



**CITTÀ DI CLUSONE**

Provincia di Bergamo  
Ambito Territoriale n. 9  
Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve



ALLEGATO B

**DISCIPLINARE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIO-EDUCATIVA SCOLASTICA IN FAVORE DEGLI ALUNNI DISABILI E/O IN CONDIZIONE DI SVANTAGGIO (SAE) EROGATO MEDIANTE VOUCHER**

**PARTE GENERALE "VOUCHERIZZAZIONE"**

**Art. 1 - Oggetto**

Il presente documento, nell'ambito della sfera di autonomia organizzativa e funzionale che viene riconosciuta agli Enti Locali, mira a definire le linee fondamentali dell'Accreditamento e dell'erogazione di Voucher attraverso cui viene garantita la gestione del servizio di assistenza socio-educativa scolastica in favore degli alunni disabili e/o in condizione di svantaggio (SAE).

**Art. 2 - Finalità**

Mediante l'introduzione del metodo gestionale della Voucherizzazione, i Comuni dell'Ambito Territoriale intendono confermare il loro ruolo nell'esercizio della funzione di cui essi sono titolari ed intendono rafforzarlo attraverso la loro capacità di elaborazione, controllo e vigilanza attiva. In particolare si propongono i seguenti obiettivi:

- ammodernare il sistema di gestione tradizionale dei servizi alla persona, stimolando lo sviluppo di nuove unità d'offerta;
- garantire un elevato standard qualitativo dei fornitori attraverso una qualificata concorrenza tra i possibili soggetti erogatori, nel rispetto della *par condicio*;
- centralizzare il ruolo attivo del cittadino-utente e valorizzare la sua capacità di autonoma determinazione sia in ordine all'elaborazione del suo progetto assistenziale che alla scelta del fornitore;
- valorizzare e sviluppare le risorse della comunità, attraverso la concertazione con tutti gli organismi di utilità sociale, nelle diverse fasi di programmazione, gestione e valutazione degli interventi e servizi sociali.

**Art. 3 - Ambito territoriale dell'accreditamento**

Ai fini dell'Accreditamento del servizio di assistenza socio-educativa scolastica in favore degli alunni disabili e/o in condizione di svantaggio (SAE), si individua come ambito territoriale di riferimento l'Ambito Territoriale di Clusone, e nello specifico, rispetto ai servizi di cui al presente disciplinare, i seguenti Comuni:

- Comune di Ardesio
- Comune di Clusone
- Comune di Gandellino
- Comune di Gorno
- Comune di Gromo
- Comune di Oltressenda Alta
- Comune di Oneta
- Comune di Parre
- Comune di Piario



## CITTÀ DI CLUSONE

Provincia di Bergamo  
Ambito Territoriale n. 9  
Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve



- Comune di Ponte Nossa
- Comune di Premolo
- Comune di Valbondione
- Comune di Valgoglio
- Comune di Villa d'Ogna.

Ogni Comune/Unione/Ambito ha caratteristiche sue proprie, per quanto riguarda:

- il numero potenziale di fruitori di progetti assistenziali;
- il numero e la potenziale tipologia degli interventi assistenziali autorizzati da erogare.

### **Art. 4 - Voucher**

Il "Voucher" si concretizza nell'erogazione di un contributo progettuale personalizzato e finanziario a favore dei singoli cittadini che fruiscono di interventi assistenziali/educativi.

Il Voucher è lo strumento attraverso il quale il Comune/Unione/Ambito riconosce la necessità di intervento assistenziale personalizzato e si impegna con il cittadino-utente autorizzato a sostenere una parte dell'onere finanziario, in caso di effettiva fruizione dell'intervento stesso.

In termini economici il Voucher è titolo valido per l'acquisto di interventi socio-assistenziali - educativi e può essere speso solo presso fornitori legittimati tramite l'Accreditamento. L'importo del Voucher è stabilito dai Comuni dell'Ambito Territoriale in relazione a ciascuna prestazione oggetto di accreditamento e viene modulato in base alle caratteristiche specifiche di ogni progetto.

Il Voucher, attribuito sulla base di un Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), di un Programma Educativo Individualizzato (PEI) o di un Progetto Educativo (PE), ha una durata variabile in base al tipo di intervento ed è rinnovabile qualora il progetto assistenziale programmato sia formalmente confermato dal Servizio Sociale di riferimento. La durata del Voucher è funzionale a garantire la massima flessibilità del progetto assistenziale ed a consentire una continua verifica delle esigenze del soggetto. Le modifiche del progetto assistenziale vengono esplicitate tramite una variazione formale del Voucher.

Il Voucher si compone di due parti: nella prima vengono indicati gli interventi riconosciuti necessari all'utente con il loro prezzo specifico; nella seconda parte viene precisato l'Ente/Comune di riferimento, il quale assume impegno ad erogare il relativo beneficio in relazione alla fruizione degli interventi autorizzati ed effettivamente ricevuti dall'utente.

Il Voucher, in particolare, deve indicare:

- i dati anagrafici dell'utente e le generalità del familiare di riferimento;
- gli interventi indispensabili per l'utente;
- il costo a carico del cittadino in relazione all'ISEE, calcolato come sopra indicato (se previsto);
- la quota a carico del Comune/Unione/Ambito;
- la durata temporale degli interventi, con una clausola espressa che riconosce a favore dell'utente la più ampia ed autonoma facoltà di risoluzione del contratto prima della scadenza di tale durata;
- l'Ente accreditato scelto.

Il Voucher viene redatto e firmato congiuntamente dall'Assistente Sociale Case Manager e dal cittadino utente; successivamente dal Responsabile di servizio e dall'Ente scelto.

Ogni cambiamento del piano personalizzato e quindi degli interventi autorizzati produce variazione del contenuto del Voucher anche per quanto attiene la parte economica.



## CITTÀ DI CLUSONE

Provincia di Bergamo  
Ambito Territoriale n. 9  
Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve



La dimissione dal servizio può avvenire sulla base di:

- cessazione del bisogno valutata dall'utente, e/o dal responsabile del caso;
- modifica del PAI/PEI/PE in relazione alle mutate condizioni dell'utente e/o della famiglia.

In caso di temporaneo mutamento delle esigenze, può essere disposta, in accordo con l'utente e la famiglia, la sospensione del servizio, che potrà essere successivamente riattivato senza necessità di un nuovo iter di ammissione. Durante la sospensione del servizio, le prestazioni non fruite non possono essere "recuperate".

I provvedimenti di ammissione, dimissione e sospensione o comunque incidenti sull'erogazione del servizio all'utente sono tempestivamente (entro 24 ore) comunicati al soggetto erogatore, di norma dall'utente o suo familiare.

Il soggetto erogatore comunica **immediatamente** (entro 24 ore) al Responsabile del caso ogni variazione nella situazione dell'utente che possa incidere sull'erogazione del servizio oggetto del presente documento.

Il Servizio Sociale comunale/Ambito assegna il Voucher, sino alla concorrenza degli stanziamenti approvati annualmente dalle rispettive Amministrazioni Comunali/Assemblea dei Sindaci, ed in base ai Protocolli d'Ambito, se presenti.

### **Art. 5 - Beneficiari dei voucher**

Generalmente sono beneficiari dei Voucher le persone residenti sul territorio dell'Ambito Territoriale aderente alla voucherizzazione, autorizzate dai rispettivi Uffici Servizi Sociali all'acquisto di interventi presso fornitori accreditati ai sensi dell'art. 6 del presente documento. I beneficiari dei Voucher, previa acquisizione di piano personalizzato concordato con l'Ufficio Servizi Sociali di riferimento, scelgono, con propria autonoma discrezione, uno dei fornitori fra quelli accreditati ed iscritti all'albo.

L'utente ammesso al beneficio riceve dall'Ufficio Servizi Sociali del proprio Comune di residenza:

- il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) o il Programma Educativo Individualizzato (PEI) o il Progetto Educativo (PE) dove sono evidenziati gli interventi previsti;
- il Voucher.

