



# Distretto Socio Sanitario D1 capofila Comune di Agrigento

(Aragona – Comitini – Favara – Ioppolo Giancaxio – Porto Empedocle – Raffadali Realmonte – Sant'Angelo Muxaro – Santa Elisabetta – Siculiana)

e-mail: [distrettosociosanitario@comune.agrigento.it](mailto:distrettosociosanitario@comune.agrigento.it) pec: [servizi.sociali@pec.comune.agrigento.it](mailto:servizi.sociali@pec.comune.agrigento.it)

## AVVISO PUBBLICO

### ACCREDITAMENTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA ADI

*Decreto PAC 4034 del 20.12.2022*



#### PREMESSO

**che** la Legge n. 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”, prevede l'accREDITAMENTO di Enti, nell'ottica dei principi di sussidiarietà e cooperazione;

**che** con Decreto 4034/PAC – prot. 5488 del 20.12.2022 è stato decretato il Piano Riprogrammato per l'Azione di Rafforzamento Territoriale per i servizi di cura agli Anziani non Autosufficienti, per l'importo complessivo di € 646.116,2 complessivi prevedendo per il servizio ADI l'importo di € 202.214,76 (riprogrammata);

**che** con Deliberazione della Giunta Comunale n. 9 del 16.01.2023 è stato deliberato di prendere atto del succitato Decreto e del Disciplinare regolante i rapporti tra il Ministero dell'Interno, Autorità di Gestione del Programma Nazionale Servizi di cura all'Infanzia e agli Anziani non Autosufficienti e il Distretto Socio Sanitario D1 - Comune capofila Agrigento (AG), nonché del modello di lettera da utilizzare per l'anticipazione del 10% del finanziamento ad esso allegati;

**che** con verbale n. 9 del Comitato dei Sindaci del 29 novembre 2022 è stato approvato all'unanimità dei voti di realizzare le attività afferenti il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata attraverso l'erogazione di voucher;

**che** i rapporti tra il Ministero dell'Interno, Autorità di Gestione del Programma Nazionale per i Servizi di cura all'Infanzia e agli Anziani non autosufficienti, ed il Comune di Agrigento (AG) in qualità di capofila del Distretto Socio Sanitario D1 di Agrigento (AG) saranno formalizzati tramite la sottoscrizione e la trasmissione dei succitati allegati al Decreto n. 4034/PAC – prot. 5488 del 20.12.2022, unitamente alle schede progettuali già approvate dal Ministero;

il Distretto Socio Sanitario D1 intende disciplinare i rapporti con gli Enti del terzo settore per l'affidamento del Servizio di assistenza domiciliare, nel rispetto del principio di sussidiarietà e al fine di migliorare il sistema integrato di assistenza;

**che** in coincidenza con il panorama regionale e nazionale, obiettivo del Distretto è quello di implementare un processo di promozione e miglioramento dei servizi attraverso l'obbligo, da parte dei possibili fornitori, di garantire livelli strutturali e organizzativi previsti dalla normativa vigente;

che l'istituzione dell'Albo degli Enti accreditati garantisce una migliore qualità del servizio, nell'ottica della possibilità, per i destinatari del servizio e dei loro familiari, di poter esercitare il diritto di scelta tra gli enti che rispondono adeguatamente alle esigenze del beneficiario, nel rispetto del Piano di Assistenza Individualizzato, redatto dall'ASP, congiuntamente al Servizio Sociale Professionale;

che è necessario favorire azioni interconnesse e complementari, al fine di dare risposte adeguate ed appropriate ai bisogni emergenti, con il consolidamento di un sistema trasparente ed accessibile di servizi a domicilio, riducendo e/o evitando interventi a carattere residenziale impropri.

## SI RENDE NOTO

Al fine di sostenere anziani, ultra sessantacinquenni residenti in uno dei Comuni del Distretto Socio Sanitario D1 - (Aragona – Comitini – Favara – Ioppolo Giancaxio – Porto Empedocle – Raffadali Realmonte – Sant'Angelo Muxaro – Santa Elisabetta – Siculiana) parzialmente autosufficienti o a rischio di perdita dell'autosufficienza, senza adeguato supporto familiare, che necessitano di prestazioni domiciliari, da parte di figure professionali sanitarie e sociali integrate fra loro (medico di medicina generale, infermiere, fisioterapista, assistente sociale, medico specialista ecc.), secondo un intervento personalizzato definito dall'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.) il Comune di Agrigento indice manifestazione di interesse per l'accredimento del Servizio ADI mediante l'erogazione di appositi voucher digitali a valere sul finanziamento Ministeriale di cui al Decreto n. 4034/PAC del Ministero dell'Interno – Programma Nazionale Servizi di Cura all'Infanzia e agli Anziani non autosufficienti (Delibera CIPE 26 ottobre 2012. N. 113) - Autorità di Gestione intende attivare il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata.

