, il cui apporto al servizio pubblico viene definito da accordi contrattuali senza nessuna garanzia di accesso ai fondi;
- b) nella Delibera n. 966 del 14 settembre 2016 che conferma la possibilità per l’Amministrazione di ricorrere, per l’erogazione dei servizi, al convenzionamento basato sul modello dell’accreditamento, richiamando a tale proposito il DPCM 30/3/2001 “Atto di indirizzo e coordinamento sui servizi di affidamento dei servizi alla persona ai sensi dell’art. 5 della legge 328/2000”;

**Richiamato l’accordo di programma per l’attuazione del Piano di Zona 2025-2027** che prevede, tra gli obiettivi strategici, la revisione del bando di accreditamento servizi domiciliari;

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

**Valutato** di individuare quale modalità più funzionale all’erogazione di prestazioni domiciliari, per il raggiungimento delle finalità e degli obiettivi sopra evidenziati, l’accreditamento dei servizi stessi, in quanto rappresenta una forma di affidamento dei servizi socioassistenziali che:

- garantisce il rispetto del generale principio di trasparenza, svolgendosi attraverso procedure ad evidenza pubblica non competitive;

*Ambito Territoriale Sociale Visconteo Sud Milano*

Ufficio di Piano / Piazza G. Foglia, 1 / 20089 Rozzano (MI)  
 Tel. 02 8226238 / Email: ufficiodipiano@comune.rozzano.mi.it  
 PEC: protocollo@pec.comune.rozzano.mi.it



- consente di assicurare qualità e regolazione di un sistema di prestazioni domiciliari che va oltre l'uso delle risorse pubbliche, a vantaggio anche dei cittadini che hanno le risorse economiche per acquistarle;
- incentiva gli Enti gestori alla buona realizzazione del servizio mettendo in evidenza ed avvantaggiando i soggetti che effettivamente erogano servizi di qualità ai cittadini, stimolando il miglioramento continuo del sistema di offerta;

**Dato atto** che la scelta dell'accreditamento rappresenta l'esito di articolati percorsi di confronto sia con gli operatori dei Comuni dell'Ambito distrettuale per le ricadute che tale scelta comporta per gli operatori tecnici dei servizi sotto il profilo deontologico, metodologico e professionale sia con i soggetti del Terzo Settore;

### **Le finalità e gli obiettivi**

Il sistema territoriale integrato di sostegno alla domiciliarità per le persone anziane, le persone adulte anche con disabilità ed i minori con disabilità si configura come un supporto alla persona ed alla sua famiglia e persegue gli obiettivi di tutelare il rispetto della persona, di promuoverne il benessere e prevenire, rimuovere o ridurre lo stato di bisogno e di disagio individuale e familiare derivante da condizioni personali e sociali, da situazioni di fragilità fisica e/o psicologica, da difficoltà economiche.

Le finalità che il sistema integrato si propone sono:

- riconoscere, promuovere la vita indipendente, con particolare riferimento alla permanenza al proprio domicilio delle persone con limitata autonomia;
- promuovere e sostenere il valore e il ruolo della famiglia, quale ambito di relazioni significative per la cura della persona;
- promuovere e rafforzare la funzione della comunità, del contesto sociale e del volontariato attivo.

In attuazione di tali principi, l'azione è ispirata ai seguenti criteri:

- valorizzazione della persona in tutte le dimensioni della sua individualità e integrazione nel contesto familiare e sociale;
- specificità delle azioni e dei servizi; corresponsabilizzazione della persona e della famiglia di appartenenza;
- promozione di percorsi evolutivi della persona fragile e del suo nucleo familiare;
- accompagnamento della cronicità, mantenendo il più alto livello di autonomia possibile;
- riduzione, ove possibile, del ricovero presso strutture residenziali.

In una prospettiva di rafforzamento delle risorse della rete e di promozione territoriale del benessere, si intende addivenire ad un sistema che, per il tramite di partnership che si sviluppano a livello territoriale, si costituisca una rete formale di soggetti attivi capaci di erogare, non singole prestazioni, ma - attraverso il governo di un capofila - sappia garantire la presa in carico complessiva della persona e del bisogno espresso, formulando risposte consone all'evoluzione del bisogno ed attivando le diverse risorse presenti nella comunità di riferimento.

### **Servizi che il soggetto accreditato è tenuto a garantire:**

**Igiene personale:** operazioni di supporto/sostituzione nella cura e pulizia della persona, con valenza sociale, al fine di garantire l'igiene e il benessere nel rispetto della privacy e dignità dell'anziano.

*Ambito Territoriale Sociale Visconteo Sud Milano*

(Garantire l'assistenza senza privare il malato dell'indipendenza, aiutare durante il bagno/doccia, effettuare rasatura, shampoo, taglio unghie, ecc.);

**Igiene dell'ambiente:** pulizia degli spazi di vita della persona, con particolare riferimento alla sanificazione ed aereazione degli ambienti ed all'aiuto nell'attivare accorgimenti e consigli pratici che possano prevenire incidenti domestici;

**Care manager leggero:** supporto leggero alla persona, che si sostanzia in monitoraggio costante e individuazione di soluzioni semplici che possano favorire la permanenza a domicilio della persona e contrastare l'isolamento sociale;

**Adattamento dell'ambiente di vita:** servizio di informazione e consulenza per l'abbattimento delle barriere architettoniche nell'ambiente domestico, per rendere accessibile lo spazio di vita. Proposta di soluzioni individualizzate di adattamento dell'ambiente di vita, di arredi e ausili adeguati, di soluzioni di automazione e dispositivi domotici per il controllo ambientale, informazioni relative alle agevolazioni e ai contributi previsti dalla legge;

**Addestramento del caregiver:** sostenere il familiare che assiste l'anziano e renderlo sempre più competente ed autonomo nel compito, attraverso il trasferimento di conoscenze, metodologie e strumenti; ridurre l'ansia e lo stress assistenziale, migliorando la qualità di vita familiare;

**Rapporti con il MMG:** costruire e mantenere rapporti con il medico di medicina generale, quale riferimento sanitario principale della persona anziana. Accompagnare la persona dal medico per visite, controlli, ricettazione, lettura esami di laboratorio;

**Spesa al domicilio:** attività di sostegno all'anziano tramite l'acquisto di alimentari, medicinali, capi di vestiario e biancheria e prodotti di prima necessità, rivolta prioritariamente a persone anziane e disabili in condizioni di fragilità, che non sono in grado autonomamente di provvedere alla spesa quotidiana e non possono contare su reti parentali di riferimento;