L'utente può altresì richiedere al soggetto accreditato ulteriori interventi aggiuntivi rispetto a quelli autorizzati dai Servizi Sociali, i cui costi non rientrano nel Voucher e restano, pertanto, totalmente a suo carico.

Di converso, l'integrità del progetto personalizzato deve essere rispettata, sia dal fornitore, che dall'utente; pertanto non è prevista la possibilità di rinunciare a parte delle prestazioni minime previste dal progetto, senza una revisione dello stesso da parte dell'Assistente Sociale Case Manager.

Qualora l'utente rilevi che la qualità/quantità del servizio acquistato non sia conforme al Progetto Assistenziale Individualizzato e/o agli standard previsti, deve inoltrare tempestiva segnalazione all'Assistente Sociale Case Manager, che porterà nella sede opportuna, individuata nella Commissione di valutazione del possesso e del mantenimento dei requisiti di legittimazione dei fornitori, la valutazione di eventuali contestazioni al fornitore.

L'utente beneficiario, nel caso di cancellazione del fornitore dalla lista dei soggetti accreditati, deve riceverne tempestiva comunicazione da parte dell'Ufficio Servizi Sociali di riferimento, in modo da poter effettuare una ulteriore scelta tra gli altri fornitori accreditati e aver garantita la



**CITTÀ DI CLUSONE**

Provincia di Bergamo  
Ambito Territoriale n. 9  
Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve



realizzazione del suo intervento.

In ogni caso l'utente, in relazione al grado di soddisfazione rispetto alle prestazioni ricevute, ha facoltà di scegliere un altro soggetto accreditato qualora subentrino motivi di insoddisfazione durante l'erogazione delle prestazioni medesime.

Tale cambiamento è praticabile solo a partire dal mese immediatamente successivo a quello in cui l'utente abbia comunicato per iscritto al fornitore e al Comune il recesso dal contratto che dovrà in ogni caso pervenire entro il giorno 15 del mese precedente.

#### **Art. 6 - Accreditamento dei soggetti fornitori**

L'accreditamento è un provvedimento a carattere concessorio, che instaura un nesso di servizio pubblico tra i Comuni/Unione/Ambito committenti ed il soggetto gestore, abilitando quest'ultimo ad esercitare il servizio oggetto di accreditamento come attività di servizio pubblico, in nome e per conto del titolare del servizio stesso, affidandogli il compito di intrattenere un rapporto diretto con l'utente nel rispetto di alcune condizioni dettate dai disciplinari/regolamenti comunali di riferimento, oltre che dal patto di accreditamento, che regola il rapporto tra il titolare del servizio ed il soggetto accreditato ai fini dell'erogazione del servizio stesso. In conseguenza di ciò il soggetto gestore, agendo come sostituto del Comune/Ambito, si deve far carico di interpretare l'interesse pubblico ed adoperarsi per il perseguimento dell'obiettivo di contribuire ad elevare la qualità della vita degli utenti, anche al di là di quanto espressamente previsto nel presente documento.

I Voucher possono essere utilizzati esclusivamente presso Soggetti Accreditati, riconosciuti in possesso, tramite apposita procedura di validazione, di requisiti predefiniti a garanzia del livello di qualità delle loro prestazioni.

I soggetti Accreditati sono iscritti in un apposito albo, specifico per ciascun servizio/intervento oggetto di Accreditamento.

L'Ambito Territoriale provvede ad emanare un bando pubblico, con il quale è data diffusione del metodo gestionale, con invito ai soggetti interessati all'Accreditamento a presentare domanda.

I soggetti aspiranti all'Accreditamento devono possedere i requisiti e richiedere di essere accreditati per tutti i Comuni dell'Ambito Territoriale che vi hanno aderito.

Ogni soggetto può ottenere l'Accreditamento a titolo individuale, o, in alternativa, quale associazione temporanea d'impresе, costituita ai sensi delle vigenti leggi.

In caso di raggruppamento temporaneo d'impresе la domanda di Accreditamento dovrà essere congiunta, dovrà essere prodotta e sottoscritta dal legale rappresentante/procuratore di ogni associata e dovrà contenere l'impegno che, in caso di Accreditamento, le stesse impresе associate conferiranno mandato collettivo speciale con rappresentanza ad una di esse, che verrà indicata in sede di presentazione della domanda e qualificata come capogruppo.

Dovranno, inoltre, essere specificate le parti dei servizi/attività che saranno eseguite dalle singole impresе raggruppate. Dovrà, inoltre, essere prodotto all'Amministrazione Comunale l'atto costitutivo dell'Associazione Temporanea prima della sottoscrizione del patto.

I Consorzi sono tenuti ad indicare per quali consorziate inoltra domanda di Accreditamento ed a specificare le parti dei servizi/attività che saranno eseguite dalle singole consorziate.



**CITTÀ DI CLUSONE**

Provincia di Bergamo  
Ambito Territoriale n. 9  
Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve



### **Art. 7 - Commissione di valutazione del possesso e del mantenimento dei requisiti di legittimazione dei fornitori**

È istituita un'apposita Commissione di Ambito che provvede a vagliare le domande di legittimazione di tutti i soggetti interessati ed a verificare il possesso dei requisiti e degli standard quali-quantitativi richiesti, nonché la permanenza dei medesimi per tutta la durata dell'Accreditamento.

La Commissione è nominata, di norma, tra i Funzionari Responsabili dei Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito Territoriale ed è presieduta dal Responsabile di Settore dell'Ente Capofila; un funzionario designato da quest'ultimo svolgerà le funzioni di segretario della Commissione.

La Commissione si riunisce con le modalità e le tempistiche individuate da ciascun Bando, per la valutazione delle domande pervenute.

La Commissione, in sede di prima istanza o riesame, valuta la sussistenza dei requisiti indispensabili, redigendo apposito verbale. La lista dei soggetti accreditati viene formalizzata con atto del Responsabile di Settore del Comune capofila, che provvede altresì alla stipula dei Patti di Accreditamento.

La Commissione svolge, altresì, funzioni di vigilanza e controllo rispetto:

- al mantenimento dei requisiti di legittimazione al servizio;
- alla sopravvenienza di condizioni e situazioni che costituiscano causa di esclusione;
- al rispetto degli standard dei servizi e dei relativi obblighi specificati nei singoli patti di Accreditamento.

### **Art. 8 - Procedure**

Ai singoli soggetti che abbiano presentato domanda verrà comunicato l'esito della validazione.

Eventuali istanze di riesame da parte dei soggetti che non abbiano ottenuto la legittimazione, devono pervenire ai Servizi Sociali d'Ambito del Comune di Clusone entro e non oltre 15 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione di rigetto.

La Commissione valuta e decide sulla eventuale richiesta di riesame.

### **Art. 9 - Rapporti tra fornitore e Comuni dell'Ambito territoriale**

Il rapporto tra l'Ambito Territoriale, che agisce a mezzo del Comune Capofila, in nome e per conto di ciascun Comune, ed il soggetto fornitore, si perfeziona, a seguito della procedura di validazione, con la sottoscrizione del patto di Accreditamento e la conseguente iscrizione all'albo di Ambito dei soggetti accreditati.

L'iscrizione all'albo comporta la conoscenza e l'accettazione di tutte le attività attribuite ai Comuni, di controllo e vigilanza sull'attività gestionale del fornitore, per la verifica del mantenimento del possesso dei requisiti, del livello degli interventi e degli impegni formalmente assunti previsti dal presente documento e dai relativi disciplinari di servizio.

### **Art. 10 - Obblighi e oneri generali del fornitore**

Il fornitore accreditato comunica l'avvenuta presa in carico al Servizio Sociale del Comune di residenza dell'utente entro i successivi 5 giorni; il servizio deve avere inizio con le tempistiche previste da ogni voucher.

Il fornitore dovrà operare in collaborazione e sinergia con l'Ufficio Servizi Sociali comunale e attenersi a tutte le prescrizioni, oneri ed adempimenti contenuti negli specifici disciplinari dei





## CITTÀ DI CLUSONE

Provincia di Bergamo  
Ambito Territoriale n. 9  
Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve



singoli servizi.

