

LINEE GUIDA PER L'EROGAZIONE DI SERVIZI PER DISABILI IN REGIME DI ACCREDITAMENTO DA PARTE DI ENTI GESTORI PUBBLICI O PRIVATI

(Ambito Territoriale Sociale di Asola, di Guidizzolo, di Mantova, di Ostiglia, di Suzzara, di Viadana)

Premesso che

Gli Ambiti Territoriali della Provincia di Mantova in osservanza a quanto disposto dalla legge 328/2000 e dalla Legge Regionale 3/2008, hanno adottato i principi ed i criteri generali qui di seguito declinati per l'accREDITamento dei soggetti fornitori di servizi e prestazioni sociali di seguito delineate:

- **CENTRI SOCIO EDUCATIVI (CSE)**
- **COMUNITA' ALLOGGIO DISABILI (CAH)**
- **SERVIZI DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA (SFA)**
- **INTERVENTI SOCIO EDUCATIVI PRESSO:**
 - **CENTRI DIURNI DISABILI (CDD)**
 - **COMUNITA' SOCIO SANITARIE (CSS)**
- **SERVIZIO DI TRASPORTO SOCIALE PER L'ACCESSO ALLE UNITA' D'OFFERTA DIURNE SOPRAINDICATE**

RIFERIMENTI NORMATIVI

- Legge n. 104 del 05/02/1992 “Legge quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate”;
- legge quadro sugli interventi e servizi sociali 8/11/2000 n. 328 e, in particolar modo art. 14 e art. 22 comma 2 lettera g)
- D.P.C.M. 30/03/2001 Atto d’indirizzo e coordinamento sui sistemi di affidamento dei servizi alla persona ai sensi dell'art. 5 della L. 8/11/2000, n. 328;
- “Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023”;
- Piano Socio – Sanitario della Regione Lombardia;
- L.R. 3 del 12/3/2008 “Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona”;
- Delibera di Giunta Regione Lombardia n. 7437 del 13/6/2008 “Determinazione in ordine all’individuazione delle unità d’offerta sociali ai sensi dell’art.4, comma 2 della L.R. 3/2008”;
- Delibera di Giunta Regione Lombardia n. 7438 del 13/6/2008 “Determinazione in ordine all’individuazione delle unità d’offerta sociosanitarie ai sensi dell’art.5, comma 2 della L.R. 3/2008”;
- Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, ratificata dall'Italia con la legge 3 marzo 2009, n. 18;
- gli Accordi di Programma per l’attuazione del Piano di Zona degli Ambiti Territoriali sottoscritti dalle Assemblee dei Sindaci;
- la legge delega in materia di disabilità (L.227/2021)
- legge Regionale 6 dicembre 2022, n. 25 Politiche di welfare sociale regionale per il

riconoscimento del diritto alla vita indipendente e all'inclusione sociale di tutte le persone con disabilità ed in particolar modo l'art. 10;

- Delibera di Giunta Regione Lombardia n. 1513 del 13/12/2023 “Determinazioni in ordine al potenziamento delle risorse di FSR destinate nel 2024 all’area dei servizi territoriali residenziali dell’area anziani, dell’area residenziale della disabilità e dell’area residenziale delle dipendenze”.

Requisiti autorizzativi:

- D.G.R. n. VII/14369 del 30.09.2003 “Linee di indirizzo per la definizione delle nuove unità d’offerta sociosanitaria per persone disabili gravi: centri diurni semiresidenziali (CDD) e comunità sociosanitarie residenziali (CSS)”.
- D.G.R. n. VII/20763 del 16.02.2005 “Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi per l’autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per le persone disabili”.
- D.G.R. n. VIII/7433 del 13.06.2008 “Definizione dei requisiti minimi per il funzionamento delle unità di offerta sociale “Servizio di formazione all’autonomia per le persone disabili” (SFA).

Requisiti di accreditamento regionale:

- D.G.R. n. VII/18333 del 23.07.2004 “Definizione della nuova unità d’offerta “Comunità alloggio socio sanitaria persone con disabilità (CSS): requisiti per l’accreditamento”.
- D.G.R. n. VII/18334 del 23.07.2004 “Definizione della nuova unità d’offerta “Centro Diurno per persone con disabilità” (CDD): requisiti per l’autorizzazione al funzionamento e per l’accreditamento”.
- D.G.R. n. VII/20943 del 16/2/2005 “Definizione dei criteri per l’accreditamento dei servizi sociali per la prima infanzia, dei servizi sociali di accoglienza residenziale per minori e dei servizi sociali per persone disabili”;
- Circolare Regione Lombardia n. 18 del 14.06.2007 “Indirizzi regionali in materia di formazione/aggiornamento degli operatori socio-educativi ai fini dell’accreditamento delle strutture sociali per minori e disabili ai sensi della D.G.R. VII/20943 del 16.02.2005”.

Art. 1 - Finalità

Il presente documento riconosce e promuove la piena inclusione e partecipazione nella società delle persone con disabilità, garantendo a queste ultime il diritto fondamentale a vivere nella società e a condurre la propria esistenza con la stessa libertà di scelta delle altre persone.

Le presenti Linee Guida fanno riferimento ad un sistema integrato di interventi e servizi sociali di competenza dei Comuni degli ambiti territoriale della Provincia di Mantova.

Come previsto dall’art 10 comma 1 della sopracitata Legge n. 25/2022 i criteri di accreditamento, funzionamento, finanziamento e controllo delle unità di offerta sociosanitarie e socioassistenziali in cui sono inserite persone con disabilità devono:

- a) permettere e favorire il diritto alla vita indipendente e all'inclusione sociale, garantendo condizioni di vita tali da realizzare concretamente il progetto di vita individuale, personalizzato e partecipato ed evitare l'isolamento o la segregazione;
- b) introdurre nell'ambito della regolamentazione delle unità d'offerta sociosanitarie e sociali elementi di flessibilità per permettere la realizzazione degli interventi definiti dal progetto di vita individuale, personalizzato e partecipato nella logica del budget di progetto;

- c) prevedere regole e interventi che garantiscono la formazione di ambienti di vita assimilabili a quelli familiari, il passaggio in condizioni ordinarie dell'abitare e la de-istituzionalizzazione, anche attraverso la riconversione delle risorse, in favore di percorsi inclusivi.

Art. 2 – Oggetto dell'Accreditamento

Oggetto dell'Accreditamento è l'abilitazione di enti all'erogazione di interventi di seguito evidenziati per persone con disabilità.

I contenuti specifici delle prestazioni e le modalità di erogazione del servizio sono specificati nel Patto di accreditamento che verrà sottoscritto in seguito ad esito positivo di istruttoria dell'accREDITAMENTO.