Il sistema di accreditamento potrà essere oggetto di rinnovo annuale, per complessivi quattro anni.

Il sistema di accreditamento potrà, inoltre, essere ampliato ad altre prestazioni, previa pubblicazione di avviso integrativo, laddove ne emerga la necessità, il quale sarà individualmente comunicato a tutti i soggetti iscritti all'Elenco.

Al Comune di Agrigento, Ente Capofila del Distretto Socio Sanitario D1, spettano le procedure di iscrizione degli operatori economici nell'Elenco Unico di Ambito, la stipula del Patto di Accreditamento e la pubblicazione degli atti.

Il servizio sarà reso in conformità a quanto previsto dalle disposizioni normativo - regolamentari vigenti e a quanto stabilito con gli accordi di programma vigenti con l'ASP. L'utenza presa in carico, sulla base delle informazioni raccolte dall'U.V.M.D.

A seguito delle istanze pervenute presso i Comuni del Distretto Socio Sanitario D1 l'utente viene preso in carico dall'U.V.M.D.

## FIGURE PROFESSIONALI

Le figure professionali previste nella scheda di intervento allegata al Decreto Ministeriale 4034/PAC del

**Personale OSS** ore per ciascun utente 96;

**Personale OSA/OTA** o figure assimilate (dotate di titolo professionale specifico) ore per ciascun utente 12;

**Assistente Domiciliare**, assistente familiare o figure assimilate ore per ciascun utente 12;

## OBIETTIVI

Oggetto della presente procedura di accreditamento è la costituzione di un Elenco Unico di Ambito di Enti del Terzo Settore accreditati per l'erogazione del Servizio di Assistenza Domiciliare integrata (ADI). Il tutto come diffusamente illustrato nel presente avviso e dai suoi allegati che ne costituiscono parte integrante e sostanziale. Il sistema si fonda sulla libertà di scelta dei cittadini e delle famiglie in relazione all'operatore economico cui affidarsi per i loro bisogni assistenziali, in coerenza con la vigente disciplina regionale, sicché i cittadini saranno liberi di individuare discrezionalmente a quale tra i soggetti iscritti all'Elenco rivolgersi in relazione ai propri bisogni assistenziali.

## REQUISITI DI ORDINE GENERALE

Per ottenere l'accreditamento i soggetti erogatori interessati devono essere in possesso dei requisiti di seguito indicati:

- ✚ Possesso dei requisiti di ordine generale di cui all'articolo 80 del codice degli appalti (D.L.n. 50/2016 e ss.mm.ii.);
- ✚ Non avere esercitato negli ultimi tre anni poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni di cui all'art. 1 comma 2 del D.Lgs. n.165/200;
- ✚ Iscrizione C.C.I.A.A con oggetto di attività coerente con quella oggetto del presente accreditamento;
- ✚ Applicazione nei confronti dei dipendenti dei CCNL di settore;
- ✚ Rispetto degli obblighi in ordine alla regolarità previdenziale e contributiva (DURC) a favore dei propri lavoratori;
- ✚ Rispetto del codice in materia di protezione dei dati personali (GDPR Regolamento 2016/679);
- ✚ Rispetto degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art.3 della L.n.136/2010;

## REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE

- ✚ Scopo sociale specifico che sia coerente con l'attività oggetto dell'accreditamento desumibile dallo Statuto;
- ✚ Possesso della Carta dei Servizi;
- ✚ Solidità economica e finanziaria;
- ✚ Iscrizione all'Albo Regionale per la tipologia di servizio descritta nel presente avviso;