Qualora il fornitore non accetti di prendere in carico il voucher, ne deve dare adeguata motivazione. Al secondo rifiuto nel corso del mese, verrà informata la Commissione di cui all'art. 7 per la valutazione del caso.

Il fornitore cancellato dall'albo dei soggetti accreditati ai sensi del successivo art. 15, dovrà immediatamente consegnare all'Ufficio Servizi Sociali comunale/ Ambito tutta la documentazione connessa ai progetti assistenziali relativi ai cittadini-utenti autorizzati con i quali ha stipulato i prescritti contratti. Il fornitore cancellato dall'albo deve comunque garantire, se richiesto, il mantenimento in carico del cittadino per un periodo di 15 giorni.

Il fornitore accreditato non può sub-appaltare le prestazioni oggetto di Accreditamento.

Ulteriori obblighi particolari del fornitore accreditato sono dettagliati di nel disciplinare di servizio.

### **Art. 11 - Interventi/servizi non resi**

In caso di particolari esigenze personali o di impossibilità a ricevere il servizio per cause indipendenti dalla propria volontà, il cittadino-utente deve osservare una procedura per comunicare al fornitore l'interruzione temporanea della regolare fruizione del servizio; tale procedura è dettagliata in maniera specifica nei contratti sottoscritti tra cittadino utente e soggetto fornitore accreditato.

In caso di definitiva interruzione del servizio, per qualunque causa, il cittadino utente è tenuto a comunicarlo tempestivamente (entro 24h ed in orario lavorativo) ai Servizi Sociali per la chiusura del voucher.

### **Art. 12 - Determinazione del prezzo dei servizi/interventi e modalità di pagamento**

L'Ambito Territoriale determina il prezzo corrispondente allo standard quali-quantitativo delle prestazioni oggetto di Accreditamento, secondo il Disciplinare specifico di ciascun servizio. I Comuni/Unione/Ambito, in base ai servizi di cui trattasi, titolari della stesura del PAI, del PEI e del PE, pagano ai soggetti erogatori accreditati il valore del Voucher riconosciuto ai singoli utenti, su presentazione di apposito estratto conto mensile contenente i dati personali di ciascun utente servito e le prestazioni effettivamente rese, detratta la quota a carico di ciascun utente, che verrà fatturata direttamente dall'accreditato all'utente stesso.

### **Art. 13 - Funzioni specialistiche del Servizio Sociale comunale**

Le Amministrazioni Comunali, attraverso i proprio Servizi Sociali, garantiscono la valutazione della domanda di aiuto e la determinazione/verifica del progetto assistenziale/educativo, anche avvalendosi della collaborazione di servizi specialistici esterni.

Per stimolare la più ampia fruizione dei servizi promuovono azioni informative rivolte al cittadino.

I Servizi Sociali comunali garantiscono all'utente il diritto di essere protagonista, partecipando attivamente alla formulazione dei programmi individualizzati e riconoscendogli il diritto di scegliere direttamente il fornitore del servizio.

I Comuni, tramite i propri Servizi Sociali, garantiscono la guida e l'accompagnamento nel complessivo percorso assistenziale in tutti i casi in cui il cittadino e/o la sua famiglia non siano nelle condizioni di poter procedere direttamente.

### **Art. 14 - Controllo e vigilanza**

Il controllo e la vigilanza è in capo all'Ente accreditante che può avvalersi di apposita Commissione



**CITTÀ DI CLUSONE**

Provincia di Bergamo  
Ambito Territoriale n. 9  
Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve



o soggetti esterni (ad esempio della Commissione di cui all'art. 7 e dei Servizi Sociali comunali). In particolare, la vigilanza ed il controllo si esercitano per verificare il livello delle prestazioni rese dai fornitori accreditati e che gli stessi mantengano il possesso dei requisiti indispensabili all'accREDITamento, nonché il rispetto degli impegni ed oneri assunti con l'accettazione di tutte le prescrizioni contenute nei disciplinari specifici redatti per ciascun servizio.

Le verifiche, che si esercitano anche presso le sedi dove gli interventi vengono effettuati, valutano il livello quali-quantitativo degli interventi, la loro corrispondenza ai contenuti dei programmi individualizzati nonché il livello di soddisfazione dell'utenza.

Sia l'Ente capofila che i Servizi Sociali Comunali, possono chiedere ai fornitori accreditati informazioni, notizie dettagliate, documentazione e relazioni.

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

#### **Art. 15 - Revoca dell'accREDITamento**

Qualora, nel corso del periodo di AccredITamento, i responsabili dei Servizi Sociali Comunali rilevino il venir meno, in capo ad un soggetto accreditato, di una delle condizioni o requisiti indispensabili, ne danno tempestiva informazione all'Ufficio Servizi Sociali d'Ambito presso il Comune di Clusone.

L'Ufficio Servizi Sociali d'Ambito provvede ad una contestazione formale degli addebiti, informando al contempo gli altri Comuni dell'Ambito Territoriale presso cui il soggetto è accreditato.

Eventuali controdeduzioni o giustificazioni da parte dei soggetti che hanno ricevuto la contestazione devono pervenire all'Ufficio Servizi Sociali d'Ambito entro e non oltre 8 giorni dalla data di ricevimento della stessa.

La contestazione, con allegate le eventuali controdeduzioni e giustificazioni del soggetto interessato, sono trasmesse alla Commissione di cui al precedente art. 7, la quale, esaminata la documentazione, esprime una determinazione definitiva, che viene inoltrata ai soggetti interessati. La Commissione provvede quindi a stilare un verbale che viene trasmesso all'Ufficio Servizi Sociali d'Ambito per la cancellazione dall'albo di Ambito.

L'aggiornamento degli albi è approvato con apposita determinazione del responsabile del Comune capofila, cui fa seguito la pubblicazione sul sito istituzionale del Comune di Clusone e la comunicazione agli interessati.

Il soggetto escluso non potrà ripresentare domanda di AccredITamento per un triennio a decorrere dalla data di cancellazione. In particolare comporta revoca dell'AccREDITamento:

- l'interruzione del servizio senza giusta causa;
- gravi o reiterate violazioni degli obblighi contrattuali, tali da compromettere la regolarità del servizio stesso, non eliminate a seguito di diffide formali da parte delle Amministrazioni;
- inosservanza delle norme di legge, regolamentari e deontologiche attinenti ai singoli servizi;
- impiego di personale non idoneo o insufficiente a garantire gli standard di qualità richiesti;
- sub-appalto;
- perdita dei requisiti, generali o specifici, necessari per l'AccREDITamento.

#### **Art. 16 - Validità temporale degli albi dei fornitori accreditati**

Gli albi dei soggetti accreditati avranno la durata prevista dal bando.



**CITTÀ DI CLUSONE**

Provincia di Bergamo

Ambito Territoriale n. 9

Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve



## **PARTE SPECIFICA "SERVIZIO SAE"**

### **Art. 17 - Definizione**

Il servizio di assistenza educativa scolastica a favore di minori con disabilità e/o in condizioni di svantaggio si sostanzia nell'insieme degli interventi svolti a favore degli alunni con disabilità fisica e/o psichica e/o in condizione di svantaggio attestata dai servizi preposti, attraverso attività di supporto finalizzata all'integrazione scolastica; tali attività hanno luogo ordinariamente nei plessi scolastici in cui i minori sono inseriti o presso il domicilio, se ricorrono i requisiti di cui al successivo punto a "attività diretta".

L'accreditamento sarà attivato per la gestione dell'assistenza scolastica a favore dei minori residenti nei Comuni afferenti all'Ambito Territoriale n. 9 e aderenti alla voucherizzazione (**Ardesio, Clusone, Gandellino, Gorno, Gromo, Oltressenda Alta, Oneta, Parre, Piario, Ponte Nossa, Premolo, Valbondione, Valgoglio, Villa d'Ogna**) che frequentino la scuola dell'infanzia, istituti di istruzione primaria e secondaria di I° e II° grado (per questi ultimi, previo accordo con la Provincia) e che necessitino di assistenza scolastica in base a specifico accertamento del collegio per l'individuazione dell'alunno in situazione di handicap ed in base a specifica certificazione rilasciata dal servizio specialistico competente, pubblico o accreditato, all'interno della diagnosi funzionale (DF) e secondo le modalità definite da specifico Protocollo di Ambito.