- **CENTRO SOCIO EDUCATIVO (CSE)**

Il Centro Socio Educativo è un servizio diurno, sia pubblico che privato, per disabili, la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema sociosanitario.

Gli interventi socio-educativi o socio-animativi, sono finalizzati:

- all'autonomia personale,
- alla socializzazione,
- al mantenimento del livello culturale,
- propedeutici all'inserimento nel mercato del lavoro.

- **COMUNITA' ALLOGGIO PER DISABILI (CAH)**

La Comunità Alloggio per Disabili è una struttura residenziale di accoglienza, pubblica o privata, per disabili, la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema sociosanitario. Gli interventi educativi e sociali vengono assicurati in forma continuativa.

- **SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA (SFA)**

Il Servizio di formazione all'Autonomia (SFA) è un servizio territoriale rivolto a persone disabili che, per le loro caratteristiche, non necessitano di servizi ad alta protezione, ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro, nell'ambito del contesto familiare, sociale, professionale. Il servizio è caratterizzato dall'offerta di percorsi socio educativi e socio formativi individualizzati, ben determinati temporalmente e condivisi con la famiglia. La finalità è favorire l'inclusione sociale della persona potenziando o sviluppando le sue autonomie personali. Il servizio contribuisce inoltre all'acquisizione di prerequisiti di autonomia utili all'inserimento professionale che dovrà avvenire in raccordo con i servizi deputati all'inserimento lavorativo.

Obiettivo del servizio è garantire progetti individualizzati che consentano alla persona di acquisire competenze sociali, acquisire/riacquisire il proprio ruolo nella famiglia o emanciparsi dalla famiglia, acquisire prerequisiti per un inserimento/reinserimento lavorativo.

- **INTERVENTI SOCIO-EDUCATIVI ED ASSISTENZIALI PRESSO CENTRI DIURNI DISABILI (CDD)**

Il CDD è un Servizio diurno socio-sanitario semiresidenziale che si rivolge a soggetti con gravi disabilità fisiche e/o psicofisiche di età normalmente compresa tra i 18 e i 65 anni.

Il servizio ha come obiettivo quello di realizzare uno spazio di benessere fisico e psicologico per gli utenti per contribuire al miglioramento della qualità della vita del soggetto disabile e della sua famiglia.

Gli interventi oggetto del presente accREDITAMENTO sono quelli riconducibili alla sfera socio educativa e assistenziale erogata all'interno del predetto servizio.

- **COMUNITA' SOCIO SANITARIA (CSS)**

La Comunità Socio Sanitaria è la comunità alloggio socio assistenziale autorizzata al funzionamento che, essendo disponibile anche all'accoglienza di persone adulte con grave disabilità privi di sostegno familiare ed essendo stata scelta dall'utente come sua dimora abituale, sia accREDITATA al sistema socio sanitario regionale.

- **TRASPORTO SOCIALE**

L'Ente gestore, potrà erogare anche il servizio di trasporto sociale quotidiano per gli utenti, da casa al servizio e viceversa. Il Trasporto dovrà avvenire con idonei automezzi attrezzati e abilitati al trasporto di persone disabili. I mezzi utilizzati dovranno essere in regola con le vigenti normative.

Il trasporto dovrà essere assicurato per tutti i giorni di funzionamento dei servizi diurni.

Art. 3 - Requisiti oggettivi dei servizi

I servizi oggetto del presente accreditamento dovranno rispettare i seguenti requisiti:

a) Servizi per disabili (CSE - CAH - SFA - INTERVENTI SOCIO EDUCATIVI EROGATI NEI CDD e CSS)

STRUTTURA: Requisiti minimi richiesti	
Accoglienza	La struttura deve possedere appositi spazi specificatamente dedicati a momenti di relax. Attività laboratoriali, colloqui. Ecc.
ORGANIZZAZIONE: Requisiti minimi richiesti	
Solidità dell'Ente	L'Ente gestore deve produrre copia del bilancio consuntivo aggiornato
Modello Organizzativo dell'Ente	E' necessario produrre l'organigramma e il funzionamento dell'Ente gestore
Carta dei Servizi	L'Ente deve produrre una carta del servizio che possa essere distribuita anche alle famiglie del distretto in cui opera
Professionalità Operatori	L'Ente gestore dovrà garantire l'utilizzo di personale con idoneo titolo e con comprovata esperienza lavorativa almeno come richiesto dalla normativa lombarda
Formazione	il personale deve frequentare corsi di formazione specifici per almeno 20 ore l'anno. L'Ente deve dimostrare di aver effettuato tale formazione nel corso del biennio precedente e prestare il programma di formazione in corso
Garanzia per i lavoratori	L'Ente gestore dovrà assicurare una continuità nel rapporto operatore/Utente limitando il turn over del personale e attuando idonee procedure di sostituzione del personale.
Utilizzo dei volontari	L'Ente deve produrre e attestare, se usufruisce di volontari a supporto delle attività, l'eventuale piano formativo annuale previsto per i volontari.
Debito informativo:	L'Ente dovrà assicurare l'invio periodico della documentazione concordata con i servizi sociali e con l'Ufficio di Piano
Flessibilità	L'Ente dovrà assicurare la possibilità di svolgere interventi full time e part time. Gli interventi part-time saranno concordati ed ammessi in ragione dell'organizzazione più efficace ed efficiente del servizio: la possibilità di inserimento di più part-time è subordinata ai bisogni di inserimento a tempo pieno che sono prioritari.
	L'Ente gestore di servizio residenziale dovrà assicurare la possibilità di accogliere situazioni in pronto intervento (se già autorizzato)

L'ente gestore inoltre dovrà garantire i sotto indicati **requisiti specifici** per ciascun servizio in accreditamento, come già era previsto nell'accreditamento appena concluso:

CENTRO SOCIO	Requisiti autorizzativi	Requisiti di accreditamento regionale	Requisiti previsti
--------------	-------------------------	---------------------------------------	--------------------

