

CRITERI E MODALITA' PER L'ACCREDITAMENTO DI SOGGETTI EROGATORI PER IL SERVIZIO DI TRASPORTO IN FAVORE DI PERSONE ANZIANE E/O DISABILI DEL DISTRETTO SOCIALE EST MILANO

In applicazione della normativa vigente in materia, e precisamente:

- Legge 328/2000 " Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" artt. 6 e 11;
- D.P.C.M. 30 marzo 2001 "Atto di indirizzo e coordinamento sui sistemi di affidamento dei servizi alla persona ai sensi dell'art. 5 della L. 8 novembre 2000, n. 328";
- D.P.R. 3 maggio 2001 "Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001 – 2003";

Art. 1 - Oggetto

Con i presenti Criteri si intende disciplinare le modalità di accreditamento per il Servizio Trasporto a favore di persone anziane e/o disabili, sperimentalmente in forma voucherizzata, ovvero tramite l'utilizzo di voucher da parte dell'utenza per "l'acquisto del servizio", presso operatori economici accreditati, in quanto in possesso dei requisiti contenuti nel presente documento.

Art. 2 - Finalità

1. Il Distretto Sociale Est Milano intende sperimentare l'introduzione del voucher nell'ambito dei Trasporti Sociali al fine di valutare modalità di gestione e organizzazione innovative e misurarne la validità in termini di efficacia, qualità ed economicità .

La sperimentazione sarà applicata prioritariamente nell'ambito dei trasporti a carattere non continuativo a supporto di cittadini anziani, disabili, e minori, in condizione di fragilità.

2. L'introduzione del voucher si pone l'obiettivo di gestire in modo programmato le esigenze che il cittadino è solito presentare ai Servizi in modo occasionale ed estemporaneo attraverso un unico accesso al servizio nel quale si realizzerà la valutazione del bisogno e la contestuale determinazione delle prestazioni da assegnare nel medio periodo. Le stesse saranno spendibili in modo flessibile e personalizzato. La semplificazione delle procedure autorizzatorie ha lo scopo di incrementare la qualità del servizio reso al cittadino e al contempo di favorire l'ottimizzazione del tempo lavoro dedicato dagli uffici allo svolgimento di questa attività.

Art. 3 – Definizione del voucher e tipologia dei trasporti ammissibili

1. Il voucher per interventi di trasporto è un titolo per mezzo del quale è possibile acquistare prestazioni da soggetti accreditati secondo le modalità previste dai "Criteri e modalità per l'accREDITAMENTO dei soggetti erogatori di prestazioni di trasporto per il Distretto Sociale Est Milano".

2. Il servizio di trasporto realizzato mediante voucher dovranno prevedere una distanza di norma non superiore ai 30 Km dal Comune di residenza e dovranno essere finalizzati:

- al raggiungimento di servizi e/o strutture pubbliche e private a carattere socio sanitario, per l'effettuazione di visite mediche, terapie ecc;
- al disbrigo di pratiche burocratico amministrative (Banca, Ufficio Postale, Enti di patronato, ecc);
- all'acquisto di generi di prima necessità (generi alimentari, medicinali, ecc).

3. Il trasporto potrà essere effettuato con mezzo e autista o, qualora la persona trasportata necessiti di assistenza in funzione di una limitazione delle autonomie personali, con l'ausilio di un accompagnatore con una tariffa diversificata.

4. E' esclusa la possibilità di utilizzo del voucher per effettuare servizi di trasporto che richiedano l'intervento dell'ambulanza, sia in relazione alle condizioni sanitarie dell'utente (barellati), sia per la necessità di presenza di operatori che provvedano a sollevare il soggetto non deambulante.

Art. 4 – Destinatari

Possono beneficiare del voucher i soggetti residenti nei comuni del Distretto Sociale Est Milano in condizione di fragilità che si trovino nelle seguenti condizioni:

- Anziani ultra sessantacinquenni;
- Disabili con invalidità accertata;
- Famiglie o soggetti fragili a rischio di grave emarginazione sociale.

Art. 5 - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Valutazione del bisogno

L'accesso al servizio può essere articolato in fasi successive, il cui rispetto è vincolante per l'operatore accreditato, il cittadino-utente ed il Servizio Sociale comunale.