Possono usufruire del servizio, anche in relazione alle disponibilità di bilancio e alla programmazione sociale dei singoli Comuni, anche minori in condizioni di svantaggio socio-familiare attestata dai servizi preposti (UONPIA, Consultorio).

Le attività previste si effettuano, di norma, in un monte ore settimanale definito e all'interno dell'orario scolastico, con un orario funzionale al progetto individuale. La distribuzione oraria verrà concordata oltre che con il referente comunale, anche con l'UONPIA/servizio specialistico e con i Referenti scolastici.

### **Art. 18 - Funzioni del Servizio e modalità di erogazione**

La funzione dell'assistenza educativa scolastica è quella di favorire il benessere e la crescita educativa del minore con disabilità e/o in condizione di svantaggio all'interno del gruppo classe e/o scuola, in particolare, quella di supportare, consolidare e sviluppare:

- le competenze relazionali, sociali e comunicative;
- le autonomie personali e la cura del sé;
- l'integrazione col gruppo dei pari e con gli adulti.

La funzione del personale ad esso dedicato è quella di fornire un supporto educativo, "ad personam", intervenendo nel campo delle competenze dell'alunno con disabilità e/o in condizione di svantaggio, delle sue relazioni sociali e delle sue autonomie personali. In relazione al progetto educativo individualizzato, il supporto, che generalmente si configura come intervento individuale in ambito scolastico, può in alcuni casi particolari essere inteso come intervento socio-educativo in piccolo gruppo.

In considerazione della natura educativa delle prestazioni in cui si sostanziano gli interventi da erogare, restano di competenza degli Istituti scolastici il raggiungimento degli obiettivi didattici e l'assistenza di base, relativamente ai quali gli stessi provvederanno ad organizzarsi con proprio personale o altre figure di riferimento è appositamente designate, così come previsto dalla normativa di riferimento.





**CITTÀ DI CLUSONE**

Provincia di Bergamo  
Ambito Territoriale n. 9  
Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve



È auspicabile che l'intervento di assistenza socio-educativa scolastica preveda una progettualità integrata ai fini del raggiungimento e realizzazione del progetto educativo di vita.

Il servizio di assistenza educativa scolastica prevede sia ore destinate all'intervento diretto con l'utenza sia ore destinate a momenti di programmazione, verifica, coordinamento formazione e supervisione (attività indiretta).

**a. Attività diretta con l'utenza**

Si intende la prestazione di carattere educativo espletata a diretto contatto con gli utenti, sia nell'orario scolastico che per la partecipazione a gite e/o momenti formativi e ludici organizzati dalla scuola o per specifici progetti.

In caso di assenza prolungata per malattia dell'alunno è prevista la possibilità, all'interno del monte ore definito nel rispetto degli obiettivi previsti dal progetto individualizzato ed a seguito di una specifica autorizzazione del Servizio Sociale comunale, d'intesa con il servizio specialistico di riferimento, dell'espletamento dell'intervento presso il domicilio del minore.

Il valore del voucher viene stabilito in base al monte ore settimanale assegnato e di attività diretta prestata dall'assistente educatore.

**b. Attività indiretta (con riconoscimento all'interno del voucher)**

Si intendono tutte quelle attività funzionali all'attuazione dell'intervento, così come individuate nei singoli Progetti Educativi (P.E.), finalizzate alla programmazione, verifica, coordinamento formazione e supervisione:

- incontri di verifica periodica tra gli operatori (educatori) e gli assistenti sociali dei servizi inviati e/o altri eventuali servizi coinvolti nel progetto;
- stesura della relazione educativa su richiesta del servizio inviante (relazione osservazione o di aggiornamento).

Il monte ore attribuito all'attività indiretta è definito in maniera forfettaria in n. 2 ore mensili, fino a 20 ore per anno scolastico, salvo diversa definizione prevista nel relativo Protocollo d'Ambito (in fase di revisione).

**c. Assenze dell'alunno**

In caso di assenza improvvisa dell'alunno assistito il personale educativo resta a disposizione della Scuola solo per la prima giornata di assenza.

In caso di assenza comunicata dalla famiglia o dalla scuola al coordinatore del servizio entro le ore 17.00 del giorno precedente all'assenza, l'educatore non presterà servizio.

La famiglia è tenuta a comunicare al coordinatore entro le ore 17 del giorno precedente, il rientro del proprio figlio a Scuola.

**d. Attività correlata (già ricompresa nel voucher)**

Si elencano di seguito tutte quelle attività funzionali all'attuazione dell'intervento per le quali non viene riconosciuto uno specifico voucher perché già ricomprese nel valore del voucher:

- attività ordinaria svolta dal coordinatore dell'Ente accreditato e sua partecipazione alle riunioni periodiche (di norma due riunioni annue nelle quali si verifica con gli operatori del Servizio Sociale l'andamento degli interventi, oltre quelle di verifica sul singolo utente);



**CITTÀ DI CLUSONE**

Provincia di Bergamo

Ambito Territoriale n. 9

Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve



- incontri di équipe e di coordinamento tra gli operatori dell'Ente accreditato, organizzati in autonomia dall'ente e quindi diversi ed ulteriori rispetto a quelli eventualmente programmati dal servizio committente;
- cura delle comunicazioni inerenti la gestione della casistica e del servizio nel suo complesso e di eventuali relazioni di aggiornamento;
- eventuali rimborsi chilometrici sostenuti dagli educatori per gli spostamenti per recarsi presso le diverse scuole distrettuali, sedi di riunioni ed incontri;
- attività di formazione/supervisione organizzate dall'ente accreditato per il proprio personale.

### **Art. 19 - Caratteristiche e funzioni del personale impiegato**

L'assistente educativo deve essere in possesso dei titoli previsti dal Bando di accreditamento ed avere adeguate capacità di relazione con i minori, la famiglia, la scuola, il servizio sociale ed i servizi specialistici di riferimento.

Il coordinatore rappresenta la figura a cui fare riferimento da parte Servizio Sociale per ogni possibile problematica relativa al servizio.

Il coordinatore ha i seguenti compiti:

- mantenere i rapporti con il Servizio Sociale comunale, con i servizi specialistici e con le singole scuole per l'attivazione dell'intervento e per la verifica degli obiettivi e contenuti del progetto educativo individuale;
- coordinare l'équipe degli educatori che si deve riunire di norma una volta al mese;
- vigilare e verificare la corretta esecuzione del Progetto Educativo (P.E.) del singolo e partecipare ai periodici incontri di verifica e riprogrammazione;
- garantire la reperibilità dalle 8.00 alle 17.00. In caso di sua assenza per ferie, malattie o permessi le sue funzioni dovranno essere espletate da un'altra figura individuata dall'ente accreditato, in possesso delle stesse sue caratteristiche.

Il coordinatore dell'Ente accreditato fornisce un supporto tecnico e operativo agli educatori, monitora e provvede alle sostituzioni del personale assente, autorizzando permessi e ferie degli operatori incaricati, cura mensilmente la rendicontazione quantitativa degli interventi erogati, utilizzando gli strumenti informatici e cartacei predisposti da cui devono risultare le ore svolte a favore di ogni singolo utente e ne cura la trasmissione al Comune.

Il coordinatore dell'Ente accreditato monitora il grado di aderenza del lavoro al progetto delineato e il livello d'integrazione nell'ambito scolastico ed interviene per eventuali emergenze nella gestione della casistica in accordo con il Servizio Sociale ed il servizio specialistico. In caso di intervento in emergenza dovrà seguire immediatamente nota scritta del coordinatore da inviarsi mezzo fax/posta elettronica alla scuola ed al Comune.