EDUCATIVO (CSE)	DGR N.VII/20763 del 16.02.2005	DGR n. VII/20943 del 16.02.2005	nell'accreditamento Distrettuale
Rapporti con l'utenza	Carta dei Servizi in cui siano illustrati i moduli previsti, gli interventi offerti, gli orari di apertura, le modalità di accesso, le prestazioni erogate, l'ammontare della retta in relazione ai differenti moduli.	Presenza di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità, finalizzati al miglioramento delle prestazioni e degli interventi.	Accesso al servizio previa autorizzazione del Comune di residenza.
		presenza di documento che descriva tempi e modalità di coinvolgimento delle famiglie.	Disponibilità a incontri periodici con il Servizio Sociale Professionale in funzione di garante dei diritti del cittadino.
		garanzia di possibilità di frequenza part – time	
Progetti Educativi Individualizzati	Stesura ed aggiornamento periodico, per ogni disabile, di progetto educativo e sociale conservato nel fascicolo personale.		Condivisione con l'assistente sociale del PEI.
Personale	Coordinatore: 1 laureato in scienze psicologiche, pedagogiche o sociali o un dipendente in servizio, con funzioni educative ed esperienza acquisita di almeno cinque anni. Il coordinatore può avere anche funzioni operative. Operatori: 1 operatore socio educativo ogni 5 utenti frequentanti	Piano annuale di formazione e/o aggiornamento del coordinatore e degli addetti, con funzioni educative, di almeno 20 ore	
		Per struttura di nuova attivazione e per le nuove assunzioni: Coordinatore con attestato di partecipazione ad almeno 40 ore di formazione/aggiornamento specifica, secondo gli indirizzi stabiliti dalla Regione Lombardia. Operatori socio-educativi in possesso alternativamente di: a) diploma di laurea in scienze dell'educazione/diploma di educatore professionale; b) diploma professionale/istruzione di grado superiore ed esperienza specifica con utenza disabile o 40 ore di formazione/aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti dalla Regione Lombardia; c) maestri d'arte, artigiani, ecc. con comprovata esperienza triennale nel campo ed esperienza specifica con utenza disabile o 40 ore di formazione/aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti da Regione Lombardia.	
Trasmissione dati		impegno al rispetto di modalità e scadenza stabilite da Regione Lombardia e comuni/Uffici di Piano	Impegno al rispetto dei tempi e modalità di trasmissione dei dati economici all'U.d.P.: bilancio consuntivo e invio semestrale delle iscrizioni degli utenti al servizio (a consuntivo e

			preventivo)
--	--	--	-------------

COMUNITÀ DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE (CAH)	Requisiti autorizzativi DGR n.VII/20763 del 16.02.2005	Requisiti di accreditamento regionale DGR n. VII/20943 del 16.02.2005	Requisiti previsti nell'accreditamento Distrettuale
Rapporti con l'Utenza	Carta dei servizi in cui siano illustrati i moduli previsti, gli interventi offerti, gli orari di apertura, le modalità di accesso, le prestazioni erogate, l'ammontare della retta in relazione ai differenti moduli.	Presenza di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità, finalizzati al miglioramento delle prestazioni e degli interventi. Presenza di documenti che descriva tempi e modalità di coinvolgimento delle famiglie in strutture a carattere esclusivo di pronto intervento: documento che dichiara il numero di giorni massimi di possibilità di permanenza.	Accesso al servizio previa autorizzazione del Comune di residenza. Disponibilità a incontri periodici con il Servizio Sociale Professionale in funzione di garante dei diritti del cittadino.
Progetto Educativi Individualizzati	stesura e aggiornamento periodico, per ogni disabile, di progetto educativo e sociale conservato nel fascicolo personale.		Condivisione con l'assistente sociale del PEI.
Personale	Coordinatore: 1 laureato in scienze psicologiche, pedagogiche o sociali o un dipendente in servizio, con funzioni educative ed esperienza acquisita di almeno cinque anni. Il coordinatore po' anche avere funzioni operative. Operatori: 1 operatore socio educativo ogni 5 utenti frequentanti.	Piano annuale di formazione e/o aggiornamento del coordinatore e degli addetti, con funzioni educative, di almeno 20 ore. Per struttura di nuova attivazione e per le nuove assunzioni: Coordinatore con attestato di partecipazione a formazione/aggiornamento specifica per un totale di ore comprese tra 30 e 50, secondo gli indirizzi stabiliti dalla Regione Lombardia. Operatori socio-educativi in possesso alternativamente di: a) diploma di laurea in scienze dell'educazione/diploma di educatore professionale; b) diploma professionale/istruzione di grado superiore ed esperienza specifica con utenza disabile o 40 ore di formazione/aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti dalla Regione Lombardia;	
Trasmissione dati		impegno al rispetto di modalità e scadenza stabilite da Regione Lombardia e comuni/Uffici di Piano	Impegno al rispetto dei tempi e modalità di trasmissione dei dati economici all'U.d.P.: bilancio consuntivo e invio semestrale delle

			iscrizioni degli utenti al servizio (a consuntivo e preventivo)
--	--	--	---

SERVIZI DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA (SFA)	Requisiti autorizzativi DGR. N.VIII/7433 del 13.06.08	Requisiti previsti nell'accreditamento Distrettuale
Requisiti strutturali	Presenza di una sede operativa con dotazione minima, in relazione alle attività che verranno esplicitate nella carta dei servizi. La sede, che potrà essere anche utilizzata in condivisione con altri servizi o messa a disposizione da Enti pubblici o privati, dovrà possedere i requisiti previsti da norme vigenti in materia di civile abitazione nonché quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche.	
	la capacità ricettiva non viene identificata con un numero di posti, ma, basandosi il servizio sul progetto individualizzato, sul numero massimo di progetti contemporaneamente attivi. La massima capacità progettuale è definita in 35 progetti.	
	fermo restando un funzionamento garantito annuale, non è previsto uno standard di frequenza/apertura del servizio definito in giornate settimanali. L'orario giornaliero e settimanale dovrà essere consoni alla realizzazione delle attività previste nei progetti individualizzati.	
Rapporti con l'utenza	Carta dei Servizi in cui siano illustrati i moduli previsti, gli interventi offerti, gli orari di apertura, le modalità di accesso, le prestazioni erogate, l'ammontare delle rette in relazione ai differenti moduli.	Accesso al servizio previa autorizzazione del Comune di residenza.
Progetti educativi individualizzati	Il progetto individualizzato definito per ogni persona accolta deve essere conservato nel fascicolo personale e deve essere aggiornato secondo la tempistica definita nel progetto medesimo. Il progetto deve dettagliare gli obiettivi individuali specifici, i suoi tempi di realizzazione, le attività previste e gli strumenti adottati, la tempistica delle verifiche periodiche e loro esito, la valutazione finale o la necessità di un ulteriore modulo di consolidamento.	Condivisione con l'assistente sociale del PEI.
Durata	La durata e l'intensità dell'intervento variano in relazione agli obiettivi da raggiungere o raggiunti in base al progetto individualizzato che pertanto deve prevedere momenti intermedi di verifica e di eventuale riprogettazione.	
Moduli	Lo SFA si organizza secondo i seguenti moduli di intervento: modulo formativo: (max 3 anni), nel quale si realizzano interventi e attività necessari per raggiungere obiettivi del progetto individualizzato; modulo di consolidamento: (max 2 anni), che deve mirare ad una graduale riduzione dell'intervento SFA fino alla dimissione che può avvenire per una raggiunta integrazione personale, sociale e/o lavorativa (con l'eventuale attivazione del Servizio di Inserimento lavorativo) oppure per necessità di interventi che richiedono una maggiore protezione sociale o socio sanitaria. modulo di monitoraggio: facoltativo e riservato a persone che hanno concluso il percorso di consolidamento o che necessitano su segnalazione del servizio inviante di interventi di sostegno temporaneo. Le persone accolte in tale modulo sono escluse dal conteggio che determina la capacità ricettiva ma devono avere un	Disponibilità a incontri periodici con il Servizio Sociale Professionale in funzione di garante dei diritti del cittadino.