**Compagnia:** spazio di relazione e di ascolto, indipendente dall'effettuazione di una prestazione di cura della persona o della casa, per valorizzare l'anziano e la sua storia, intercettare eventuali difficoltà e ridurre la solitudine;

**Addestramento alimentare:** sensibilizzare l'anziano al tema di una corretta alimentazione, fornirgli le conoscenze di base necessarie alla scelta e all'assunzione corretta degli alimenti, sostenere la gestione di diete particolari e rendere consapevole la persona che un'appropriata alimentazione è un ingrediente essenziale per conservare un buono stato di salute;

**Aiuto al pasto:** Aiuto nel confezionamento e nella somministrazione del pasto e nel rigoverno della cucina, per gli anziani che non sono in grado di cucinare in modo autonomo. Questo servizio è rivolto prioritariamente agli anziani soli, che possono partecipare con piccole incombenze ed essere sensibilizzati ad una corretta gestione alimentare;

**Disbrigo pratiche burocratiche:** Aiuto nelle incombenze con uffici vari quali ATS, ASST, banca, ufficio postale, uffici comunali, sia per quanto riguarda la predisposizione delle pratiche e la raccolta della documentazione, sia la consegna e la spiegazione di particolari procedure;

**Giornata di socializzazione:** offrire opportunità di relazione e svago sul piano ricreativo/culturale, anche attraverso la partecipazione ad attività, gite e iniziative che rientrano nell'area di interesse dell'anziano, al fine di ridurre l'isolamento sociale;

*Ambito Territoriale Sociale Visconteo Sud Milano*

Ufficio di Piano / Piazza G. Foglia, 1 / 20089 Rozzano (MI)  
Tel. 02 8226238 / Email: [ufficiodipiano@comune.rozzano.mi.it](mailto:ufficiodipiano@comune.rozzano.mi.it)  
PEC: [protocollo@pec.comune.rozzano.mi.it](mailto:protocollo@pec.comune.rozzano.mi.it)



**Uscita sul territorio:** favorire la mobilità nel territorio di riferimento, al fine di mantenere il legame con il quartiere di appartenenza;

**Supporto ed attività educative:**

- a. Attivazione di azioni propedeutiche ad un possibile rapporto educativo con la famiglia;
- b. Sostegno e supporto al nucleo familiare nelle funzioni educative e genitoriali;
- c. Educazione alimentare e rapporto con il cibo;
- d. Promozione dell'autonomia personale: cura della persona del proprio spazio di vita;
- e. Attività ludica;
- f. Funzioni di facilitazione delle relazioni sociali;
- g. Aiuto allo studio;
- h. Conoscenza del territorio: accompagnamento nell'utilizzo e nella conoscenza delle risorse del territorio, come parco giochi, ludoteche, centri sportivi, centri culturali, servizi pubblici, negozi;
- i. Autonomia sociale: spostamenti con mezzi pubblici, gestione degli acquisti e uscite;
- j. Educazione all'affettività: gestione del conflitto, sessualità, rapporti sociali ed amicizia;
- k. Conoscenza e utilizzo dei mezzi informatici.

**Servizi dei quali il soggetto accreditato dovrà dare evidenza**

Per *dare evidenza* si intende promuovere e diffondere l'informazione dei servizi e delle opportunità che la città offre all'anziano, oltre a quelle garantite dall'ente gestore.

**Soggiorni climatici:** opportunità di vacanza di gruppo, sia per anziani autosufficienti che per anziani con lievi limiti dell'autonomia, organizzati in località climatiche e termali, con valenza preventiva e promozionale.

**Supporto alle famiglie per assistenti familiari:** informazione sugli sportelli di assistenza familiare presenti nei territori.

**Servizi aggregativi (centri aperti):** spazi di aggregazione, gestiti dalle organizzazioni di volontariato, che contrastano i rischi di solitudine e di progressiva marginalizzazione della persona anziana, offrendo occasioni di socialità all'interno del territorio di riferimento.

**Servizi semi residenziali sociali (centri diurni):** servizi diurni con valenza preventiva ed integrativa dell'assistenza domiciliare. Il CD si rivolge a persone autosufficiente, creando occasioni di incontro attraverso iniziative in grado di potenziare interessi ed hobby e supporta gli anziani più fragili mediante l'erogazione di servizi quali bagno protetto e mensa.

**Oggetto dell'accREDITamento e destinatari**

Oggetto dell'accREDITamento è l'insieme degli interventi di supporto domiciliare a favore di persone residenti nei Comuni dell'Ambito Distrettuale Visconteo Sud Milano (Comuni di Basiglio, Binasco, Casarile, Lacchiarella, Locate di Triulzi, Noviglio, Opera, Pieve Emanuele, Rozzano, Vernate e Zibido San Giacomo), attraverso la definizione di standard accertati, conformemente a specifico progetto individualizzato.

L'accesso degli Enti all'accREDITamento avviene sulla base di requisiti di qualità.

**L'accREDITamento non dà automaticamente diritto ad acquisire finanziamenti pubblici.**

*Ambito Territoriale Sociale Visconteo Sud Milano*

Ufficio di Piano / Piazza G. Foglia, 1 / 20089 Rozzano (MI)  
Tel. 02 8226238 / Email: [ufficiodipiano@comune.rozzano.mi.it](mailto:ufficiodipiano@comune.rozzano.mi.it)  
PEC: [protocollo@pec.comune.rozzano.mi.it](mailto:protocollo@pec.comune.rozzano.mi.it)



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

**L'elenco dei Soggetti accreditati sarà reso pubblico e disponibile ai residenti nei Comuni dell'Ambito Distrettuale Visconteo Sud Milano.**

**Sono destinatari dei servizi:**

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

### **Modalità di accreditamento**

I soggetti interessati potranno presentare apposita richiesta compilata secondo lo schema di cui all'**Allegato A** al presente bando; il Comune di Rozzano istituirà, previo espletamento delle procedure di accreditamento delle organizzazioni richiedenti, un apposito **ALBO DEGLI ENTI ACCREDITATI** che erogheranno le prestazioni acquistabili attraverso il Voucher socioassistenziale.

Dell'avvenuta iscrizione sarà data comunicazione ai soggetti accreditati e ai Comuni dell'Ambito a cura dell'Ufficio di Piano. La procedura si concluderà con la sottoscrizione di apposito accordo (denominato patto di accreditamento) con il Comune di Rozzano, Ente capofila dell'Accordo di Programma siglato per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali ex legge 328/00, che abilita l'erogazione del servizio. L'accredimento s'intende dunque definitivo soltanto dopo la firma del Patto di Accreditamento che conterrà le condizioni di erogazione delle prestazioni e gli obblighi reciproci.