I cittadini accedono al servizio presentando apposita domanda presso il Servizio Sociale comunale.

L'Assistente Sociale provvede all'istruttoria della domanda, ovvero compie un'analisi complessiva dei bisogni dell'utente, come specificato nei "Criteri sperimentali per l'assegnazione di voucher finalizzati a prestazioni di "trasporto sociale".

3.2 Scelta del Fornitore ed avvio del servizio

Definito e quantificato il valore del voucher, l'interessato, e/o la sua famiglia, sceglie il fornitore accreditato per la prestazione del servizio cui ha diritto.

Non sono ammesse discriminazioni dell'utenza nella presa in carico e nell'offerta del servizio, da parte del soggetto accreditato; l'Ente accreditato ha l'obbligo di motivare per iscritto l'eventuale rifiuto dell'incarico; l'attivazione dell'intervento deve essere assicurata entro 24 ore dalla richiesta dell'utente.

3.3 Rapporti fra utenti ed operatori accreditati

E' onere dell'utente, o del suo *care-giver*, comunicare alla ditta ed al Servizio Sociale l'interruzione dell'intervento.

Inoltre, il servizio potrà essere interrotto per:

- a. decesso dell'utente o trasferimento di residenza,
- b. ricovero permanente dell'utente presso struttura,
- c. modificazione delle condizioni socio-assistenziali dell'utente che fanno venire meno la necessità dell' intervento di trasporto, accertate dal responsabile del servizio,
- d. ogni altro caso previsto dalla regolamentazione comunale, su disposizione del Servizio Sociale comunale.

Le eventuali sospensioni temporanee del servizio, per qualsiasi motivazione siano richieste, devono essere comunicate tempestivamente agli uffici comunali competenti ed alla ditta accreditata che non potrà avanzare pretese di alcun genere per le prestazioni non rese.

Art. 6 - FORME E STRUMENTI DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

L'Impresa deve costituire e tenere aggiornata l'anagrafe dell'utenza con indicazione dell'intervento prestato nonché delle sue successive variazioni.

Ciascun operatore accreditato costituisce, aggiorna e trasmette periodicamente l'anagrafe dell'utenza, sia in formato cartaceo che elettronico.

Costituisce strumento di monitoraggio del servizio, cui è condizionato il riconoscimento e la liquidazione delle prestazioni agli operatori accreditati, il servizio di gestione messo a disposizione dal Distretto il cui utilizzo ed aggiornamento costituisce obbligo per ciascun operatore accreditato.

Art. 7 - PERSONALE IMPIEGATO DAI SOGGETTI ACCREDITATI

1. Il personale e i volontari che prestano servizio dovranno essere dotati di apposito tesserino di riconoscimento, corredato di fotografia, e contenente:
 - a. ragione sociale della datore di lavoro,
 - b. nome e cognome dell'operatore,
 - c. qualifica.

Il tesserino dovrà essere portato in modo visibile durante l'orario di servizio.

2. Il soggetto accreditato si impegna, qualora si avvalga della collaborazione di volontari, a selezionare i volontari garantendo i seguenti requisiti:

- affidabilità
- attitudine alla prestazione
- motivazione alla relazione con l'utente
- disponibilità all'aggiornamento
- capacità pratiche e professionali per lo svolgimento delle attività del servizio
- massima riservatezza, rettitudine e rispetto, con particolare riferimento a quanto disposto dal D.lgs 196/2003 e successive integrazioni sulla tutela della privacy

Art. 8 – MATERIALE E SICUREZZA

Il soggetto accreditato deve fornire al proprio personale tutto il materiale ed i mezzi necessari per l'erogazione del servizio, anche in base a quanto previsto dalla normativa in materia di "Miglioramento della salute e sicurezza dei lavoratori" – D.Lgs. n. 81/2008 – la cui responsabilità connessa è a carico dell'Impresa, senza oneri aggiuntivi rispetto al valore nominale orario del voucher.