L'attività del Coordinatore si configura come attività correlata alla gestione del servizio (i cui oneri sono già riconosciuti nel voucher).

Gli Enti accreditati dovranno produrre, all'Ufficio Servizi Sociali d'Ambito ed al Comune di riferimento, entro 10 giorni lavorativi dall'avvenuta assegnazione del voucher, la documentazione attestante i nominativi e i titoli di studio del personale di cui si avvalgono.

Il personale impiegato potrà essere sostituito solo qualora incorrano inderogabili motivi, dando un preavviso, ove possibile, di almeno 30 giorni al Servizio Sociale comunale ed al servizio specialistico



**CITTÀ DI CLUSONE**

Provincia di Bergamo  
Ambito Territoriale n. 9  
Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve



accompagnata da contestuale comunicazione del nome del sostituto, per permettere di verificarne l' idoneità e di preparare il passaggio di consegne tra le figure educative.

#### **Art. 20 - Servizi Sociali d'Ambito**

I Servizi Sociali d'Ambito, titolare delle funzioni associate, è l'organismo individuato ai fini del monitoraggio del sistema di accreditamento e della verifica del mantenimento dei requisiti, nonché per la valutazione qualitativa delle prestazioni svolte dai soggetti accreditati. Potrà svolgere controlli e verifiche sia di propria iniziativa, sia su segnalazione di eventuali inadempienze da parte dei Comuni e dei soggetti beneficiari dei servizi.

#### **Art. 21 - Servizi Sociali comunali**

Compito principale del Servizio Sociale del Comune è quello di definire, all'interno della specifica Commissione di Orientamento Disabili, di cui al Protocollo d'Ambito, per il singolo alunno con disabilità, se ciò è previsto dalla Diagnosi funzionale (DF), o in condizione di svantaggio, se stabilito dal Servizio Sociale, l'impiego della figura dell'educatore per l'assistenza scolastica, definendo un monte ore per l'intervento sulla base di una valutazione del bisogno e delle risorse disponibili.

#### **Art. 22 - Modalità di esecuzione del Servizio di Assistenza Socio - Educativa Scolastica**

La modalità di esecuzione del Servizio si articola nelle fasi che vengono di seguito descritte:

##### → **Avvio dell'intervento**

Sono titolati alla certificazione della necessità di assistenza scolastica i seguenti servizi:

- UONPIA
- Altri servizi specialistici pubblici o accreditati
- Servizio Psico-Sociale del distretto Sanitario Valle Seriana Superiore e di Scalve

Nella certificazione viene segnalata la necessità di assistente educatore e viene indicato se richiesta la presenza a part time o a tempo pieno.

Il certificato della necessità dell'intervento dell'assistente educatore deve essere recapitato, entro il 31 Maggio di ogni anno, dalla famiglia interessata alla scuola, che provvederà ad inoltrarlo ai Comuni di residenza entro il 20 Giugno, che a sua volta lo inoltrerà all'Ente capofila per la convocazione della relativa Commissione Disabili d'Ambito.

Contemporaneamente la Scuola invia al Servizio Sociale i genitori del minore per il quale è richiesta la prestazione, per presentare specifica domanda e essere informata sulle modalità di attivazione del servizio.

La famiglia, presso il Servizio Sociale, compila apposita domanda di assistenza scolastica e produce eventuale altra documentazione in suo possesso utile alla definizione del bisogno.

Il Comune di residenza, d'intesa con il servizio specialistico, istruisce la domanda, tramite eventuali colloqui di approfondimento con la famiglia, valutando la diagnosi funzionale del soggetto e altra documentazione prodotta, al fine di determinarne lo stato di bisogno. Le domande vengo inoltrate all'Ambito per la convocazione della Commissione Disabili.

Il Comune di residenza, in seguito alla condivisione della situazione in sede di Commissione Disabili, sentita la scuola, sulla base delle risultanze dell'istruttoria, in rapporto alle risorse disponibili, formula un Piano di Intervento, assegnando un monte ore settimanale, comunicandolo alla famiglia e fornendo alla stessa l'indicazione degli Enti accreditati nell'Albo degli erogatori del Servizio ed eventuali loro schede di presentazione e/o Carta dei servizi.



## CITTÀ DI CLUSONE

Provincia di Bergamo  
Ambito Territoriale n. 9  
Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve



I genitori dei minori per i quali è richiesta la prestazione, debitamente informati dagli assistenti sociali comunali, effettuano la scelta dell'Ente accreditato mediante la sottoscrizione del Piano di Intervento.

Il Piano di Intervento, sottoscritto per accettazione in nome e per conto dell'Ente accreditato deve essere riconsegnato entro cinque giorni lavorativi.

Il Coordinatore del servizio per l'Ente accreditato crea la cartella utente che contiene il documento inviato ed il complesso delle informazioni acquisite e concorda con la scuola le modalità e gli orari di erogazione del Servizio, previa autorizzazione al trattamento dei dati da parte della famiglia.

La procedura deve essere rinnovata annualmente.

### → **Gestione dell'intervento**

Il primo periodo dell'anno scolastico, sia per gli interventi di prima attivazione che per gli altri già avviati, della durata di un mese circa, è da considerarsi periodo di osservazione, al termine del quale gli operatori dell'assistenza educativa scolastica, partendo dalla ricognizione dei bisogni e delle risorse del minore, contenuti in una scheda di osservazione, in accordo con gli insegnanti curricolari e di sostegno e condividendo con essi gli obiettivi assistenziali, educativi e didattici importanti, redigono il progetto educativo P.E.

Il suo contenuto si articola in attività, modalità e strategie personalizzate mirate alle diverse età ed al livello scolastico e diversificate, in relazione alla tipologia di disabilità od al tipo di difficoltà, sia essa fisica, cognitiva, comportamentale, di apprendimento o di svantaggio.

L'orario concordato con la Scuola per l'intervento viene inserito nel PE e tale progetto viene consegnato in copia alla Scuola, al Servizio Sociale, al servizio specialistico ed alla famiglia.

I tempi di svolgimento dell'intervento di assistenza scolastica sono definiti al fine di rispondere ai bisogni dei minori presi in carico, conciliando la disponibilità di risorse e le esigenze delle scuole.

### → **Verifica, monitoraggio, customer satisfaction**

Sono previste verifiche periodiche a cui possono partecipare gli operatori del Servizio inviante, gli operatori di altri Servizi eventualmente coinvolti, i referenti delle Istituzioni scolastiche, i Servizi di Neuropsichiatria Infantile, od eventuali terapisti, la famiglia e l'Ente erogatore del Servizio per esaminare lo stato di avanzamento dell'intervento rivolto al minore, l'attuazione degli obiettivi progettuali, l'eventuale modifica o adeguamento degli stessi. Al fine di costruire memoria scritta di tutto il lavoro svolto, a cura del coordinatore, ogni incontro è appositamente verbalizzato e tale verbale viene inserito nella cartella del singolo utente.

Sono previsti ulteriori momenti di verifica (intermedia e finale) in equipe a cui partecipano il coordinatore dell'Ente accreditato, gli educatori, gli operatori del Servizio Sociale, i Referenti Scolastici e dei servizi specialistici per garantire una restituzione sull'andamento delle attività proposte ed il raggiungimento degli obiettivi educativi individuali.

Prima dell'incontro intermedio ed entro la fine dell'anno scolastico gli operatori stilano una scheda di osservazione finale ed una relazione conclusiva che costituiscono parte integrante della documentazione utile alla valutazione complessiva degli utenti per gli interventi del nuovo anno scolastico.

Per monitorare e misurare l'efficacia del servizio ed il grado di soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie, viene somministrato, alla famiglia e al Dirigente Scolastico di concerto con il Responsabile dei Servizi Sociali d'Ambito, una volta l'anno, a cura dell'Ente accreditato, il



**CITTÀ DI CLUSONE**

Provincia di Bergamo

Ambito Territoriale n. 9

Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve



Questionario di gradimento del Servizio nel quale sono previsti indicatori specifici per misurare l'efficacia degli interventi e il gradimento di quanto realizzato. Le risultanze di tale somministrazione sono poi comunicate ai Servizi Sociali d'Ambito Ufficio di Piano e al Servizio Sociale dal coordinatore.