	progetto individualizzato.	
Personale	Coordinatore: laureato in scienze psicologiche, pedagogiche o sociali, o un dipendente in servizio, con esperienza acquisita in funzioni educative di almeno cinque anni. Il coordinatore può anche avere funzioni operative. Operatore Socio -Educativi: 1 operatore socio educativo ogni 7 progetti attivi (nella fase transitoria in attesa della definizione nazionale del profilo professionale per l'operatore socio - educativo non sono previsti specifici titoli di studio o qualifiche professionali. Vanno comunque rispettate le indicazioni fornite dalla circ. regionale n.18 del 14.06.2007 relativamente ai Centri Socio Educativi)	
Trasmissione dati	impegno al rispetto di modalità e scadenza stabilite da Regione Lombardia e comuni/Uffici di Piano	Impegno al rispetto dei tempi e modalità di trasmissione dei dati economici all'U.d.P. : bilancio consuntivo e invio semestrale delle iscrizioni degli utenti al servizio (a consuntivo e preventivo).

PRESTAZIONI SOCIO ASSISTENZIALI ED EDUCATIVE NELL'AMBITO DEL SERVIZIO CENTRO DIURNO DISABILI (CDD)	Requisiti di accreditamento regionale DGR n. VII/18334 del 23/07/2004	Requisiti previsti nell'accREDITAMENTO Distrettuale
Possesso Autorizzazione al funzionamento	La struttura deve possedere l'autorizzazione al funzionamento per centro diurno disabili secondo quanto previsto dalla normativa regionale.	
Rapporti con l'Utenza	Carta dei servizi in cui siano illustrati i moduli previsti, gli interventi offerti, gli orari di apertura, le modalità di accesso, le prestazioni erogate, l'ammontare della retta in relazione ai differenti moduli.	
	Presenza di sistema di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio finalizzato al miglioramento delle prestazioni e degli interventi.	Disponibilità a incontri periodici con il Servizio Sociale Professionale in funzione di garante dei diritti del cittadino.
	Presenza di un documento che descriva tempi e modalità di coinvolgimento delle famiglie.	Interazione con altri servizi del territorio e realizzazione di attività socio riabilitative in raccordo con i servizi e il volontariato
Progetto Educativi Individualizzati	stesura e aggiornamento periodico, per ogni disabile, di progetto educativo e sociale conservato nel fascicolo personale.	Condivisione con l'assistente sociale del PEI.
Trasmissione dati	impegno al rispetto di modalità e scadenza stabilite	

	da Regione Lombardia e comuni/Uffici di Piano	
--	---	--

PRESTAZIONI SOCIO ASSISTENZIALI ED EDUCATIVE NELL'AMBITO DEL SERVIZIO COMUNITA' SOCIO SANITARIA (CSS)	Requisiti di accreditamento regionale DGR n. VII/18333 del 23/07/2004	Requisiti previsti nell'accREDITamento Distrettuale
Possesso Autorizzazione al funzionamento	La struttura deve possedere l'autorizzazione al funzionamento per Comunità Socio Sanitaria secondo quanto previsto dalla normativa regionale.	
Rapporti con l'Utenza	Carta dei servizi in cui siano illustrati i servizi offerti con esplicitazione della finalità, della organizzazione, della modalità di funzionamento, della giornata tipo degli utenti, delle modalità di accesso alla struttura, delle modalità di coordinamento adottate con indicazione della persona incaricata.	
	Presenza di sistema di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio finalizzato al miglioramento delle prestazioni e degli interventi.	Disponibilità a incontri periodici con il Servizio Sociale Professionale in funzione di garante dei diritti del cittadino.
	Descrizione dei servizi resi compresi nella retta ed eventuali servizi resti a pagamento con il relativo costo.	Interazione con altri servizi del territorio e realizzazione di attività socio riabilitative in raccordo con i servizi e il volontariato
Valutazione del Programma individualizzato	Presenza di un fascicolo sanitario e assistenziale per ogni ospite inserito, compilato all'ingresso e aggiornato ogni qualvolta ci sia un cambiamento significativo della condizione dell'ospite	Condivisione con l'assistente sociale del programma individualizzato
Trasmissione dati	impegno al rispetto di modalità e scadenza stabilite da Regione Lombardia e comuni/Uffici di Piano	

b) requisiti per il servizio trasporto dal domicilio dell'utente verso le strutture accreditate

- Esperienza documentata almeno biennale relativamente alla gestione di servizi di trasporto/accompagnamento rivolto a persone con disabilità;
- Possesso di un'adeguata professionalità in materia di servizi di cura alle persone con disabilità, con disponibilità di:
 - n. 1 coordinatore del servizio in possesso di idoneo titolo professionale o un dipendente in servizio, con esperienza acquisita, continuativa di almeno cinque anni nei servizi di cura alle persone anziane e/o alle persone con disabilità;
 - n. 1 autista munito di patente adeguata al mezzo da guidare;
 - n. 1 operatore/volontario con funzione di accompagnamento e supporto all'utenza;

- Possesso di adeguate capacità tecnico-organizzative che dovranno garantire:
 - che la realizzazione dei servizi venga resa mediante mezzi di trasporto idonei ed efficienti e, ove richiesto, attrezzati per il trasporto di carrozzelle; gli autoveicoli e tutte le attrezzature devono essere conformi alla normativa vigente, e deve esserne assicurata la manutenzione costante;
 - che l'automezzo sia decoroso e che rispetti il benessere dell'utenza, ovvero sia in condizioni di pulizia e manutenzione tali da assicurare il tragitto richiesto;
 - che l'utente venga assistito nella salita e nella discesa dal mezzo e nel posizionamento all'interno del mezzo stesso e trasportato secondo le disposizioni previste dal vigente Codice della Strada;
 - che vengano rispettate tutte le norme di sicurezza stradale;
 - che gli automezzi e gli operatori incaricati siano idonei ed in possesso dei requisiti necessari allo svolgimento del servizio;
 - che l'attività sia resa avvalendosi di personale opportunamente formato, nel rispetto di tutte le norme in materia assicurativa, previdenziale e retributiva.