## OBBLIGO DEL SOGGETTO ACCREDITATO

- ✚ Esperienza documentata di almeno 3 anni, precedenti la domanda di accreditamento, nello specifico a fornire attrezzature, mezzi tecnici necessari per l'espletamento del servizio in questione;
- ✚ a garantire un Call-center raggiungibile attraverso un numero dedicato ed attivo almeno due giorni alla settimana;
- ✚ fornire un piano organizzativo che preveda l'adozione delle seguenti modalità:
  - Relazione di avvio servizio
  - Presa in carico dell'assistito
  - Definizione di un Piano Individuale di assistenza;
  - Registrazione on line, su piattaforma "Servizio Sociale Digitale" delle prestazioni effettuate, distinte per ciascun mese e per ciascun beneficiario;
  - Relazione trimestrale sull'andamento del servizio
    - ✚ fornire il nominativo del Responsabile del servizio;

Il personale impiegato dovrà essere in misura adeguata a garantire il buon andamento dei servizi secondo i tempi e le esigenze richieste e in possesso dei sottoelencati requisiti:

- Godimento dei diritti civili e politici;
- Non aver riportato condanne penali definitive e non avere procedimenti penali in corso;
- Idoneità fisica;
- Requisiti morali;
- Sottoscrizione Patto di Integrità;
- Sottoscrizione Patto di legalità.

I fornitori accreditati si impegnano ad eseguire le disposizioni entro i tempi indicati; nel caso in cui, trascorso il termine indicato, gli interventi richiesti non fossero stati eseguiti, il Comune avrà facoltà di applicare le sanzioni previste.

L'Amministrazione si riserva di valutare le soluzioni organizzative individuate dal soggetto fornitore e di richiedere modifiche quando ciò venga giudicato necessario od opportuno a tutela della più efficace erogazione del servizio. A tali richieste il soggetto fornitore sarà tenuto a conformarsi.

L'attivazione degli interventi deve essere assicurata nei termini previsti dal Patto di Accreditamento e avrà una durata fino ad esaurimento dei voucher digitali assegnati a ciascun beneficiario, a valere sul finanziamento dei Fondi Ministeriali di cui al Decreto 4034/PAC;

Il fornitore deve coordinarsi preventivamente con il personale addetto del servizio comunale preposto. Le eventuali proposte del soggetto fornitore di modifica/sospensione devono essere valutate e concordate con il responsabile del servizio al quale devono essere prontamente ricondotte tutte le eventuali necessità che insorgano nell'esecuzione del servizio.

## **DURATA DELL'ACCREDITAMENTO**

Il presente accreditamento ha durata annuale dalla data di sottoscrizione del patto di accreditamento ed è da intendersi tacitamente rinnovato per complessivi tre anni cioè sino al 30.06.2026 previa presentazione, un mese prima della scadenza dell'accREDITAMENTO, di apposita documentazione attestante il possesso dei requisiti da trasmettere all'indirizzo di posta certificata [servizio.protocollo@pec.comune.agrigento.it](mailto:servizio.protocollo@pec.comune.agrigento.it).

Al fine di alimentare l'elenco degli operatori economici Comune un mese prima della scadenza annuale provvederà ad indire nuovo avviso pubblico.

Il sistema di accreditamento potrà, inoltre, essere ampliato ad altre prestazioni, previa pubblicazione di avviso integrativo, laddove ne emerga la necessità, il quale sarà individualmente comunicato a tutti i soggetti iscritti all'Elenco.

## **DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA**

Gli operatori economici per poter essere accreditati sono tenuti a presentare, nei termini indicati al precedente punto, idonea domanda di partecipazione, con dichiarazione in ordine al possesso dei requisiti di partecipazione indicati dal presente avviso e con l'indicazione dei servizi per i quali l'operatore intende accreditarsi.

## **DOCUMENTAZIONE ECONOMICA**

Non è richiesta la formulazione di un'offerta economica, in quanto i costi sono fissati dal Comune di Agrigento, capofila del Distretto Socio Sanitario D1, come meglio definiti nell'allegata scheda di intervento. Detti prezzi sono fissi e imm modificabili per tutto il periodo di accreditamento, o comunque sino ad espresso provvedimento di modifica dell'importo adottato dall'Ente Locale;

Con la sola presentazione dell'istanza il Fornitore accetta detti prezzi, poiché ritenuti idonei e sufficienti alla remunerazione delle prestazioni svolte.