L'Albo viene tenuto agli atti dell'Ufficio di Piano e pubblicato sui siti dei singoli Comuni dell'Ambito Distrettuale.

Possono richiedere l'ammissione all'Albo dei soggetti accreditati, i soggetti che operano nel campo socioassistenziale e educativo purché in possesso dei requisiti e competenze tecniche, economiche e organizzative previsti negli **Allegati** del presente bando.

**I soggetti interessati, in possesso dei requisiti previsti, possono richiedere l'accredimento per tutti o solo per alcuni Comuni del territorio dell'Ambito Distrettuale.**

**È comunque data la facoltà di ampliare il numero dei Comuni nel corso dell'accredimento.**

Ogni agenzia può ottenere un accreditamento a titolo individuale o, in alternativa, quale componente di un'associazione o raggruppamento temporaneo di impresa, costituiti ai sensi delle norme vigenti.

*Ambito Territoriale Sociale Visconteo Sud Milano*

Ufficio di Piano / Piazza G. Foglia, 1 / 20089 Rozzano (MI)  
Tel. 02 8226238 / Email: [ufficiodipiano@comune.rozzano.mi.it](mailto:ufficiodipiano@comune.rozzano.mi.it)  
PEC: [protocollo@pec.comune.rozzano.mi.it](mailto:protocollo@pec.comune.rozzano.mi.it)



Nel caso di raggruppamento d'impresе i requisiti devono essere posseduti da tutte le agenzie facenti parte dell'associazione. Nella domanda dovranno essere specificate le parti di servizio che saranno eseguite dalle singole agenzie.

### **Termini per la presentazione della domanda:**

La documentazione essere indirizzato a: Comune di Rozzano - Ufficio di Piano - Piazza Foglia, 1 – 20089 Rozzano (Mi) e riportare la seguente dicitura: **“Richiesta di accreditamento soggetti professionali per l'erogazione tramite voucher di servizi sociali anno 2025”**

**L'Avviso non ha scadenza nel periodo di validità dell'accREDITamento** e pertanto le istanze potranno essere trasmesse in qualunque momento dell'anno, a partire dalla data di pubblicazione del presente Avviso.

**Le domande pervenute entro il termine del 17/11/2025 alle ore 12:00**, saranno valutate ed inserite nell'elenco degli accreditati che avrà validità a partire dal **01 gennaio 2026**.

**Le domande pervenute tra il 18/11/2026 e il 30/04/2026** saranno valutate ed inserite nell'elenco degli accreditati che avrà validità a partire dal **01 giugno 2026**.

**Successivamente a queste date, sarà sempre possibile presentare istanza** d'iscrizione all'elenco soggetti professionali accreditati, che sarà eventualmente aggiornato, in caso pervengano nuove richieste, con scadenza semestrale.

L'accREDITamento oggetto del presente Avviso **ha validità dalla data di pubblicazione della determina di approvazione dell'elenco** sul sito istituzionale del Comune di Rozzano.

L'accREDITamento e i relativi Patti degli Enti accreditati possono essere prorogati fino ad un massimo di ulteriori 36 mesi e per volontà espressa da parte del Comitato Esecutivo dei Sindaci in rappresentanza dell'Assemblea dei Sindaci.

### **Modalità di presentazione della domanda**

Tramite PEC – esclusivamente da un indirizzo di posta elettronica certificata – al seguente indirizzo: **protocollo@pec.comune.rozzano.mi.it**. Inserendo come oggetto dell'e-mail: AccREDITamento soggetti professionali per l'erogazione di servizi di assistenza domiciliare.

La sottoscrizione della documentazione deve essere effettuata, a pena di esclusione dalla procedura, attraverso firma digitale in corso di validità rilasciata da istituto certificatore accreditato ai sensi della vigente normativa in materia.

### **Documenti da allegare alla domanda:**

- dichiarazione del legale rappresentante su requisiti generali e impegni che si assumerà in caso di accREDITamento per poter erogare il servizio mediante i voucher socioassistenziali (**Allegato B o Allegato C**);
- dichiarazione del legale rappresentante relativa ai requisiti specifici sulle prestazioni per le quali è chiesto l'accREDITamento (**Allegato D**);
- caratteristiche organizzativo-gestionali degli enti da accREDITare (**Allegato E**);

Nel caso in cui la domanda pervenga da un'associazione d'impresе dovrà essere sottoscritta dai rappresentanti legali di tutte le agenzie facenti parte del raggruppamento. In alternativa potrà essere sottoscritta dal legale rappresentante dell'agenzia capogruppo alla quale sia stato conferito mandato collettivo dalle agenzie raggruppate da allegare alla domanda.

*Ambito Territoriale Sociale Visconteo Sud Milano*

## Gestione Albo soggetti accreditati

Il Comune di Rozzano individua apposita Commissione, composta da membri dell'Ufficio di Piano e dai tecnici dei comuni dell'Ambito, la quale, provvede alla verifica dei requisiti tecnici al momento della richiesta di accreditamento nonché del permanere degli standard richiesti durante il periodo di vigenza dell'albo.

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

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

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

## Durata dell'accREDITAMENTO

L'accREDITAMENTO ha efficacia a tempo indeterminato ed è condizionato al rispetto dell'accordo di accREDITAMENTO, al permanere in capo al titolare dei servizi dei requisiti previsti dalle leggi e dalle altre norme nazionali e regionali e all'adesione dello stesso soggetto accREDITATO alle variazioni dell'accordo di accREDITAMENTO ritenute opportune da parte del Comune, quale Ente Capofila dell'Ambito Distrettuale.

Il sistema di accREDITAMENTO dei servizi domiciliari comporta la facoltà per l'Ambito Distrettuale di:

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

**I Soggetti accREDITATI potranno essere coinvolti in attività di co-programmazione e co-progettazione di interventi e servizi ulteriori.**

## Valori economici

I valori economici di riferimento, **IVA inclusa**, delle prestazioni sono di seguito specificati:

Prestazione	Valore orario voucher
Prestazioni ASA (a titolo esemplificativo: igiene ambientale, igiene personale, aiuto al pasto, supporto adattamento ambiente di vita, ecc.)	€ 21,36
Prestazioni ASA in giorni festivi	€ 23,50
Servizi garantiti da educatori o assistenti sociali	€ 25,78

*Ambito Territoriale Sociale Visconteo Sud Milano*

Ufficio di Piano / Piazza G. Foglia, 1 / 20089 Rozzano (MI)  
Tel. 02 8226238 / Email: [ufficiodipiano@comune.rozzano.mi.it](mailto:ufficiodipiano@comune.rozzano.mi.it)  
PEC: [protocollo@pec.comune.rozzano.mi.it](mailto:protocollo@pec.comune.rozzano.mi.it)



*Sono previste anche frazioni di ora con corrispettivi proporzionali, fino ai 15 minuti e sono riconosciuti 15 minuti per gli spostamenti da un utente all'altro, che possono essere inclusi nell'ora di servizio oppure retribuiti a parte, a seconda della scelta dei singoli comuni che verrà comunicata prima dell'inizio del servizio.*

*Non sarà riconosciuto lo spostamento da un Comune all'altro.*

È prevista la co-presenza di due persone in caso di particolare impegno fisico su richiesta dell'A.S. comunale e con adeguamento economico in termini di voucher riconosciuti.