Art. 4 - Destinatari del servizio

3.1 Il C.S.E. è organizzato come struttura diurna polivalente ad esclusivo carattere sociale in cui vengono organizzati differenti moduli specifici per tipologia di interventi socio educativo e/o socio animativi, rivolto a soggetti di entrambi i sessi la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario. Al momento dell'ammissione, le persone disabili dovranno avere un'età preferibilmente non inferiore ai 18 anni e non superiore ai 65 anni e disabilità tali da comportare una compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari.

In casi eccezionali è possibile anche l'inserimento di minori. A tal fine è necessaria la valutazione dell'ASST del distretto di competenza e della U.O. di neuropsichiatria infantile di riferimento o dello specialista neuropsichiatra infantile accreditato.

3.2 La Comunità di accoglienza residenziale CAH è una struttura residenziale di carattere sociale nella quale vengono ospitate persone con disabilità di gradi diversi, comunque disabilità non riconducibili al sistema socio sanitario. Gli interventi educativi e sociali sono assicurati in forma continuativa.

Al momento dell'ammissione, le persone disabili dovranno avere un'età preferibilmente non inferiore ai 18 e non superiore ai 65 anni e disabilità tali da comportare una compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari. In ogni caso al compimento del sessantacinquesimo anno d'età saranno valutate con la famiglia eventuali altre strutture.

3.3 I Servizi di Formazione all'Autonomia S.F.A. possono accogliere:

- Persone disabili di età compresa tra i 16 e i 35 anni.
- Persone di età superiore ai 35 anni con esiti da trauma o patologie invalidanti che, dimessi dal sistema sanitario o socio sanitario necessitano, per una loro inclusione sociale, un percorso di acquisizioni di ulteriori abilità sociali.
- Non possono accedere allo SFA persone con prevalenza di patologie psichiatriche o in situazione di dipendenza da sostanze

3.4 Il Centro Diurno Disabili CDD è un Servizio diurno socio-sanitario con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali, si rivolge a soggetti con gravi disabilità fisiche e/o psicofisiche di età compresa tra i 18 e i 65 anni. In casi eccezionali è possibile anche l'inserimento di minori. A tal fine è necessaria la valutazione dell'ASST del distretto di competenza e della U.O. di neuropsichiatria infantile di riferimento o dello specialista neuropsichiatra infantile accreditato.

3.5 La Comunità Socio Sanitaria CSS è un Servizio socio sanitario di tipo residenziale in cui trovano ospitalità persone con disabilità grave che hanno eletto la CSS a loro dimora abituale e che necessitano, oltre che di assistenza ed aiuti nella vita di relazione ed in quella personale, anche di supporto e servizi sanitari. Accoglie persone adulte prive di famiglia o la cui famiglia non sia in grado di offrire loro adeguato supporto ed assistenza.

ART. 5 - Regime di funzionamento

4.1 Il Centro Socio Educativo (CSE) deve garantire gli standard strutturali ed organizzativi previsti dalla Regione Lombardia. L'apertura del servizio è prevista per almeno 47 settimane all'anno per 5 giorni a settimana (fatti salvi i giorni festivi). Il C.S.E. dovrà garantire che il periodo di chiusura estivo non sia superiore a 15 giorni continuativi di calendario. La gestione del C.S.E. dovrà sempre essere condotta nel rispetto dei principi di trasparenza, efficienza, efficacia ed economicità. Il Centro Socio Educativo può attivare percorsi a tempo pieno e a tempo parziale.

Si considera il servizio a tempo pieno quando il progetto educativo è pari o superiore alle 25 ore settimanali. Si considera il servizio a tempo parziale in base alla frequenza oraria da un minimo di 15 ore ad un massimo di 24 ore settimanali.

In particolare sarà possibile attivare due moduli con differenti orari.

Il primo modulo prevede la durata dalle 15 alle 18 ore alla settimana.

Il secondo modulo prevede la durata dalle 19 alle 24 ore alla settimana.

La retta di ciascuno dei due moduli è riconosciuta all'ente gestore per i giorni di apertura del servizio per l'intero periodo di iscrizione dell'utente allo stesso, fatto salvo quanto previsto dal successivo art. 7.

4.2 Le Comunità di Accoglienza Residenziale (CAH) si identificano come servizi residenziali per persone disabili volti alla soddisfazione dei bisogni della persona, al mantenimento e al potenziamento delle capacità e dei livelli di autonomia acquisiti, al percorso di crescita personale e all'inserimento sociale, prestando particolare riguardo alla rete dei rapporti già esistenti e alla strutturazione di reti di sostegno al singolo e al gruppo.

4.3 Il Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA) è basato sui percorsi individualizzati, pertanto l'organizzazione richiesta deve rispondere a requisiti di flessibilità che consentano ad ogni persona accolta di raggiungere il maggior grado di autonomia possibile. L'organizzazione del servizio dovrà inoltre garantire la partecipazione attiva della persona e, se del caso, della sua famiglia, al percorso socio educativo stabilito nel progetto individualizzato. Le attività connesse al percorso socio educativo individualizzato saranno da realizzarsi prevalentemente attraverso il coinvolgimento delle risorse strutturali e strumentali del territorio e del contesto di vita della persona. Il servizio SFA, non prevede uno standard di apertura giornaliero ed un minimo di giornate annuali ma la programmazione giornaliera, settimanale ed annuale viene regolata dai singoli percorsi individualizzati.

4.4 La Comunità Socio Sanitaria (CSS) deve garantire un funzionamento permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno. Nel caso in cui gli ospiti frequentino attività educative e / o lavorative all'esterno della Comunità, deve in ogni modo essere garantita la presenza fissa di personale idoneo all'interno della Comunità disponibile per gli ospiti che non frequentano nessuna delle attività di cui sopra o che per motivi diversi (malattia ecc..) interrompono temporaneamente lo svolgimento di attività diurne esterne alla Comunità.

L'ospitalità in regime di accoglienza temporanea è caratterizzata da un progetto a termine che può avere una durata massima di 60 giorni, e può essere attivata come intervento programmato di sollievo alla famiglia o come servizio di pronto intervento, volto ad assicurare il soddisfacimento temporaneo dei bisogni di alloggio-vitto-tutela della persona con disabilità determinati da circostanze impreviste che richiedono interventi eccezionali ma di breve durata, in attesa della definizione e del reperimento di soluzioni più adeguate.

4.5 Il Centro Diurno Disabili (CDD) deve assicurare l'erogazione delle prestazioni ai propri ospiti sulla base di progetti individualizzati, prevedendo anche il coinvolgimento della famiglia. Il CDD deve garantire un'apertura almeno di 35 ore settimanali, per un minimo di 47 settimane. Il CDD dovrà garantire che il periodo di chiusura estivo non sia superiore a 15 giorni continuativi di calendario. La gestione del CDD dovrà sempre essere condotta nel rispetto dei principi di trasparenza, efficienza, efficacia ed economicità. Il C.D.D. può attivare percorsi a tempo pieno e a tempo parziale

Si considera il servizio a tempo pieno quando il progetto educativo è superiore alle 24 ore settimanali.