## **TEMPISTICHE RELATIVE ALL'ISTRUTTORIA**

La prima istruttoria si conclude, entro 20 giorni dalla presentazione dell'istanza, tempistica entro la quale, in caso di completezza dell'istanza e di sussistenza dei requisiti, sarà adottato il provvedimento di iscrizione all'Elenco Unico Distrettuale.

## **MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE**

Ai fini della costituzione di un primo elenco, le istanze dovranno essere presentate **dalle ore 18:00 del 28 marzo 2023 fino alle ore 24:00 del 20 aprile 2023** seguendo le indicazioni contenute nel presente avviso:

Le domande saranno valutate da una apposita commissione.

Chi intende presentare richiesta di accreditamento per il servizio "ADI" dovrà, compilare la domanda rigorosamente in ogni sua parte sulla piattaforma **Servizio Sociale digitale** visibile cliccando il seguente link: [agrigento.serviziosocialedigitale.it](http://agrigento.serviziosocialedigitale.it) allegando la seguente documentazione:

- 1) Copia documento di identità del legale rappresentante;
- 2) Copia Statuto e Atto Costitutivo;
- 3) Dichiarazione sostitutiva, ai sensi degli art. 46 e 47 del DPR 445/2000, a firma del legale rappresentante, inerente il possesso dei requisiti di ordine generale per la stipula dei contratti pubblici di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016;
- 4) Documentazione comprovante la solidità economica e finanziaria dell'Ente;
- 5) Carta dei Servizi;

6) Progetto socio –assistenziale redatto dall'Ente contenente i criteri organizzativi comprensivi di modalità adottate per il turn-over, le modalità di erogazione del servizio, i tempi dell'intervento, i criteri di monitoraggio e valutazione delle attività, ed eventuali servizi migliorativi;

Nel piano dovranno essere descritte la tipologia e le modalità organizzative e gestionali del servizio di assistenza domiciliare anziani in favore di utenti a partire da 65 anni di età nonché la descrizione degli elementi qualitativi dello stesso tenendo conto di: tempi di attivazione del servizio dalla data di scelta effettuata dell'utente beneficiario del voucher;

Al completamento dell'inserimento dei dati richiesti l'operatore economico riceverà sul proprio cellulare un codice OTP da inserire sull'istanza prima di chiudere la procedura. Questo codice servirà per identificare il richiedente evitando la stampa del documento e la consegna alla casa comunale. Tutto avverrà esclusivamente in modalità DIGITALE. Le istanze pervenute oltre termine indicato, non saranno ammesse. Gli operatori economici in possesso dei predetti requisiti saranno individuati mediante la stesura di apposita graduatoria che sarà resa pubblicata sia sulla home page del Comune di Agrigento sia su quella del Comune di Aragona, Comitini, Favara, Joppolo Giancaxio, Raffadali, Porto Empedocle, Realmonte, Sant'Angelo Muxaro, Santa Elisabetta, Siculiana.

Tutte le dichiarazioni e i documenti devono essere sottoscritti con firma digitale, fatto salvo l'eccezionale caso in cui i documenti non saranno depositati in formato elettronico.

Nel presente documento l'onere di sottoscrizione è genericamente imputato al Legale Rappresentante. In caso di sottoscrizione da parte di soggetto diverso dal Legale Rappresentante è necessario allegare idonea procura.

Saranno rigettate le istanze che incorrono in violazioni o inadempimenti oggettivamente irrimediabili, quali:

- ✚ motivi di esclusione di cui all'articolo 80 del Codice, anche qualora intervenisse successivamente la cessazione postuma dei predetti motivi di esclusione;
- ✚ dichiarazione esplicita di condizioni ostative senza possibilità di diversa interpretazione;
- ✚ assenza o carenza dei requisiti di partecipazione;

## **SOCCORSO ISTRUTTORIO**

Sono ammessi con riserva di soccorso istruttorio gli offerenti che, in relazione ad una o più d'una delle dichiarazioni richieste, ivi comprese quelle relative all'assenza dei motivi di esclusione, al possesso dei requisiti di partecipazione e di qualificazione:

- ✚ ne hanno omesso la presentazione;
- ✚ hanno dichiarato condizioni errate, non pertinenti, insufficienti, o comunque non idonee all'accertamento dell'esistenza di fatti, condizioni o requisiti per i quali sono prodotte hanno apposto una sottoscrizione non ammissibile in base alle disposizioni del presente Documento o degli atti da questo richiamati o non corredate da debita sottoscrizione del dichiarante, anche cumulativamente per tutte le dichiarazioni del medesimo soggetto.