In caso di ricovero dell'utente per un numero di giorni superiore ad una settimana, potrà essere rivisto, in accordo con l'Assistente Sociale Comunale, il progetto assistenziale, anche con una riduzione del numero di ore, da svolgere per l'assistenza presso l'ospedale o con un aumento delle ore dopo il rientro a casa dell'utente.

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

**Ogni Comune dell'Ambito Distrettuale, sulla base del vigente Regolamento per l'erogazione di interventi e servizi sociali alla persona, definisce le quote di contribuzione a favore del beneficiario, sulla base dell'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE), con erogazione al Soggetto accreditato a seguito di delega specifica da parte del beneficiario.**

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

#### **Prestazioni aggiuntive**

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

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

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

**Gli interventi e le prestazioni sono effettuati direttamente dal Soggetto accreditato o con l'apporto di altri soggetti con il quale il Soggetto accreditato instaura un rapporto convenzionale.**

**La Responsabilità degli interventi e delle prestazioni è comunque in carico al Soggetto accreditato.**

*Ambito Territoriale Sociale Visconteo Sud Milano*



**A tale scopo, il Soggetto accreditato dovrà presentare la documentazione circa i rapporti formalizzati.**

### **Personale**

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

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

### **Coordinamento tecnico – metodologico**

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

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

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

### **Interventi socioassistenziali**

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

- Operatore sociosanitario (OSS)
- Operatore (Ausiliario) Socioassistenziale
- Ogni operatore deve essere dotato di camice in stoffa, guanti in lattice monouso; deve inoltre essere dotato di camice monouso, sovra-scarpe monouso per le situazioni a rischio per gli operatori stessi e per gli altri utenti.

### **Interventi educativi**

- **Coordinatore** che deve disporre di uno dei seguenti titoli: laureato in scienze pedagogiche, psicologiche o sociali sociali, o un dipendente, con funzioni educative con esperienza di almeno cinque anni. Il coordinatore può avere anche funzioni operative.
- **Educatori Professionali** in possesso (in alternativa): laurea in scienze dell'educazione o titolo equipollente oppure diploma professionale/istruzione di grado superiore con almeno cinque anni di esperienza certificata in prestazioni educative domiciliari.

Le prestazioni dovranno essere rese tutti i giorni, anche i festivi.

Orari giorni feriali: dalle ore 7:30 alle ore 18:30.

Orari sabato e giorni festivi: dalle ore 8:30 alle ore 12:30.

*Ambito Territoriale Sociale Visconteo Sud Milano*

## **Organizzazione e funzionamento del servizio**

### **Accesso**

La scelta del Soggetto accreditato da cui acquistare i servizi domiciliari è effettuata dai singoli beneficiari.

I cittadini residenti nei Comuni dell'Ambito Distrettuale possono richiedere informazioni sui servizi per la domiciliarità ai Servizi Sociali Territoriali e agli sportelli territoriali dei Soggetti accreditati.

L'attività informativa, di comunicazione e contatto sarà fornita dal singolo Soggetto accreditato attraverso gli sportelli territoriali; presso tali sportelli saranno fornite le informazioni sulle modalità di erogazione degli interventi, il costo degli stessi e gli aspetti strutturali di supporto. Gli sportelli territoriali forniranno anche le informazioni utili in merito alle attività della rete formale e informale presente sul territorio con cui il Soggetto accreditato si è connesso.

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

### **Attivazione del servizio**

Il cittadino che intende acquistare i servizi privatamente e con oneri a proprio carico sceglierà autonomamente tra tutti i soggetti accreditati quello da eleggere a proprio fornitore.

Ciò consentirà di godere delle garanzie di controllo della qualità offerte dall'Ambito Distrettuale ed usufruire dell'applicazione delle tariffe di accreditamento.

Il cittadino in carico ai Servizi Territoriali Sociali dei Comuni dell'Ambito Distrettuale, con i quali concorda il Progetto Individualizzato, sceglierà anch'esso direttamente il soggetto fornitore dall'Albo dei Soggetti Accreditati.

**A tale riguardo, i Soggetti che presentano istanza di accreditamento allegano una brochure informativa di presentazione, su due pagine con formato 21 x 15, sia in formato cartaceo e/o in formato elettronico.**

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

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

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

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

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

Come esplicitato, i Servizi Territoriali Sociali dei Comuni dell'Ambito Distrettuale redigono il Progetto Individualizzato-PI per le persone assistite residenti, che è condiviso con il Soggetto

*Ambito Territoriale Sociale Visconteo Sud Milano*

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

L'intervento deve essere attivato dal Soggetto accreditato entro le 24 ore e comunque non oltre 3 giorni dalla sottoscrizione del contratto da parte del beneficiario.

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

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

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

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

### **Coordinamento**

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

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

### **Connessione con le reti territoriali di supporto**

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

*Ambito Territoriale Sociale Visconteo Sud Milano*

Ufficio di Piano / Piazza G. Foglia, 1 / 20089 Rozzano (MI)  
Tel. 02 8226238 / Email: [ufficiodipiano@comune.rozzano.mi.it](mailto:ufficiodipiano@comune.rozzano.mi.it)  
PEC: [protocollo@pec.comune.rozzano.mi.it](mailto:protocollo@pec.comune.rozzano.mi.it)



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

### **Il ruolo e il raccordo con il Servizio Sociale territoriale**

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

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

In quest'ottica, l'assistente sociale, quale responsabile del progetto individualizzato del Comune, pone al centro del suo intervento l'individuo, la famiglia e la comunità. In particolare:

- accoglie e decodifica la domanda ed il bisogno espresso dal cittadino;
- approfondisce la conoscenza della persona e della sua situazione;
- valuta i bisogni e le risorse esistenti e attivabili (personali, familiari, della comunità);
- elabora il progetto per il superamento del disagio/bisogno mettendo in rete tutte le risorse possibili. Nella fase di elaborazione del progetto, a persona e la sua famiglia, quando ancora esiste, è l'interlocutore privilegiato nel processo di aiuto per la sua naturale competenza assistenziale e per il carattere affettivo dei legami. L'assistente sociale si configura come riferimento progettuale all'interno del percorso di aiuto in un'ottica di lavoro di rete e di integrazione professionale;
- condivide con l'utente/famiglia il progetto. Nel caso sia necessaria l'attivazione di servizi accreditati, mantiene i contatti con l'ente gestore scelto dall'utente;
- effettua verifiche periodiche, concorda eventuali variazioni del progetto e la chiusura dello stesso.