Si considera il servizio di tempo parziale in base alla frequenza oraria da un minimo di 18 ore ad un massimo di 24 ore settimanali.

La retta di ciascuno dei due moduli è riconosciuta all'ente gestore per i giorni di apertura del servizio per l'intero periodo di iscrizione dell'utente allo stesso, fatto salvo quanto previsto dal successivo art. 7.

ART. 6 Ammissioni e dimissioni

L'accesso ai servizi dedicati alle persone con disabilità è preceduto dalla definizione, da parte dei servizi sociali comunali, con il pieno coinvolgimento dell'interessato e della sua famiglia, del Progetto di vita individuale, personalizzato e partecipato secondo le modalità previste dall'art. 5 di cui alla legge regionale n. 25/2022. Il progetto di vita individuale, personalizzato e partecipato è definito a seguito di valutazione multidimensionale dei bisogni della persona con disabilità effettuata, così come previsto dall'articolo 6 "Valutazione multidimensionale — co-progettazione" della medesima legge regionale, in integrazione con i servizi di ASST nell'ambito dei PUA delle Case della Comunità.

E' parte integrante del progetto di vita il budget di progetto (art. 7 legge n. 25/2022). Nel budget di progetto sono individuate le risorse necessarie per dare attuazione al progetto individuale, tenuto conto delle concrete necessità dell'interessato.

L'ammissione ai servizi di cui al presente accreditamento dovrà seguire il seguente iter:

- la persona con disabilità e la sua famiglia accedono ai servizi sociali del comune di residenza per la definizione del progetto di Vita e Budget di progetto; la definizione del Progetto di vita, così come previsto dalla Legge Regionale n. 25/2022 art. 5 viene redatto entro **90 giorni** dalla data di presentazione della domanda. In caso di urgenza, relazionata dal servizio sociale del comune di residenza, i tempi per la definizione del percorso di ingresso in struttura potranno prevedere iter più rapidi che poi verranno ricondotti al progetto complessivo;
- il servizio sociale comunale attiva l'équipe di valutazione multidimensionale integrata;
- se il progetto di vita prevederà l'ammissione ai servizi oggetto delle presenti linee guida per l'accreditamento la persona/famiglia farà richiesta di accesso alla struttura prescelta presentando il proprio Progetto di Vita e Budget di progetto;
- l'ente gestore - prescelto dalla famiglia – comunicherà al Comune di residenza la propria eventuale disponibilità all'ammissione dichiarando contestualmente di accettare la programmazione dell'ingresso secondo le modalità previste dal Progetto di Vita e il sistema di finanziamento definito nel Budget di Progetto;
- acquisita la disponibilità da parte dell'ente gestore, il Comune comunica alla famiglia l'esito della sua istanza;
- per l'accesso ai servizi semiresidenziali si procederà alla sottoscrizione del contratto di ingresso tra la famiglia, l'Ente Gestore e il Comune di residenza e/o Ente delegato.
- per l'accesso ai servizi residenziali si procederà alla sottoscrizione del contratto di ingresso tra la famiglia, l'Ente Gestore e il Comune di residenza e/o Ente delegato che sottoscriverà in applicazione e nel rispetto dei propri regolamenti.
- Il Comune, unitamente all'Ufficio di Piano dell'Ente capofila/Azienda, convoca la famiglia e l'Ente Gestore per la sottoscrizione del contratto, integrato dal "Patto economico" che stabilisce gli oneri connessi alla frequenza.

- Il Contratto d'ingresso integrato dal "Patto economico" sarà aggiornato alla sua scadenza e/o in caso di modifica delle condizioni economiche applicate per la frequenza al servizio, come previsto dal successivo art. 7.

Valutazione in itinere

- L'equipe multidimensionale effettua valutazioni in itinere per monitorare l'andamento del progetto e rilevare eventuali nuove esigenze. La valutazione in itinere viene garantita anche ad utenti che già frequentano servizi semiresidenziali e residenziali;
- L'esito della valutazione può portare a variazioni progettuali che devono essere concordate con la persona con disabilità e la sua famiglia e gli attori della rete, compreso l'ente gestore.

Le dimissioni dell'utente sono previste per i seguenti casi:

- Dimissioni su richiesta scritta dell'utente o dei familiari in cui viene specificata la data di decorrenza, con preavviso di 15 giorni, da inviare al Comune di residenza e all'ente gestore.
- Eventuali decisioni di dimissioni dell'utente dovranno essere concordate e valutate tra il Comune, l'ente gestore, la famiglia e i servizi sanitari competenti.
- Altre cause di dimissione sono elencate dal contratto di ingresso previsto dalla normativa regionale

La gestione dell'eventuale lista d'attesa è a carico della struttura secondo i criteri di trasparenza ed equità che devono essere previsti nella carta dei servizi della struttura.

ART. 7 – Valore del Voucher

Per i diversi valori dei voucher previsti per i servizi socio educativi si rimanda a quanto definito nell'Avviso di Accreditamento.

ART. 8 – Disposizioni regolamentari riguardanti il valore del voucher

Sono fissate inoltre le seguenti disposizioni relativamente al valore del voucher:

- Il valore del voucher individuato nel "Patto di accreditamento" è comprensivo del costo pasto, fissato in € 5,25 (Iva inclusa) per unità. Il valore del pasto verrà aggiornato in corrispondenza dell'aggiornamento del valore del voucher.

In caso di assenza dal servizio, per i primi 10 giorni di assenza consecutivi nell'arco di un mese, la retta viene riconosciuta per l'intero importo esclusa la quota del pasto. Dall'undicesimo giorno di assenza, viene riconosciuto un contributo pari al 80% della retta applicata.

In caso di frequenza irregolare (più di 45 giorni di assenza nell'arco di un periodo di 90 giorni di apertura del servizio) l'Ente Gestore è tenuto a segnalare la situazione all'Ente inviante, che darà avvio alla rivalutazione del progetto individuale per stabilire l'eventuale sospensione e/o dimissione dal servizio.

- In caso di dimissioni dell'utente dal servizio, il corrispettivo sia per la frequenza + pasto che per il trasporto, non saranno corrisposti a partire dal giorno successivo alla data di notifica delle dimissioni
- Per il servizio di trasporto con accompagnamento dell'utente nel percorso casa-struttura e viceversa al termine dell'orario di frequenza viene riconosciuto per ogni utente iscritto al servizio Diurno, un corrispettivo con valore giornaliero come sopra indicato indipendentemente dalla frequenza al servizio. Vengono fatte salve e garantite le diverse organizzazioni del servizio di trasporto poste in atto dai Comuni/Ambiti, che rimarranno in vigore sino a diversa determinazione dai Comuni/Ambiti stessi.