Prima di procedere al rigetto dell'istanza l'Ente Capofila, per una delle cause di cui sopra, assegna all'offerente un termine perentorio non superiore a cinque giorni, perché siano rese, integrate o regolarizzate le dichiarazioni o la documentazione necessarie, anche di soggetti terzi, indicandone il contenuto e i soggetti che le devono rendere.

La regolarizzazione degli inadempimenti nei termini prescritti comporta l'ammissione dell'offerente.

E' rigettata l'istanza dell'operatore economico che non provvede nei termini alla regolarizzazione.

Il Comune potrà richiedere chiarimenti, integrazioni e/o migliorie al fine di ottenere documentazione congrua e completa per la presentazione delle prestazioni rese alla cittadinanza.

L'iscrizione nell'Elenco Unico Distrettuale non è subordinata ad una procedura di tipo comparativo e saranno accreditati tutti i soggetti in possesso dei requisiti previsti.

La presentazione della domanda è a totale ed esclusivo rischio del Soggetto partecipante, il quale si assume qualsiasi rischio in caso di mancata o tardiva ricezione della medesima, dovuta, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, a malfunzionamenti degli strumenti telematici utilizzati, a difficoltà di connessione e trasmissione, a lentezza dei collegamenti, o a qualsiasi altro motivo, restando esclusa qualsivoglia responsabilità del Comune di Agrigento ovvero per ritardo o disguidi tecnici o di altra natura,



ovvero per qualsiasi motivo, la domanda non pervenga entro il termine di scadenza fissato per la presentazione della stessa.

## **ANALISI DELLA DOCUMENTAZIONE**

Al termine della verifica dei documenti contenuti nella Documentazione amministrativa, il Responsabile del Procedimento, unitamente ad una commissione appositamente nominata procederà alla valutazione della documentazione tecnica.

Accertato il possesso dei requisiti e la completezza della carta dei servizi, egli procederà all'iscrizione dell'operatore economico nell' Elenco Unico d'Ambito.

In caso di rigetto dell'istanza per carenza di elementi formali dell'istanza o della carta dei servizi, è facoltà dell'operatore economico di presentare in qualsiasi momento una nuova istanza, ferme restando le scansioni temporali indicate nel presente avviso.

In caso di carenza di elementi formali dell'istanza o della carta dei servizi, è facoltà dell'operatore economico presentare in qualsiasi momento una nuova istanza, ferme restando le scansioni temporali indicate nel presente avviso.

## **EMMISSIONE DEI SINGOLI VOUCHER DI SERVIZIO**

Una volta perfezionato il Patto di Accreditamento il Comune di Agrigento, capofila del Distretto Socio Sanitario sarà legittimato ad emettere i servizi per nome e per conto dei singoli cittadini che avranno espresso propria scelta ed i fornitori individuati saranno obbligati, entro il termine indicato nel voucher digitale ad avviare l'esecuzione delle prestazioni.

## **SOTTOSCRIZIONE DEL PATTO DI ACCREDITAMENTO**

Dopo l'espletamento delle procedure di accreditamento, tra l'Amministrazione ed i fornitori accreditati si procederà alla definizione e sottoscrizione del Patto di Accreditamento, nel quale sono precisate le disposizioni e le condizioni che regolano i rapporti tra le parti, unitamente al Contratto speciale ai sensi dell'art. 28 *Regolamento UE 2016/679 e al D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i.*

In seguito alla sottoscrizione del Patto di Accreditamento, il fornitore verrà iscritto nell'Albo unico per l'erogazione del Servizio di "Assistenza Domiciliare Integrata (ADI).

Al Patto di Accreditamento dovrà essere allegata la seguente documentazione:

- a) elenco nominativo degli addetti impiegati nel servizio;
- b) elenco delle unità lavorative fisse e sostitute che verranno utilizzate in caso di assenza del personale per qualsiasi causa;
- c) il nominativo di un proprio incaricato che svolge funzioni di Responsabile del servizio, quale referente per l'Amministrazione, per ogni aspetto tecnico, operativo e gestionale relativo alla programmazione ed allo svolgimento del servizio; il Responsabile del servizio inoltre, è garante della privacy dei dati forniti dagli utenti, dalle famiglie, dai servizi sociali e sanitari, dall'Amministrazione Comunale e dell'utilizzo degli stessi.