Nel caso vengano riscontrati bisogni di tipo sociosanitario sarà necessario un raccordo con i servizi sociosanitari di riferimento.

Il progetto complessivo, condiviso con la persona e la sua famiglia, necessita di una costante attività di monitoraggio, in collaborazione con il soggetto erogatore, nell'ottica di un adeguamento alla evoluzione della situazione.

Ai fini di una tutela del cittadino rispetto al progetto ed in coerenza con il sistema di qualità, conseguente al processo di qualificazione ed accreditamento, l'assistente sociale svolge specifica attività di verifica e controllo, sulla base del progetto individuale e di specifici indicatori.

### **Il rapporto con i beneficiari dei servizi**

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

*Ambito Territoriale Sociale Visconteo Sud Milano*

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

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

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

Il Soggetto accreditato è:

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

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

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

*Il coordinatore/responsabile del servizio:*

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

*Gli operatori:*

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

## **Obblighi del Soggetto accreditato**

Il Soggetto accreditato si obbliga a:

- a) eseguire correttamente il servizio in conformità a quanto previsto dall'Accordo di accreditamento;
- b) adottare la **Carta dei servizi**, che deve possedere i seguenti contenuti minimi:
  - Oggetto - Descrizione specifica dell'oggetto del servizio cui la Carta è destinata - Indicazione del soggetto emittente che corrisponde al soggetto accreditato;
  - Indicazione della sede, dei referenti del servizio e del responsabile della Carta;

*Ambito Territoriale Sociale Visconteo Sud Milano*

- Validità temporale e procedimento di revisione – La disposizione deve specificare la data di entrata in vigore della Carta e il periodo di efficacia;
- Principi fondamentali:
  - Principio di eguaglianza (parità di trattamento, diritti soggetti deboli);
  - Principi di imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza ed efficacia e partecipazione
- Clausola di salvaguardia dei diritti alla privacy o degli altri diritti della personalità;
- Descrizione del servizio e standard di servizio e tariffe; in particolare deve comprendere tutte le offerte, espresse in modo comprensibile: prestazioni, profili degli operatori che le svolgono, disponibilità a prestare i servizi nei Comuni indicati in sede di accreditamento, ubicazione di punti informativi, la connessione con la rete territoriale;
- Indicazione e descrizione delle attività integrative e relative tariffe;
- Tempistica di attivazione del servizio;
- Modalità di accesso e dimissione dei clienti/utenti;
- Modalità di presentazione dei reclami da parte dei clienti/utenti, responsabile, modalità di pubblicizzazione delle modalità, tempi di risposta, archiviazione;
- Previsione di forme di risarcimento in caso di disservizi;
- Previsione di un sistema di controlli delle prestazioni, svolti con visite a domicilio;
- Strumenti per la rilevazione della soddisfazione dei beneficiari.

La Carta dei servizi deve essere pubblicata dal Soggetto sul proprio sito web e deve esserne fornita copia o estratto in occasione dell'accesso al servizio da parte degli utenti.

c) dare avviso al beneficiario, alla famiglia ed a Servizi Territoriali Sociali di riferimento, a questi ultimi solo per i loro assistiti, con anticipo di almeno 48 ore, in caso di sciopero del personale o di altri eventi che per qualsiasi motivo possano influire sul normale espletamento del servizio, garantendo in ogni caso l'intervento per le situazioni non sospendibili, in quanto necessarie ad assicurare alla persona, ad esempio, l'igiene o la confezione e somministrazione del vitto;

d) applicare per i propri dipendenti le norme contenute nel contratto collettivo nazionale di lavoro e negli accordi integrativi, territoriali ed aziendali per il Settore di attività e per la località dove sono eseguite le prestazioni e nel caso si utilizzi altra forma contrattuale prevista dalla normativa, dovrà comunque essere garantito un analogo trattamento economico rispetto a quello previsto dal CCNL di riferimento;

e) osservare tutte le norme in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assistenziale, assicurativa, sanitaria, di solidarietà paritetica, previste per i dipendenti e assimilati dalla vigente normativa;

f) assumere tutti gli oneri derivanti dal trasporto dei propri operatori dipendenti e alla dotazione per gli stessi di eventuale abbigliamento e di dispositivi di protezione individuale, nonché del materiale e/o beni strumentali utili allo svolgimento delle prestazioni;

*Ambito Territoriale Sociale Visconteo Sud Milano*

**Ufficio di Piano** / Piazza G. Foglia, 1 / 20089 Rozzano (MI)  
**Tel.** 02 8226238 / **Email:** ufficiodipiano@comune.rozzano.mi.it  
**PEC:** protocollo@pec.comune.rozzano.mi.it