→ **Modifica del soggetto scelto presso cui "spendere" il voucher.**

Qualora l'utente rilevi che la qualità/quantità del servizio acquistato non sia conforme al Progetto Educativo Individualizzato e/o agli standard previsti, deve inoltrare tempestiva segnalazione al Servizio Sociale del Comune di riferimento, che porterà nella sede opportuna, individuata nella Commissione di valutazione del possesso e del mantenimento dei requisiti di legittimazione dei fornitori, la valutazione di eventuali contestazioni al fornitore.

L'utente beneficiario, nel caso di cancellazione del fornitore dalla lista dei soggetti accreditati, deve riceverne tempestiva comunicazione da parte dell'Ufficio Servizi Sociali di riferimento, in modo da poter effettuare una ulteriore scelta tra gli altri fornitori accreditati ed aver garantita la realizzazione del suo intervento.

In ogni caso l'utente, in relazione al grado di soddisfazione rispetto alle prestazioni ricevute, ha facoltà di scegliere un altro soggetto accreditato qualora subentrino motivi di insoddisfazione durante l'erogazione delle prestazioni medesime, previo accordo con il Servizio Sociale di riferimento.

Tale cambiamento è praticabile solo a partire dal mese immediatamente successivo a quello in cui l'utente abbia comunicato per iscritto al fornitore e al Comune il recesso dal contratto che dovrà in ogni caso pervenire entro il giorno 15 del mese precedente.

### **Art. 23 - Obblighi degli Enti accreditati**

#### → **Supervisione e formazione del personale**

La supervisione deve essere effettuata da un operatore avente specifica competenza psico-pedagogica e pluriennale esperienza nel settore. L'Ente accreditato assicura, oltre alla supervisione mensile, la formazione permanente del personale. L'attività di formazione e la supervisione vanno garantite nella misura prevista dall'Avviso per l'accreditamento e potranno essere oggetto di verifica da parte dell'Ufficio Servizi Sociali d'Ambito.

I costi della supervisione e della formazione sono a carico dell'Ente accreditato.

#### → **Continuità del servizio**

L'Ente accreditato assicura, salvo i casi di forza maggiore, la stabilità del personale assegnato al servizio. Si impegna a garantire la continuità del servizio provvedendo alle opportune sostituzioni o integrazioni del proprio personale che dovesse dimostrarsi, motivatamente, inadeguato, e per assenze programmate. Nel caso di assenza non programmate, quali malattie o altro, l'Ente accreditato assicura la sostituzione entro 24h.

Di ogni sostituzione del personale dovrà essere data tempestiva informazione all'Ente Committente ed alla scuola.

#### → **Tutela della privacy**

Il personale dell'Ente accreditato è tenuto al rispetto delle norme che regolano il segreto professionale, il segreto d'ufficio, nonché la tutela della privacy. L'Ente accreditato 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.

#### → **Stesura documenti**





**CITTÀ DI CLUSONE**

Provincia di Bergamo  
Ambito Territoriale n. 9  
Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve



L'Ente accreditato si fa carico della cura della stesura della documentazione atta a monitorare il Servizio di assistenza scolastica ed i risultati. Si richiede inoltre all'Ente accreditato la disponibilità a collaborare nella definizione di ulteriori strumenti utili contenenti elementi quanti-qualitativi sui servizi erogati. In specifico, si richiede la stesura di strumenti di rilevazione degli interventi di assistenza scolastica svolti, la tenuta di una cartella per singolo utente (da tenere presso la sede dell'Ente accreditato) che documenta tutto quello che riguarda l'alunno con disabilità e/o svantaggio rispetto al suo inserimento scolastico, costantemente aggiornata e nella quale siano contenuti: il Progetto Educativo Individualizzato, i verbali di verifica e tutti i materiali che vengono acquisiti durante il percorso di assistenza scolastica.

#### **Art. 24 - Definizione del monte ore annuo di assistenza**

Le richieste di assistenza verranno analizzate dal Comune il quale stabilirà il monte ore di intervento per ciascun utente. Sarà poi compito della famiglia dell'utente scegliere l'Ente accreditato presso il quale utilizzare il voucher assegnato.

In particolare:

- ogni assistente inizia l'anno scolastico con un budget annuo di ore. Il monte ore è suddiviso in due tranches: settembre-dicembre e gennaio-giugno, organizzato settimanalmente in funzione dell'articolazione del calendario scolastico;
- oltre al budget fissato ad inizio anno scolastico, non sono riconosciute ore aggiuntive, fatte salve le due ore mensili forfettarie per attività indirette (fino ad un massimo di 20 ore annue) ed i casi di documentato aggravamento della situazione e previa valutazione congiunta da parte del Comune, del servizio specialistico e della scuola, e rivalutazione della commissione disabili (salvo diversa definizione contenuta nel Protocollo d'Ambito in fase di revisione);
- nel budget sono comprese ore per: assistenza scolastica, uscite, esami di fine anno, feste, riunioni scolastiche e specialistiche, incontri con i genitori, incontri con i responsabili dei servizi, stesura di relazioni ed in generale tutti gli interventi previsti dal presente protocollo d'Ambito (salvo diversa definizione contenuta nel Protocollo d'Ambito in fase di revisione) ;
- la definizione dell'orario di lavoro dell'assistente spetta al referente della scuola, in collaborazione con il coordinatore dell'ente accreditato scelto dalla famiglia. La distribuzione del monte ore dovrà tener conto di eventuali altri incarichi dell'assistente e delle indicazioni contenute nel progetto educativo discusso in sede di Commissione Disabili;
- Eventuali variazioni orarie in corso d'anno dovranno essere concordate tra Scuola, famiglia ed ente accreditato da cui dipendono gli assistenti, e si intendono tacitamente autorizzate, purché sia mantenuto il budget assegnato a inizio anno e rispettato il progetto educativo;
- Il budget annuale viene conteggiato sulle giornate di effettiva apertura della scuola (come da calendario scolastico). In caso di scioperi, elezioni, chiusure straordinarie ed impreviste le ore non potranno essere recuperate.

Nessun compenso a qualsiasi titolo sarà dovuto all'Ente accreditato in caso di riduzione del monte ore ipotizzato.

La presenza del personale dell'Ente accreditato dovrà essere rilevata mediante "apposito foglio presenze". Tale foglio dovrà essere allegato mensilmente alla fattura e dovrà riportare il visto del referente scolastico, attestante l'avvenuto regolare svolgimento delle ore in esso indicate. In caso



## CITTÀ DI CLUSONE

Provincia di Bergamo  
Ambito Territoriale n. 9  
Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve



di mancanza del visto del referente scolastico non si procederà con la liquidazione delle ore riportate nel documento.

### **Art. 25 - Corrispettivo / valore orario**

Il valore orario del voucher è di € 19,20 (diciannove/20 euro) e riconosce una prestazione di 60 minuti effettivamente resa all'utente oltre le 2 ore forfettarie mensili per attività indiretta (fino a 20 ore nel corso dell'anno scolastico).

I prezzi si intendono altresì comprensivi di tutti gli obblighi ed oneri posti in carico al soggetto accreditato ai sensi del presente Disciplinare di servizio.

In relazione al disposto dell'art. 115 del D.lgs. n. 163/2006, la revisione periodica dei prezzi viene così disciplinata:

- per il primo anno di svolgimento del servizio, il corrispettivo dell'affidamento è fisso ed invariabile;
- dal secondo anno è previsto un adeguamento del prezzo pari all'indice ISTAT, applicato al costo orario dell'affidamento. La richiesta di adeguamento dovrà pervenire al Comune di Clusone 3 mesi prima dell'effettiva applicazione dell'aumento, quindi entro il 30 maggio dell'anno precedente. Per tale adeguamento sarà considerato l'indice nazionale dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI) relativa al mese di maggio con riferimento alla variazione su base annua precedente.