Al momento della sottoscrizione del patto di accreditamento ciascun operatore economico riceverà inoltre sulla propria e-mail indicata nella istanza di partecipazione, un messaggio con il quale saranno trasmesse le credenziali di accesso alla piattaforma Servizio Sociale Digitale che gli consentirà di:

- ✚ Ricevere le richieste di accreditamento degli utenti;
- ✚ Inserire tutti i dati relativi agli operatori sociali effettivi e sostituti;
  - ✚ Caricare giornalmente le ore effettuate dall'operatore sociale nell'apposita tendina relativa alla a depositare le polizze assicurative a garanzia di responsabilità civile per danni a terzi nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali per tutta la durata del Patto;
  - ✚ depositare presso l'ente procedente le spese per il perfezionamento del Patto di Accreditamento (marche da bollo), ove non esentato da detto obbligo.
  - ✚ depositare presso l'ente procedente la versione finale della propria Carta dei Servizi, laddove oggetto di integrazione rispetto a quella già presentata a corredo dell'istanza.

## **VALORE DEL VOUCHER E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il Servizio di Assistenza domiciliare anziani è rivolto a n. 85 utenti. Il numero di ore di assistenza è di n. 20 mensili. A ciascun utente saranno distribuite n. 20 ore mensili, per presunti mesi sei, rispettando le percentuali di seguito indicate:

- Personale OSS - CCNL Cooperative C2 - € 18,57 - 80%;
- OSA/OTA o figure assimilate con specifico titolo professionale CCNL Cooperative C1 - € 18,02 - 10%;
- Assistente Domiciliare o figure assimilate CCNL Cooperative B1- € 16,73 - 10%;

L'ufficio comunale, al fine di poter liquidare mensilmente l'operatore economico, il giorno uno del mese successivo all'erogazione del servizio trasmetterà alla ditta accreditata apposito estratto conto generato dalla citata piattaforma ai fini dell'emissione della fattura elettronica riportante i seguenti dati: **Comune di Agrigento Settore II "Piani di Zona 2018/2019 -2019/2020 servizio "PAC Rafforzamento - Servizio ADI " Codice Univoco 3B0BTW** beneficiario ..... per ciascuna linea di attività;

Ai fini della liquidazione, i soggetti accreditati dovranno inserire **giornalmente** sulla piattaforma **"Servizio Sociale Digitale"** i servizi effettuati per ciascun utente e trasmettere mensilmente al seguente indirizzo di posta certificata: [distrettosociosanitariod1@pec.comune.agrigento.it](mailto:distrettosociosanitariod1@pec.comune.agrigento.it) il documento trasmesso dal Comune e generato dal sistema controfirmato dal beneficiario o da un suo familiare;

In caso di inadempienza al caricamento dei dati afferenti il servizio reso il Comune non potrà liquidare nessuna fattura emessa.

## MECCANISMI DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Nell'ambito del monitoraggio del servizio, esso verrà svolto dal servizio sociale di Ambito e si concretizzerà, in fase preliminare all'avvio e durante l'erogazione, attraverso tutti i controlli ritenuti necessari al fine di assicurare che il servizio sia conforme alle specifiche esigenze dell'utente.

I controlli interni della qualità sono parte integrante delle attività di realizzazione del servizio e comprendono:

- ✚ la misura (intesa quale controllo in termini di efficacia) e la verifica delle attività relative ai processi di erogazione al fine di evitare tendenze indesiderabili e di insoddisfazione dell'Assistito;
- ✚ il controllo delle abilità operative del personale addetto all'erogazione dei servizi;
- ✚ l'autocontrollo del personale addetto alla erogazione dei servizi, come parte integrante delle misure del processo;
- ✚ la valutazione finale da parte dell'Assistito per ricavare un giudizio dello stesso sulla qualità dei servizi erogati.

In particolare, il Coordinatore del servizio avrà il compito di coordinare gli interventi dei diversi operatori e di verificare per ogni singolo Assistito, l'effettiva erogazione dei servizi richiesti e concordati.