- g) rispettare la normativa prevista dal Testo Unico in materia di Sicurezza n. 81/2008 e ss.mm.ii., in materia di sicurezza e igiene del lavoro diretta alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali e ad esigere dal proprio personale il rispetto di tale normativa;
- h) stipulare idonea garanzia assicurativa per responsabilità civile e responsabilità civile prestatori d'opera derivante da danni che nell'espletamento del servizio potrebbero derivare al personale, agli utenti, a terzi e alle cose in ogni modo coinvolte;
- i) manlevare i Comuni da ogni e qualsiasi responsabilità amministrativa, giuridico - economica, igienico -sanitaria, organizzativa - gestionale, civile e penale che potesse insorgere tanto a carico proprio, quanto a carico di terzi; il Soggetto accreditato è il solo ed unico responsabile del corretto ed efficiente esercizio del servizio, nonché dell'organizzazione dell'attività imprenditoriale. I danni derivanti dall'espletamento del servizio o – comunque – collegabili a cause da esso dipendenti, di cui venisse richiesto il risarcimento ai Comuni od a terzi, saranno assunti dal Soggetto accreditato a suo totale carico, senza riserve od eccezioni; farsi garante dell'affidabilità etica e deontologica del personale impiegato. In particolare è necessario che il personale non abbia a proprio carico procedimenti per l'applicazione di misure di prevenzione, non sia stato sottoposto a misure di prevenzione o condannato, anche con sentenza non definitiva, per uno dei delitti indicati agli articoli 380 e 381 del codice di procedura penale e non abbia riportato condanne con sentenza definitiva a pena detentiva non inferiore a un anno per delitti non colposi, salvi in ogni caso gli effetti della riabilitazione. A tal fine si considera condanna anche l'applicazione della pena su richiesta ai sensi dell'art. 444 del codice di procedura penale. In conformità a quanto previsto dalla Legge 6 febbraio 2006 n. 38 "Norme contro la pedofilia e la pedopornografia anche a mezzo internet", è perpetuamente interdetto da qualunque incarico, ufficio o servizio in istituzioni o in altre strutture pubbliche o private frequentate prevalentemente da minorenni chiunque sia condannato o a chiunque sia stata applicata la pena su richiesta ex art. 444 c.p.p. ("patteggiamento") per delitti di natura sessuale su minorenni o di pedopornografia;
- j) ai sensi del D. Lgs. 4 marzo 2014, n. 39, coloro che intendono impiegare al lavoro una persona per lo svolgimento di attività professionali o attività volontarie organizzate che comportino contatti diretti e regolari con minorenni, al fine di verificare l'esistenza di condanne per reati di cui agli articoli 600-bis (prostituzione minorile), 600-ter (pornografia minorile), 600-quater (detenzione di materiale pornografico), 600-quinquies (iniziative turistiche volte allo sfruttamento della prostituzione minorile) c.p., sono tenuti a chiedere il certificato penale del casellario (con validità di sei mesi e obbligo di rinnovo alla scadenza) dal quale si attesti l'assenza di condanne per i reati contemplati dagli articoli di cui sopra; farsi garante del rispetto da parte del personale impiegato delle disposizioni di cui al codice di comportamento di cui al Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013 , n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165", ai sensi dell'art. 2, comma 3, del predetto decreto e del rispetto di quanto previsto dall'art. 53, comma 16 ter del D. Lgs. 165/2001(assenza di contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non aver attribuito incarichi a ex dipendenti, che negli ultimi tre anni di servizio hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle Pubbliche

*Ambito Territoriale Sociale Visconteo Sud Milano*

Ufficio di Piano / Piazza G. Foglia, 1 / 20089 Rozzano (MI)  
Tel. 02 8226238 / Email: [ufficiodipiano@comune.rozzano.mi.it](mailto:ufficiodipiano@comune.rozzano.mi.it)  
PEC: [protocollo@pec.comune.rozzano.mi.it](mailto:protocollo@pec.comune.rozzano.mi.it)



Amministrazioni nei confronti del medesimo ente gestore per il triennio successivo alla cessazione del rapporto di pubblico impiego;

- k) rispettare quanto previsto dalla normativa in materia di privacy;
- l) osservare nell'uso delle attrezzature la vigente normativa di sicurezza;
- m) dotare tutto il personale di documento di identificazione con foto, nome dell'operatore, dell'Ente di appartenenza, profilo, data del rilascio.
- n) Il soggetto accreditato si obbliga inoltre a conservare agli atti la documentazione relativa a:
  - interventi svolti con indicato almeno: tipologia di intervento, attività, tariffe;
  - progetti individualizzati e loro aggiornamenti predisposti dal Servizio Sociale;
  - piani di assistenza individualizzati (PAI);
  - verbali degli incontri di coordinamento settimanali e fogli firma delle presenze degli operatori agli stessi;
  - protocolli inerenti alla gestione di eventi critici o legati a situazioni di emergenza;
  - piano di formazione, prevedendo almeno quindici ore annuali per gli operatori dei servizi socioassistenziali e venti ore annuali per i servizi educativi, con la specificazione di temi attinenti alle attività di cura a domicilio e l'elenco del personale che ha partecipato alle diverse attività formative. L'agenzia s'impegna a presentare un progetto di formazione, aggiornamento e supervisione del personale con indicate le modalità di inserimento degli operatori di nuova acquisizione; in tale progetto dovranno emergere i temi della valorizzazione dei saperi e dell'esperienza personale, da una parte e la costruzione di un sapere professionale all'interno dell'equipe dall'altra, mirati al miglioramento della qualità del lavoro di cura. I percorsi formativi potranno essere promossi anche dall'Amministrazione comunale o da altri Enti o istituzioni. Dovrà essere riconosciuto a ciascun operatore un monte ore aggiuntivo da utilizzare per la partecipazione agli incontri di formazione. La supervisione dovrà essere garantita almeno con cadenza mensile ed anche in questo caso dovrà essere previsto un monte ore aggiuntivo al personale per consentire la partecipazione agli incontri. L'agenzia, una volta accreditata, s'impegna a fornire il calendario delle attività formative programmate; il personale comunale si riserva la facoltà di partecipare agli incontri formativi e di verificarne l'attinenza con i progetti presentati. L'agenzia si impegna inoltre ad organizzare periodicamente, con cadenza almeno mensile, riunioni di monitoraggio del servizio in generale e dei progetti individuali, fra il coordinatore e gli operatori del Servizio. Tali riunioni sono propedeutiche agli incontri trimestrali di monitoraggio sia sui singoli casi che sul servizio nella sua complessità, che dovranno avvenire fra A.S. Comunali e Coordinatore. Potranno inoltre essere previste riunioni d'équipe con il Servizio Sociale del Comune di riferimento, il Coordinatore e gli operatori;
  - calendarizzazione della supervisione (almeno mensile), indicazione del supervisore individuato (nome e titoli) e rendicontazione della partecipazione del personale (verbale e fogli firma);

*Ambito Territoriale Sociale Visconteo Sud Milano*

Ufficio di Piano / Piazza G. Foglia, 1 / 20089 Rozzano (MI)  
Tel. 02 8226238 / Email: [ufficiodipiano@comune.rozzano.mi.it](mailto:ufficiodipiano@comune.rozzano.mi.it)  
PEC: [protocollo@pec.comune.rozzano.mi.it](mailto:protocollo@pec.comune.rozzano.mi.it)



- documentazione relative alle visite di controllo effettuate dal Soggetto accreditato, archivio dei reclami, della loro gestione e delle attività di “ristoro”, nonché gli esiti delle rilevazioni della soddisfazione dei beneficiari;
- elenco del personale, costantemente aggiornato, con indicati: nominativi, titolo di studio, qualifica, funzioni, schema turni settimanali e di reperibilità degli operatori;
- codice di etica e di condotta aziendale e codice disciplinare, o altro documento analogo;
- documentazione relativa ad accordi/convenzioni attivati con realtà dei Comuni riguardanti le reti territoriali formali e informali;