- Per i servizi diurni il corrispettivo di frequenza e quello del trasporto sono riconosciuti per un massimo di 235 giorni l'anno. Per i servizi residenziali il corrispettivo per la frequenza/retta è riconosciuto per un massimo di 365/366 giorni l'anno.

ART. 9 – Obblighi dei Comuni

- Il Comune di residenza si impegna a riconoscere il corrispettivo giornaliero come sopra indicato, per i propri residenti inseriti nel Centro e a liquidare il corrispettivo entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura; solo per il servizio SFA il corrispettivo è mensile.

ART. 10 – Albo degli Enti accreditati

L'Albo degli Enti accreditati è composto dall'elenco degli Enti che hanno richiesto ed ottenuto l'accredimento. La formazione dell'albo degli Enti accreditati sarà effettuata dall'Ufficio di Piano dell'Ente Capofila/Azienda, in nome e per conto dei Comuni appartenenti all'ambito / a ciascun Ambito Territoriale del Mantovano con vigenza dal momento dell'approvazione dell'Albo.

Il bando non ha scadenza prestabilita. In caso di variazione dei requisiti di accreditamento si procederà a pubblicare l'avviso rettificato, dando contestualmente notizia delle variazioni agli Enti già accreditati, affinché possano verificare il permanere delle condizioni di accreditamento.

Dell'avvenuta iscrizione sarà data comunicazione agli Enti accreditati direttamente dall'Ufficio di Piano dell'Ente Capofila/Azienda. La procedura si conclude con la sottoscrizione del Patto di accreditamento che abilita all'erogazione del servizio. L'Albo viene pubblicato sul sito dell'Ambito sociale.

Possono accreditarsi all'Avviso dell'Ambito Sociale di per l'erogazione di servizi a favore delle persone con disabilità che risiedono in uno dei Comuni dell'Ambito:

- **Enti con la sede del servizio intra ed extra territorio dell'Ambito Sociale di**
- **Enti con la sede del servizio al di fuori del territorio provinciale di Mantova.**

L'accredimento non ha termine di durata, che potrà invece essere prevista nei singoli patti stipulati con gli Accreditati.

L'Albo è un elenco aperto, con la possibilità di presentare la domanda di accreditamento in ogni momento. Le domande di ammissione pervenute vengono esaminate e inserite nell'elenco, ad esito positivo dell'istruttoria, entro 60 giorni.

Qualora un soggetto intenda recedere dall'accredimento è tenuto a darne comunicazione con preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni attraverso Raccomandata A/R o tramite posta elettronica certificata (PEC).

L'inserimento dell'Ente nell'Albo dei Soggetti Accreditati non determina alcun obbligo di attivare interventi o servizi a favore di persone con disabilità residenti nei Comuni degli Ambiti Territoriali della Provincia di Mantova.

ART. 11 Requisiti per l'accredimento

- Possono erogare i servizi le società cooperative, le imprese, le associazioni, le fondazioni in possesso dei seguenti requisiti minimi che seguono. Tali requisiti devono essere posseduti e rispettati per tutta la durata dell'accredimento.

REQUISITI GENERALI dell'ente gestore/unità di offerta - (Allegato A/1):

- **iscrizione al registro** della Camera di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura della Provincia in cui l'Ente gestore ha sede, ovvero in analogo registro dello Stato di appartenenza, se Cooperativa Sociale, iscrizione all'Albo e/o Registro Regionale e/o Provinciale della Cooperative Sociali;
- **scopo sociale**, desumibile dallo Statuto, congruente con la tipologia di servizio che il soggetto intende gestire;
- non incorrere nei motivi di **esclusione di cui agli artt. 94 e 95 del d.lgs. 36/2023 del Codice dei Contratti pubblici**
- Rispetto del CCNL di riferimento. Non aver commesso violazioni gravi, definitivamente accertate, alle norme in materia di contributi previdenziali e assistenziali, secondo la legislazione italiana o dello Stato in cui sono stabiliti.
- disponibilità dell'attrezzatura necessaria per eseguire la fornitura dei servizi oggetto della presente procedura;
- accettazione delle norme previste nelle presenti specifiche tecniche;
- possesso di autorizzazione al funzionamento relative alla unità d'offerta gestite **o della CPE (Comunicazione Preventiva di Esercizio)**;
- possesso di **polizza assicurativa** per la copertura della responsabilità civile derivante dall'esercizio dell'attività, per i danni cagionati a terzi (RCT) o per danni alla persona sofferti dai prestatori di lavoro (RCO) nell'espletamento del servizio e di tutte le prestazioni di assistenza dallo stesso previste. Tale assicurazione dovrà prevedere massimali di garanzia non inferiori rispettivamente a:
 - € 2.500.000,00 per ogni sinistro, con i limiti di
 - € 1.500.000,00 per ogni persona - terzo o prestatore di lavoro - che abbia subito danni per morte o lesioni personali e di
 - € 1.000.000,00 per danni cagionati a cose e animali.
- **rispetto del D. Lgs. 81/2008 "Testo unico sicurezza"** e successive modifiche e integrazioni;

Le circostanze di cui all'articolo 94 del Codice sono cause di esclusione automatica. La sussistenza delle circostanze di cui all'articolo 95 del Codice è accertata previo contraddittorio con l'ente.

Self cleaning

Un ente che si trovi in una delle situazioni di cui agli articoli 94 e 95 del Codice, ad eccezione delle irregolarità contributive e fiscali definitivamente e non definitivamente accertate, può fornire prova di aver adottato misure (c.d. self cleaning) sufficienti a dimostrare la sua affidabilità. L'ente indica la causa ostativa e, alternativamente:

- descrive le misure adottate ai sensi dell'articolo 96, comma 6 del Codice;
- motiva l'impossibilità ad adottare dette misure e si impegna a provvedere successivamente. L'adozione delle misure è comunicata all'Amministrazione.

Sono considerate misure sufficienti il risarcimento o l'impegno a risarcire qualunque danno causato dal reato o dall'illecito, la dimostrazione di aver chiarito i fatti e le circostanze in modo globale collaborando attivamente con le autorità investigative e di aver adottato provvedimenti concreti, di carattere tecnico, organizzativo o relativi al personale idonei a prevenire ulteriori reati o illeciti

Se le misure adottate sono ritenute sufficienti e tempestive, l'ente non è escluso. Se dette misure sono ritenute insufficienti e intempestive, l'Amministrazione ne comunica le ragioni all'ente.

Non può avvalersi del self-cleaning l'ente escluso con sentenza definitiva dalla partecipazione a procedure di affidamento o di concessione, nel corso del periodo di esclusione derivante da tale sentenza.