I soggetti erogatori accreditati presentano mensilmente a ciascun Comune di riferimento, unitamente alla fattura, apposito estratto conto contenente i dati personali dei rispettivi utenti e le prestazioni effettivamente rese.

I Comuni, titolari del servizio, entro 30 giorni, pagano ai soggetti erogatori accreditati il valore del Voucher riconosciuto ai singoli utenti.

I soggetti erogatori accreditati, inoltre, presentano mensilmente anche all'Ente Capofila la rendicontazione delle prestazioni rese a tutti gli utenti per il servizio in oggetto.

### **Art. 26 - Requisiti di accreditamento**

I soggetti richiedenti l'accreditamento per il SAE devono possedere, a pena di esclusione i seguenti requisiti minimi di accesso:

#### **A. Requisiti di idoneità generale:**

- **A1** – Assenza di cause di esclusione di cui all'art. 38 del D.Lgs. 163/2006
- **A2** – Regolarità con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili (Legge n°68/1999) e degli adempimenti in materia di contributi sociali e previdenziali a favore dei lavoratori dipendenti, ex L. 266/2002 e secondo la legislazione vigente. Rispetto degli obblighi connessi alle disposizioni in materia di sicurezza e protezione dei lavoratori contenute nel D. Lgs.81/2008 e ss.mm. e ii. In caso di raggruppamento temporaneo di imprese o di consorzio, i requisiti di ordine generale dovranno essere dichiarati e dimostrati da ciascun componente indicato come esecutore del servizio.

#### **B. Requisiti di idoneità professionale:**

- **B1** – PER LE IMPRESE: iscrizione C.C.I.A.A. competente per territorio, per attività corrispondenti a quelle della presente tipologia di servizio;
- **B2** – PER LE COOPERATIVE SOCIALI O CONSORZI TRA COOPERATIVE: iscrizione all'Albo istituito presso la Direzione Generale del Ministero delle Attività Produttive, ex D.M.



## CITTÀ DI CLUSONE

Provincia di Bergamo  
Ambito Territoriale n. 9  
Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve



- 23/06/04; iscrizione all'Albo Regionale delle cooperative sociali con oggetto sociale corrispondente a quello oggetto del presente bando;
- **B3** – PER LE ONLUS: iscrizione all'anagrafe unica tributaria per la categoria corrispondente all'oggetto del presente bando;
  - **B4** – PER LE ASSOCIAZIONI DI PROMOZIONE SOCIALE: iscrizione nel corrispondente registro, ex L.383/2000 e atto costitutivo o statuto con fini istituzionali corrispondenti a quelli oggetto del presente bando;
  - **B5** – PER LE ALTRE ASSOCIAZIONI O ENTI: atto costitutivo o statuto con fini istituzionali corrispondenti a quelli oggetto del presente bando.

In caso di raggruppamento temporaneo di imprese o di consorzio, tali requisiti dovranno essere dichiarati e dimostrati per ciascun componente indicato come esecutore del servizio.

Sono previsti inoltre i seguenti requisiti specifici, a pena d'esclusione:

REQUISITI SPECIFICI SERVIZIO SAE				
DIMENSIONE: affidabilità e solidità aziendale dell'Ente erogatore	CRITERI		INDICATORI – DOCUMENTAZIONE DA ESIBIRE	CRITERI DI MISURAZIONE
a) Capacità economico- finanziaria	1 a)	Essere in possesso e produrre almeno <b>una</b> Referenza Bancaria, con la quale l'Istituto bancario con cui la Ditta intrattiene rapporti, <i>attesti che la stessa ha sempre fatto fronte ai propri impegni nei confronti dell'istituto con regolarità e puntualità;</i>	<b>lettera di almeno 1 Banca</b>	Sì/No
	2 a)	Possedere un fatturato globale nel triennio precedente (2012 – 2014), non inferiore a € 500.000,00;	Autocertificazione	Sì/No
	3 a)	Possedere un fatturato specifico nel triennio precedente (2012 – 2014), non inferiore a € 250.000,00 relativo alla gestione specifica di servizi SAE resi per conto di Enti pubblici e/o privati;	Autocertificazione	Sì/No
DIMENSIONE: Professionalità aziendale dell'Ente erogatore	CRITERI		INDICATORI – DOCUMENTAZIONE DA ESIBIRE	CRITERI DI MISURAZIONE
b) Esperienza	1 b)	Avere gestito <b>nell'ultimo triennio concluso all'atto della presentazione dell'istanza</b> con buon esito, almeno un servizio SAE avente le medesime caratteristiche del servizio di cui al presente bando (pubblico/privato) per un monte ore complessivo non inferiore a: - 400 ore medie mese per almeno 6 mesi continuativi;	Certificati di servizio o autocertificazione	Sì/No
		Aver dedicato ore all'aggiornamento professionale del personale impiegato nei servizi domiciliari <b>nell'ultimo triennio concluso all'atto della presentazione dell'istanza;</b>		
c) Formazione	1 c)	Aver dedicato ore all'aggiornamento professionale del personale impiegato nei servizi domiciliari <b>nell'ultimo triennio concluso all'atto della presentazione dell'istanza;</b>	Attestati o autocertificazione con indicata la quantificazione	Sì/No



## CITTÀ DI CLUSONE

Provincia di Bergamo  
Ambito Territoriale n. 9  
Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve



<b>st) Standard di qualità del servizio SAE</b>	<b>1st)</b>	Impegno a prendere in carico tutti gli utenti residenti nei Comuni accreditanti, in possesso di un voucher autorizzato dai Servizi Sociali comunali;	Dichiarazione	Sì/No
	<b>2st)</b>	Presenza di un coordinatore in possesso del titolo di studio di Assistente Sociale o di altra Laurea in materie psico-sociali sanitarie o master in coordinamento ovvero, in alternativa, con almeno cinque anni di esperienza nei servizi SAE: il Coordinatore sarà figura di riferimento per il servizio oggetto del bando, con funzioni di raccordo con il Comune/Ente accreditante, organizzazione complessiva del servizio e gestione del personale. Il Coordinatore dovrà inoltre essere disponibile ad incontri periodici con i Servizi Sociali di riferimento per il monitoraggio dei casi e con cadenza <b>almeno mensile. Qualora necessario, a tali incontri verranno invitati anche gli operatori del servizio.</b>	Curriculum	Sì/No
	<b>3st)</b>	Presenza di figure professionali competenti, loro adeguato inquadramento contrattuale e specifico titolo professionale: <ul style="list-style-type: none"><li>- diploma preferibilmente di maturità magistrale o diploma di liceo socio-psicopedagogico o diploma di istruzione secondaria superiore a indirizzo socio-pedagogico con esperienza lavorativa di almeno 2 anni in un servizio di educativa scolastica rivolto a minori o in servizi educativi ai disabili;</li><li>- diploma di educatore professionale rilasciato da scuola professionale o laurea in scienze dell'educazione o laurea in pedagogia o laurea in psicologia o titolo equipollente</li></ul>	Attestati e Curricula	Sì/No
	<b>4st)</b>	Impegno a garantire la continuità del rapporto operatore/utente (max. 2 operatori per PEI);	Dichiarazione impegno	Sì/No
	<b>5st)</b>	Impegno a dedicare all'aggiornamento professionale attinente al profilo e/o alla supervisione del personale impiegato nei servizi almeno 16 ore annue, di cui 8 di formazione esterna con rilascio di un attestato;	Piano della formazione che si intende realizzare con impegno a garantire il monte ore richiesto e ad esibire certificazioni per ogni singolo lavoratore impiegato	Sì/No



## CITTÀ DI CLUSONE

Provincia di Bergamo  
Ambito Territoriale n. 9  
Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve



	<b>6st)</b>	Impegno a dedicare, adottare e produrre un Protocollo delle modalità e procedure di presa in carico e intervento;	Relazione tecnica (da allegare alla domanda)	Sì/No
	<b>7st)</b>	Impegno a consegnare entro e non oltre 30 giorni dall'avvenuta comunicazione di idoneità all'iscrizione all'albo dei soggetti accreditati, la Carta dei servizi che dovrà contenere, come caratteristiche minime, informazioni chiare e complete circa l'offerta dei servizi, compresi i miglioramenti e le prestazioni accessorie offerte, le indicazioni sull'accesso al servizio, gli standard di qualità e indicatori di qualità, le modalità di gestione dei reclami, gli impegni verso i cittadini e il codice etico;	Dichiarazione impegno	Sì/No
	<b>8st)</b>	Adottare e produrre un sistema di raccolta dati e bisogni attraverso appositi strumenti in grado di produrre aggiornamenti periodici sulle attività svolte con le modalità e periodicità definite nel progetto;	Scheda/modulistica	Sì/No
	<b>9st)</b>	Adottare e/o recepire dall'Ambito strumenti di monitoraggio e valutazione della soddisfazione del cliente e impegno a produrre report annuali al committente;	Schede/modulistica e dichiarazione impegno	Sì/No
	<b>10st)</b>	Garantire procedure e strumenti per la gestione dei reclami e/o disservizi impegnandosi a riscontrare il reclamo entro 15 giorni e a comunicare immediatamente al servizio sociale competente le segnalazioni pervenute;	Customer Satisfaction	Sì/No
	<b>11st)</b>	Possesso del sistema di gestione per la qualità – Certificato UNI EN o ISO rilasciato da un competente ente di accreditamento sul singolo servizio o sull'attività generale dell'Ente. Il possesso di tale requisito è obbligatorio almeno 30 giorni prima dell'avvio del servizio (previsto per 01/09/2015), pena la revoca dell'idoneità all'iscrizione nell'albo. Detto requisito, in caso di raggruppamento, dovrà essere posseduto almeno dal capogruppo;	Certificazione di qualità/Impegno a presentare certificazione almeno 30 giorni prima dell'avvio del servizio	Sì/No
	<b>12st)</b>	Garanzia della sostituzione tempestiva (entro 24 h) del personale assente, con altro avente pari qualifica;	Dichiarazione impegno	Sì/No
	<b>13st)</b>	Fornitura di adeguati strumenti ed ausili al personale impiegato per l'espletamento delle mansioni, nonché per la prevenzione degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali;	Elenco quali - quantitativo strumenti/ausili che si intende fornire	Sì/No





## CITTÀ DI CLUSONE

Provincia di Bergamo  
Ambito Territoriale n. 9  
Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve



	14st)	Disporre, entro 30 giorni dalla sottoscrizione del patto di accreditamento, di sede operativa e punto di accesso/contatto per l'utenza entro i confini del territorio dell'Ambito Territoriale di Clusone; possibilità di contatto da parte dell'utenza/operatori per almeno 8 ore al giorno dal lunedì al venerdì e servizio di segreteria telefonica negli altri giorni ed orari;	Relazione tecnica (da allegare alla domanda)	Sì/No
	15st)	Capacità di attivazione del servizio al domicilio dell'utente: entro 5 gg. lavorativi dalla presentazione del Voucher;	Dichiarazione impegno	Sì/No
	16st)	Impegno ad effettuare qualsiasi trattamento di dati personali e sensibili a norma del D.Lgs. n. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali", così come successivamente modificato ed integrato, e di tutta la normativa, i regolamenti e le autorizzazioni emessi in attuazione dello stesso;	Dichiarazione impegno e comunicazione nominativo responsabile	Sì/No
	17st)	Impegno a stipulare, prima della sottoscrizione del patto di accreditamento, idonea polizza di assicurazione R.C.T. con massimale non inferiore a € 3.000.000,00 unico per sinistro e R.C.O. € 3.000.000,00 per sinistro con il limite di € 1.500.000,00 per ogni persona danneggiata, a garanzia di sinistri che possano derivare ad utenti o terzi durante l'espletamento del servizio. Il Comune di Clusone dovrà essere espressamente esonerato da qualsiasi responsabilità per danni o incidenti, anche in itinere, che dovessero verificarsi nell'espletamento delle attività oggetto del contratto;	Dichiarazione impegno alla consegna entro 10 gg lavorativi dalla comunicazione dell'avvenuto accreditamento e prima della sottoscrizione del patto	Sì/No
	18st)	Fornitura al Servizio Sociale comunale, entro 30 gg dall'esito del processo di accreditamento, di adeguata quantità di materiale informativo da consegnare agli utenti e indicazione proprio sito web (se disponibile).	Presentazione di copia del materiale illustrativo	Sì/No

### Art. 27 - Inadempimenti e penalità

Qualora da parte del Fornitore si verifichi un caso di inadempimento ovvero adempimento parziale delle prestazioni o degli impegni previsti dall'accREDITAMENTO, anche su segnalazione dell'Utente, da parte dell'Ente Capofila, per il tramite della Commissione di merito, sono applicate le seguenti penali:

- di tipo economico, afferenti gli inadempimenti di tipo gestionale;
- di segnalazione di inadempienza, ai fini della conservazione dell'accREDITAMENTO.

Le penali sono così determinate:



## CITTÀ DI CLUSONE

Provincia di Bergamo  
Ambito Territoriale n. 9  
Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve



- mancato intervento non giustificato da impedimenti posti dall'utenza: penalità da € 100,00 a € 500,00 e segnalazione di inadempienza;
- mancata comunicazione dell'interruzione del servizio: penalità segnalazione di inadempienza;
- mancata comunicazione delle modifiche del monte ore del Pei non autorizzate: penalità segnalazione di inadempienza e non riconoscimento economico per le ore aggiuntive;
- mancata comunicazione annuale dell'elenco del personale operante e delle variazioni intervenute: segnalazione di inadempienza;
- mancata comunicazione annuale, dei percorsi formativi attuati a favore del personale: penalità segnalazione di inadempienza;
- mancata osservanza della tempistica di presentazione di rendicontazioni o documentazione richiesta: penalità segnalazione di inadempienza.

L'applicazione delle penali deve essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, verso cui il Fornitore avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 giorni dal ricevimento della contestazione. Nel caso di mancata presentazione o di controdeduzioni valutate non esaustive, l'Ente Capofila, procederà all'applicazione delle sopra citate penali.

Al raggiungimento di 8 segnalazioni di inadempienza, calcolate su tutto il periodo di iscrizione, il Fornitore sarà cancellato dal sistema di accreditamento secondo le modalità previste dal presente Disciplinare.

### **Art. 28 - Prestazioni accessorie**

Il Fornitore che intende accreditarsi potrà presentare, al momento della sua candidatura, un elenco di prestazioni accessorie e/o complementari che intende proporre in aggiunta alle prestazioni obbligatorie del presente Disciplinare.

Il Fornitore dovrà indicare i nominativi degli eventuali professionisti e/o ditte di cui intenda avvalersi e il relativo tariffario delle prestazioni.

Le prestazioni accessorie e/o complementari sono effettuate su richiesta dell'Utente o Familiare di riferimento con attribuzione diretta dell'intero costo all'utente beneficiario del servizio. Il Fornitore potrà integrare l'elenco delle prestazioni accessorie, anche durante il periodo di vigenza dell'accredimento, previa comunicazione e validazione dell'Ente Capofila.

### **Art. 29 – Prestazioni migliorative.**

Il Fornitore potrà presentare, al momento della sua candidatura, un elenco di prestazioni migliorative, aggiuntive, di qualità rispetto alle prestazioni obbligatorie e alle prestazioni accessorie di cui all'articolo precedente.

Tali prestazioni migliorative costituiscono un offerta volontaria da parte del Fornitore di ulteriori prestazioni rispetto a quelle obbligatorie che non modifica le condizioni economiche fissate nel voucher sottoscritto dalle parti.

Il Fornitore dovrà indicare nella propria Carta dei servizi l'erogazione delle prestazioni migliorative senza oneri aggiuntivi a carico del PEI e/o dell'Utente.