**La suddetta documentazione deve essere conservata e messa a disposizione del Comune capofila dell’Ambito Distrettuale per visite ispettive e controlli presso i locali indicati nella domanda di accreditamento. Eventuali modifiche nel corso dell’accreditamento dovranno essere tempestivamente comunicate al Comune di Rozzano, quale Comune capofila dell’Ambito Distrettuale.**

### **Verifiche e controlli sullo svolgimento del servizio**

Il Comune di Rozzano, quale Ente Capofila dell’Ambito Distrettuale, si riserva la facoltà di effettuare verifiche e controlli circa la perfetta osservanza, da parte del Soggetto accreditato, di tutte le disposizioni contenute nel presente avviso e di quanto previsto nella Carta dei Servizi, nonché nei contratti di acquisto di servizi di volta in volta sottoscritti dai beneficiari.

Il Soggetto accreditato inserirà nello schema di contratto di acquisto di servizi che stipula con il beneficiario e la famiglia l’informazione relativa alla facoltà del Comune di Rozzano di effettuare controlli in quanto Ente accreditante.

Se dagli esiti dei controlli sulle prestazioni effettuate dovessero risultare delle difformità rispetto a quanto disposto, il Soggetto accreditato dovrà provvedere ad eliminare le disfunzioni rilevate nei termini indicati nella formale contestazione effettuata, fatta salva l’eventuale applicazione delle penalità previste nel presente avviso.

### **Rilevazione del grado di soddisfazione**

La rilevazione del grado di soddisfazione ha lo scopo di:

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

A tale riguardo, il Soggetto accreditato dovrà:

- somministrare questionari del grado di soddisfazione ai beneficiari;
- somministrare questionari del grado di soddisfazione ai propri operatori;
- redigere relazione degli esiti, condividendola con gli operatori;
- inviare la relazione al Comune di Rozzano.

### **Rendicontazioni, dati e relazioni**

*Ambito Territoriale Sociale Visconteo Sud Milano*

Ufficio di Piano / Piazza G. Foglia, 1 / 20089 Rozzano (MI)  
 Tel. 02 8226238 / Email: [ufficiodipiano@comune.rozzano.mi.it](mailto:ufficiodipiano@comune.rozzano.mi.it)  
 PEC: [protocollo@pec.comune.rozzano.mi.it](mailto:protocollo@pec.comune.rozzano.mi.it)



Il Soggetto accreditato è tenuto ad inviare ad ogni singolo Comune, sulla base della residenza della persona in carico:

- a) la rendicontazione mensile degli interventi svolti, con allegati i fogli firma, sottoscritti dagli utenti e dagli operatori, che dovranno essere depositati presso il domicilio degli utenti. Il fac-simile del foglio firma verrà consegnato alla sottoscrizione del patto di accreditamento e **dovrà essere uniforme per tutti i comuni del distretto. La rendicontazione dovrà specificare la tipologia degli interventi, attività, e la quota a carico del beneficiario e la quota a carico del Comune;**
- b) una sintesi annuale relativa a:
  - reclami da parte dei clienti/utenti, loro gestione e attività di “ristoro”;
  - esiti delle rilevazioni della soddisfazione dei beneficiari;
  - controlli svolti delle prestazioni rese;
- c) Una valutazione complessiva delle attività, con l’evidenza di aspetti critici e di eventuali proposte migliorative.

## Penali

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

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

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

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

Il Comune si riserva, altresì, la facoltà di sanzionare eventuali casi non espressamente contemplati nella sopra riportata tabella, ma comunque rilevanti rispetto alla corretta erogazione del servizio e al rispetto degli accordi di accreditamento. In tal caso l’importo della penale verrà determinato desumendola e ragguagliandola alla violazione più assimilabile, o, in mancanza, verrà graduata tra

*Ambito Territoriale Sociale Visconteo Sud Milano*

un minimo di €. 400,00 ed un massimo di €. 1.000,00 in base ad indicatori di gravità che verranno fissati in relazione al caso specifico e comunicati in sede di contestazione.

### **Revoca dell'accreditamento**

L'accreditamento ha efficacia a tempo indeterminato, il Comune revoca l'accreditamento, oltre a quanto previsto dal precedente punto, e previa formale procedura di contestazione e di contraddittorio, in caso di:

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

### **Controversie e Foro competente**

Organismo responsabile delle procedure di ricorso: T.A.R. Milano. Il termine per la presentazione di eventuale ricorso è di trenta giorni dalla comunicazione dell'esclusione dalla procedura di accreditamento oppure dalla piena conoscenza della stessa.

Tutte le controversie che dovessero sorgere tra le Parti dall'interpretazione, esecuzione scioglimento della convenzione e del sotteso rapporto giuridico con esso dedotto, saranno devolute alla competente Autorità Giudiziaria – Foro esclusivo di Milano.

### **Informativa per il trattamento dei dati personali**

*Ambito Territoriale Sociale Visconteo Sud Milano*

Ufficio di Piano / Piazza G. Foglia, 1 / 20089 Rozzano (MI)  
Tel. 02 8226238 / Email: [ufficiodipiano@comune.rozzano.mi.it](mailto:ufficiodipiano@comune.rozzano.mi.it)  
PEC: [protocollo@pec.comune.rozzano.mi.it](mailto:protocollo@pec.comune.rozzano.mi.it)



Ai sensi del D.Lgs. 10/08/2018 n. 101 che adegua il D.Lgs. 196/2003 alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), in materia di protezione dei dati personali, si informa che il comune di Rozzano (MI) tutela la riservatezza dei dati personali e garantisce ad essi la necessaria protezione da ogni evento che possa metterli a rischio di violazione.

I dati personali forniti dagli operatori economici saranno trattati ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. n. 196/2003 e smi esclusivamente per le finalità connesse all'espletamento della presente procedura. Gli operatori economici hanno la facoltà di esercitare i diritti previsti dal suddetto decreto.

Il titolare del trattamento dei dati personali è: Comune di Rozzano, con sede a Rozzano in piazza G. Foglia,1, rappresentato per quanto concerne gli obblighi in materia di privacy dal Sindaco - dato di contatto [privacy@comune.rozzano.mi.it](mailto:privacy@comune.rozzano.mi.it).

Il conferimento dei dati è obbligatorio ed il loro mancato inserimento non consente di completare il procedimento avviato.

I dati saranno trattati per tutto il tempo del procedimento e, successivamente alla cessazione del procedimento, saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa.