Le dichiarazioni in ordine all'insussistenza delle cause automatiche di esclusione di cui all'articolo 94 commi 1 e 2 del codice sono rese dall'ente in relazione a tutti i soggetti indicati al comma 3.

Le dichiarazioni in ordine all'insussistenza delle cause non automatiche di esclusione di cui all'articolo 98, comma 3, lettere g) ed h) del codice sono rese dall'ente in relazione ai soggetti di cui al punto precedente.

Con riferimento alle cause di esclusione di cui all'articolo 95, l'ente dichiara:

- le gravi infrazioni di cui all'articolo 95, comma 1 lettera a) commesse nei tre anni antecedenti la data presentazione dell'istanza di accreditamento;
- gli atti e i provvedimenti indicati all'articolo 98 comma 6 del codice emessi nei tre anni antecedenti la data di presentazione dell'istanza di accreditamento;
- tutti gli altri comportamenti di cui all'articolo 98, commessi nei tre anni antecedenti la data di presentazione dell'istanza di accreditamento.

REQUISITI QUALITATIVI:

Costituiscono requisiti qualitativi il rispetto delle condizioni esplicitate nei precedenti articoli.

Eventuali modifiche ai requisiti generali, devono comunque essere comunicate e documentate entro 30 giorni dalla variazione.

I soggetti gestori erogatori dei servizi per disabili **non dovranno produrre ulteriore documentazione** se non dietro esplicita richiesta da parte del Comune capofila a precisazione dei documenti già menzionati nel presente documento; in tal caso, sono tenuti a produrre la documentazione entro 30 giorni dalla richiesta.

L'Ufficio di Piano dell'Ente capofila può procedere d'ufficio alla **verifica dei requisiti**. In caso di accertata carenza dei requisiti, non previamente comunicati dal soggetto erogatore, il Comune capofila procede alla risoluzione della accreditamento. Il **soggetto erogatore**, pena scioglimento del patto di accreditamento, **si impegna a:**

- non cedere in subappalto tutti o parte dei servizi per i quali si è accreditato;
- rispettare le condizioni previste nelle presenti specifiche tecniche e nell'accreditamento;
- garantire la continuità del servizio;
- comunicare all'Ufficio di Piano ogni variazione dei requisiti richiesti;
- predisporre un piano annuale per l'aggiornamento professionale del personale addetto al servizio;
- utilizzare protocolli operativi che prevedano: presa in carico del soggetto in collaborazione con il servizio, definizione del P.E.I. e verifica annuale dello stesso, predisposizione di un programma di intervento con indicazione degli orari e delle attività per ciascun soggetto frequentante il servizio, redazione di relazione annuale sull'andamento generale,
- trasmettere all'Ufficio di Piano dei dati eventualmente necessari all'assolvimento del debito informativo richiesto da Regione Lombardia o di ogni altro Ente sovraordinato;
- trasmettere agli Ambiti, su richiesta, dati relativi all'utenza e alla frequenza dei servizi nel rispetto degli impegni assunti con l'accreditamento
- comunicare in tempo utile il calendario di apertura del servizio per l'anno solare successivo;
- non ricusare la prestazione richiesta a favore dell'utente, senza preventiva comunicazione, con esplicitate le motivazioni, al comune di residenza dell'utente e all'Ufficio di Piano;

• **Personale e continuità del servizio**

I soggetti erogatori devono mettere a disposizione per l'espletamento dei servizi **personale qualificato ed esperto** nei singoli servizi, che deve inoltre avere le seguenti competenze:

- capacità di sapersi relazionare correttamente con l'utente e la famiglia,
- capacità di lavorare in équipe con gli altri operatori e con le altre professionalità,
- capacità di sviluppare il PEI,
- capacità di individuare e segnalare criticità emergenti,
- capacità di fornire elementi utili sull'efficienza degli interventi rispetto ai bisogni e al corretto utilizzo delle risorse.

Gli Enti erogatori sono tenuti a tenere a disposizione e fornire su richiesta specifica dell'Ufficio di Piano, **l'elenco del personale ed il nominativo del coordinatore** di cui intendono avvalersi per l'espletamento dei servizi di cui vengano incaricati.

Il fornitore assicura, salvo i casi di forza maggiore, la stabilità del personale assegnato al servizio.

L'Ente gestore si impegna a garantire la continuità del servizio secondo i requisiti previsti; all'ente gestore viene riconosciuta l'autonomia e la responsabilità nella gestione del personale.

L'utente che usufruisce delle prestazioni accreditate può, per gravi e circostanziati motivi, previo parere favorevole del Comune di riferimento, decidere di cambiare il fornitore accreditato, seguendo il percorso delle dimissioni.

- **Tutela della privacy**

Il personale dei Soggetti erogatori è tenuto al rispetto delle norme che regolano il segreto professionale, il segreto d'ufficio, nonché la **tutela della privacy**. L'Ente gestore si impegna a non utilizzare in alcun caso le notizie e le informazioni di cui i suoi operatori siano venuti in possesso nell'ambito dell'attività prestata.

- **Strumenti atti a monitorare il processo e i risultati**

Si richiede inoltre all'ente gestore la disponibilità a collaborare nella definizione di **strumenti condivisi utili al monitoraggio di elementi quanti-qualitativi** di sintesi sui servizi erogati.

In specifico, si richiede l'attivazione dei seguenti strumenti:

- Cartella dell'utente (da tenere presso la sede del Fornitore): che documenta tutto quello che il gruppo degli operatori coinvolti nel progetto rileva sull'utente, tenuta costantemente aggiornata, cui sono allegati, facendone parte integrante, il Progetto Educativo Individualizzato, i verbali di verifica e tutti i materiali e le conoscenze sul caso che vengono acquisiti durante il percorso. Viene utilizzata negli incontri di verifica, programmati e non.
- Relazione annuale sull'andamento degli interventi/ Verifica del PEI: documento compilato dal Coordinatore dell'Ente accreditato ed è il documento di sintesi della situazione degli utenti seguiti; è il principale strumento utilizzato negli incontri di verifica con i referenti dei comuni di residenza dell'utente che dovranno avere una cadenza almeno annuale.
- Gli Enti Gestori, quanto i Piani di Zona/Aziende Speciali (tramite le rispettive rappresentanze) si impegnano a costituire un tavolo di lavoro che abbia come obiettivo l'analisi periodica dei servizi rivolti alle persone con disabilità. Si intende un lavoro utile a programmare e progettare a medio e lungo termine i servizi oggetto del presente accreditamento.

L'Ufficio di Piano dell'Ente capofila/Azienda potrà procedere alla rilevazione della customer satisfaction in modo autonomo ed in qualsiasi momento.