Il Coordinatore per assicurare l'identificazione, la rintracciabilità ed evidenziare lo stato dei servizi gestisce la modulistica che garantisce la registrazione di ogni singola prestazione in termini di:

- ✚ nominativo, data di nascita ed indirizzo dell'assistito;
- ✚ nominativo e qualifica dell'operatore;
- ✚ data/orario d'inizio e fine dell'erogazione dei servizi;
- ✚ tipologia servizi erogati;
- ✚ firma dell'operatore per lo svolgimento delle attività;
- ✚ firma dell'assistito per avvenuta fruizione della prestazione.

Inoltre, è prevista la possibilità del controllo, da parte del Coordinatore, degli operatori in fase di erogazione dei servizi.

Al fine di assicurare che tale controllo delle prestazioni erogate sia sistematico ed efficace, il Coordinatore effettua una verifica telefonica al domicilio dell'utente per controllare l'efficienza dell'operatore in termini di puntualità e precisione.

Il controllo delle prestazioni erogate dagli operatori è misurato sia in termini di efficienza (puntualità/precisione/modalità d'erogazione) sia in termini di adeguatezza della strumentazione utilizzata per l'erogazione delle prestazioni.

Inoltre, il Distretto Socio-Sanitario AOD1 attiverà un programma di Customer Satisfaction, cioè la verifica della soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dell'utenza a cui si rivolge.

Tale programma è volto a rilevare in generale i seguenti aspetti:

- ✚ i tempi e le modalità di accesso degli utenti;

- ✚ il livello di gradimento riguardo ai servizi offerti;
- ✚ gli aspetti della relazione con gli operatori;
- ✚ l'efficacia degli interventi finalizzati al mantenimento delle capacità residue;
- ✚ i livelli di coinvolgimento dei familiari nella condivisione del Piano Individuale d'Intervento;
- ✚ l'assolvimento di eventuali richieste non previste dal servizio.

L'utilizzo puntuale di strumenti di valutazione (questionari utenti/familiari, questionari operatori) consentono la raccolta ed elaborazione periodica dei dati relativi agli aspetti quantitativi e qualitativi del servizio dando informazioni continue sul rispetto di standard, obiettivi prefissati, eventuali effetti inattesi.

Il Comune supportato dall'Assistente Sociale in carico all'Ente realizza verifiche e controlli a campione. Gli esiti delle operazioni di controllo, sono oggetto di specifico e formale verbale.

Nel caso di imperfezioni e/o difformità circa l'attuazione del servizio/intervento, dispone opportuni correttivi che il Soggetto erogatore deve mettere in atto nelle modalità e nei termini stabiliti.

Nei casi di gravi inadempienze dei soggetti accreditati, il Dirigente del Settore II può decidere in modo insindacabile di sospendere, a tempo determinato o in via definitiva, l'accreditamento al Soggetto erogatore contestato.

### **IMPEGNI PER I SOGGETTI ACCREDITATI**

È inteso che relativamente al personale impiegato nel servizio, i fornitori devono conformarsi ai seguenti obblighi:

1. Rispettare, per gli operatori impiegati nel servizio, tutte le norme e gli obblighi assicurativi previsti dalle leggi vigenti di settore (Copia delle polizze assicurative dovrà essere depositata presso la sede del Comune capofila);
2. Presentare, su richiesta dell'Ente, copia di tutti i documenti atti a verificare la corretta corresponsione delle retribuzioni, nonché dei versamenti contributivi, del personale impiegato
3. Sostituire il personale impiegato qualora si rivelasse inadatto o inadeguato allo svolgimento del servizio.

Oltre a quanto indicato nei punti precedenti i fornitori sono altresì tenuti a:

4. Garantire la riservatezza di tutte le informazioni inerenti al servizio e gli utenti ai sensi di quanto previsto dal D. Lgs 30.6.2003, n. 196 e dal Regolamento (UE) n. 2016/679.
5. Osservare le disposizioni del D. Lgs 626/94 e successive integrazioni e modificazioni e comunicare, alla stipula del contratto, il nominativo del responsabile della sicurezza;
6. Rispettare la normativa nazionale e regionale riguardante le misure per il contrasto e il contenimento del virus Covid-19.