Costituiscono oggetto di trattamento i suoi dati personali, che verranno utilizzati per le finalità indicate. I dati personali raccolti sono dati comuni identificativi e sono essenzialmente i suoi dati anagrafici (nome, cognome e codice fiscale), ma anche dati particolari relativi a soggetti vulnerabili (es. minori, anziani con eventuali patologie, ecc.).

I trattamenti sono effettuati da persone autorizzate, istruite, impegnate alla riservatezza e preposte alle relative attività in relazione alle finalità perseguite.

Rientra tra i destinatari dei dati alcune Società, designate come Responsabile del trattamento dei dati ai sensi dell'art 28 del Regolamento UE 2016/679, che agiscono per conto del Comune di Rozzano per la gestione del Servizio.

In qualità di interessato può esercitare i diritti previsti dagli artt. 15 e seguenti del Regolamento (UE) 2016/679 ed in particolare il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica o la limitazione, l'aggiornamento se incompleti o erronei e la cancellazione se ne sussistono i presupposti, nonché di opporsi al loro trattamento.

Tali diritti possono essere esercitati rivolgendo la richiesta al Comune di Rozzano oppure al Responsabile della protezione dei dati personali (Data Protection Officer - "DPO") [dpo@comune.rozzano.mi.it](mailto:dpo@comune.rozzano.mi.it).

Si informa infine che qualora ritenga che il trattamento dei dati personali riferiti violi il Regolamento UE 2016/679 (art. 77) può proporre reclamo all'Autorità di Controllo Italiana - Garante per la protezione dei dati personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)) o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento).

*Ambito Territoriale Sociale Visconteo Sud Milano*

I dati forniti per le predette finalità non sono oggetto di trasferimento a paesi terzi o organizzazioni internazionali, all'interno o all'esterno dell'Unione Europea, fatte salve eventuali disposizioni normative.

**Il trattamento dei dati personali inerenti i beneficiari del servizio sarà regolamentato dopo l'approvazione dell'Albo degli accreditati, in collaborazione tra i comuni dell'Ambito Visconteo Sud Milano.**

### **Informazione alla cittadinanza**

Il Comune di Rozzano, in collaborazione con i Comuni dell'Ambito Distrettuale e i Soggetti accreditati, attua una puntuale informazione alla cittadinanza sull'evoluzione della modalità di fruizione degli interventi e dei servizi.

**PER L'ISCRIZIONE ALL'ALBO DEGLI ACCREDITATI SONO RICHIESTI I SEGUENTI REQUISITI (vedi Allegati B e C)**

### **REQUISITI GENERALI RIFERITI AL SOGGETTO:**

#### ***Terzo Settore:***

1. Possesso della Carta dei Servizi;
2. Assenza da parte del legale rappresentante di condanne penali e procedimenti penali in corso e possesso della pienezza dei diritti civili;
3. Presenza di una sede amministrativa e operativa all'interno dell'Ambito distrettuale o ad un massimo di 30 Km, che garantisca, la reperibilità telefonica dalle ore 7,50 alle ore 18 dal lunedì al venerdì;
4. Iscrizione nel registro delle imprese della CCIA per la specifica attività oggetto di accreditamento;
5. L'impresa non deve trovarsi in stato di fallimento, liquidazione, cessazione di attività, concordato preventivo (tali procedure non devono essere in corso);
6. In caso di cooperative sociali: iscrizione nell'apposito registro regionale;
7. Applicazione e rispetto contratti collettivi nazionali del lavoro dei confronti dei propri addetti, con particolare riferimento al rispetto dei salari contrattuali minimi e la piena applicazione delle normative salariali, previdenziali ed assicurative disciplinanti i rapporti di lavoro della categoria;
8. Non essere nelle condizioni previste dall'art. 38 del D. Lgs. 163/2006;
9. Non avere in corso cause di divieto, decadenza o sospensione prevista dalla vigente normativa antimafia;
10. Essere in regola con gli adempimenti di cui alla legge 626/94;
11. Essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili (legge 68/'99);
12. Conoscenza ed assunzione degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla L. 13/08/2010 n. 136 e successive disposizioni interpretative e modificative di cui alla L. n. 217/2010 di conversione del D.L. 12/11/2010 N. 187;
13. Consenso al trattamento dei dati in ottemperanza al Reg. UE 2016/679;

*Ambito Territoriale Sociale Visconteo Sud Milano*

**Ufficio di Piano** / Piazza G. Foglia, 1 / 20089 Rozzano (MI)  
**Tel.** 02 8226238 / **Email:** ufficiodipiano@comune.rozzano.mi.it  
**PEC:** protocollo@pec.comune.rozzano.mi.it



14. Il turn over dei lavoratori con contratto a tempo indeterminato (sia in qualità di soci che di dipendenti) non deve superare il 20% del totale (valutazione effettuata per ogni anno negli ultimi tre anni);
15. Predisporre una scheda di presentazione dell'agenzia, completa di organigramma e procedure interne di valutazione (controllo di gestione);
16. Esperienza di almeno 1 anno nel settore per il quale si richiede l'accreditamento;
17. Scopo sociale (mission aziendale) in linea con il servizio per il quale si chiede l'accreditamento;
18. Possesso di supporti informatici sufficienti a sostenere la gestione amministrativa e l'elaborazione dei dati degli utenti;

#### ***Quarto Settore:***

1. Possesso della Carta dei Servizi (in caso di mancanza, in via transitoria, dichiarazione d'impegno a dotarsi della stessa entro e non oltre 120 giorni dalla data di inoltro della domanda di accreditamento, a pena di esclusione in caso di inadempienza);
2. Assenza da parte del legale rappresentante di condanne penali e procedimenti penali in corso e possesso della pienezza dei diritti civili;
3. Presenza di una sede amministrativa ed operativa all'interno dell'Ambito distrettuale o ad un massimo di 30 Km che garantisca, la reperibilità telefonica dalle ore 7,50 alle ore 18 dal lunedì al venerdì;
4. Iscrizione nell'apposito registro regionale;
5. Predisporre una scheda di presentazione dell'agenzia, completa di organigramma e procedure interne di valutazione (controllo di gestione);
6. Presentare copia dello statuto o atto costitutivo;
7. Copia polizza assicurativa per gli aderenti dell'Associazione;
8. Esperienza di almeno 1 anno nel settore per il quale si richiede l'accreditamento;
9. Scopo sociale in linea con il servizio per il quale si chiede l'accreditamento;
10. Di essere in possesso di supporti informatici sufficienti a sostenere la gestione e l'elaborazione dei dati degli utenti.