**La non osservanza di uno degli impegni sopra indicati può comportare la cancellazione dall'Albo unico degli Enti accreditati.**

### **SOSPENSIONE DEI SOGGETTI ACCREDITATI**

La sospensione dall'Albo Unico per soggetti accreditati è disposta nei seguenti casi:

- nel caso in cui il soggetto accreditato rifiuti di prestare il servizio;
- reiterata violazione del PAI;
- per gravi ed accertate contravvenzioni degli obblighi di cui al presente avviso;
- per rilevanti motivi di pubblico interesse
- nel caso in cui il competente Servizio comunale accerti inadempienze rispetto all'esecuzione del servizio o alle modalità di rendicontazione dello stesso.

Nel caso non pervengano elementi idonei a giustificare le inadempienze contestate si disporrà, a titolo di penalità, la sospensione dall'Albo dei soggetti accreditati per mesi tre.

Dopo tre sospensioni comminate si provvederà alla cancellazione dall'Albo sperimentale dei soggetti accreditati.

Il Soggetto accreditato, qualora non adempia agli obblighi assunti, è soggetto a tutte le ulteriori conseguenze, sia penali che civili, previste dalla normativa vigente.

In tutti i casi di sospensione dall'Albo Sperimentale, essendo il presente servizio caratterizzato dall'interesse pubblico concreto ed attuale prevalente, si porranno in essere quanto possibile per garantire la continuità delle prestazioni.



## CONTRATTO SPECIALE

ART. 28 *REGOLAMENTO UE 2016/679 E AL D.LGS. N. 196/2003 E S.M.I*

In riferimento al Regolamento UE 2016/679 (di seguito GDPR) e al D.lgs. n. 196/2003, come modificato dal D.lgs. n. 101/2018, le Parti si impegnano ad improntare il trattamento dei dati personali ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, con particolare attenzione all'adozione di misure tecniche ed organizzative idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio insito nel trattamento dei dati personali svolto.

La controparte negoziale è informata che i dati personali, raccolti direttamente presso l'interessato oppure ottenuti presso altre fonti, saranno utilizzati dal Comune di Agrigento a soli fini contrattuali. Il trattamento dei suddetti dati è funzionale, necessario, pertinente e, in ogni modo, non incompatibile con le finalità per le quali gli stessi sono raccolti come descritto nell'Informativa già trasmessa al contraente. Con la sottoscrizione del Contratto, accertata la sua capacità di assicurare ed essere in grado di dimostrare l'adozione ed il rispetto di misure tecniche organizzative adeguate ad adempiere alla normativa e regolamentazione in vigore sul trattamento dei dati personali, è altresì designato Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 contenente il Regolamento europeo sulla protezione dei dati (di seguito anche il "Regolamento UE" o "GDPR").

Il Responsabile del trattamento dovrà attenersi agli obblighi e alle istruzioni impartite dall'Amministrazione, in qualità di Titolare del trattamento, allegato presente Contratto di cui forma parte integrante e sostanziale.

Resta inteso che, in caso di inosservanza da parte del Fornitore di uno qualunque degli obblighi e delle istruzioni previsti nel presente articolo e nel Contratto speciale sulla protezione dei dati personali, l'Amministrazione potrà dichiarare risolto automaticamente di diritto il Contratto ed escutere la garanzia definitiva, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivarne all'Amministrazione e/o a terzi.

### PENALI

Nel caso in cui, all'esito delle verifiche, ispezioni e audit compiute dall'Amministrazione o da terzi autorizzati, le misure di sicurezza adottate dal Responsabile dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inadeguate ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia di protezione dei dati personali", l'Amministrazione applicherà al Fornitore - Responsabile del trattamento una penale pari all'1 per mille) del corrispettivo globale erogato dalla stazione appaltante alla data dell'ispezione per ogni giorno necessario al Fornitore per l'adozione di misure di sicurezza idonee ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia di protezione dei dati personali", salvo il maggior danno.

Per informazioni: R.U.P. Dr.ssa Rosalia Scibetta Comune Agrigento 0922 – 590202.

Coordinatore: Sig.ra Filomena Baio e-mail [filomena.baio@comune.agrigento.it](mailto:filomena.baio@comune.agrigento.it)

pec: [distrettosociosanitariod1@pec.comune.agrigento.it](mailto:distrettosociosanitariod1@pec.comune.agrigento.it)

IL RUP

F.to Arch. Taibi Raimondo

Il Dirigente del Settore II

F.to Avv. Antonio Insalaco