A tal fine si impegna a comunicare all'Ufficio di Piano, in sede di presentazione della documentazione per partecipare all'accreditamento del servizio di trasporto, il nominativo del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione ai sensi dell'art. 4 – comma 4 del D.Lgs. sopra richiamato, nonché trasmettere, all'atto della sottoscrizione del conseguente patto di accreditamento, copia del documento di valutazione dei rischi e degli altri documenti elencati nel modello di autocertificazione in materia di sicurezza allegato al bando di accreditamento.

Art. 9 - TRATTAMENTO DEI LAVORATORI e ASSUNZIONE DI SOGGETTI DISABILI

Il personale impegnato nel servizio da parte del soggetto accreditato avrà un rapporto di lavoro esclusivamente con lo stesso e pertanto nessun rapporto intercorrerà, sotto tale profilo, con il Distretto Sociale Est Milano, restando quindi ad esclusivo carico del soggetto accreditato tutti gli oneri contrattuali, assicurativi e previdenziali relativi alla gestione del personale stesso.

Il soggetto accreditato si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché previdenza e disciplina infortunistica e igiene del lavoro, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

L'Accreditato si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle prestazioni connesse al servizio di trasporto, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro vigenti nel periodo di validità dell'accreditamento.

L' Impresa accreditata comunica al Servizio Sociale comunale la sede INPS presso la quale richiedere la certificazione attestante la correttezza contributiva.

Infine, l'operatore accreditato si impegna a garantire lo svolgimento del servizio nel rispetto delle disposizioni previste dalla legge 68/99 avente per oggetto il collocamento dei disabili.

Art. 10 - ACCREDITAMENTO

La normativa vigente in materia attribuisce ai Comuni e ai Distretti la funzione di accreditamento dei soggetti pubblici e privati, *non profit* e *profit*, produttori di servizi e prestazioni sociali.

Tale funzione si esplica mediante l'accertamento del possesso dei requisiti previsti nel successivo art. 14 e si conclude, di norma, con l'iscrizione all'Albo Distrettuale dei soggetti accreditati

L'accreditamento ha validità biennale e decorre dalla data del provvedimento di iscrizione all'Albo.

Art.11 - FINALITA' DELL'ACCREDITAMENTO

1. In applicazione dei principi di sussidiarietà orizzontale ed integrazione dei servizi, l'accREDITAMENTO tende a:

- introdurre la pluralizzazione dei soggetti erogatori, posti in una situazione di concorrenza sul piano della qualità dei processi di erogazione, quindi sulla capacità di risposta tempestiva e puntuale ai bisogni ed alle esigenze dei cittadini;
- chiamare le persone ad assumere un ruolo attivo nel proprio progetto individuale di sostegno, cura e promozione sociale, mediante l'esercizio del diritto di scelta dei servizi e dei loro erogatori attraverso l'utilizzo del voucher sociale.
- ampliamento del numero di erogatori e sviluppo della qualità e dell'efficienza delle loro prestazioni mediante una qualificata concorrenza fra gli stessi;
- mantenimento di un elevato livello qualitativo del servizio offerto al cittadino-utente;
- conferimento di centralità alla figura e al ruolo attivo del cittadino nell'ambito del suo progetto assistenziale e nell'esercizio del diritto di scelta del fornitore.

Art.12 - ALBO DISTRETTUALE DEI SOGGETTI EROGATORI ACCREDITATI

Con apposito atto è istituito l'Albo Distrettuale, cui saranno inseriti i soggetti accreditati per l'erogazione del servizio di trasporto per cittadini anziani e/o disabili.

Dall'iscrizione del soggetto accreditato all'Albo non deriva alcuna automatica possibilità per l'Impresa di erogare prestazioni di trasporto, in quanto spetta unicamente al cittadino-utente, e/o suoi familiari di riferimento, l'effettuazione della scelta tra i soggetti accreditati.

Art. 13 - REQUISITI PER L'ACCREDITAMENTO

I requisiti per l'accREDITAMENTO si suddividono essenzialmente in due categorie: requisiti generali e requisiti specifici comprovati, così determinati:

a) *Requisiti generali per l'accREDITAMENTO:*

- 1) Possesso dei requisiti di ordine generale previsti dall'art. 38 del D. Lgs. n. 163/96;
- 2) Iscrizione, ove previsto, al registro delle imprese della C CIA per la specifica attività oggetto di accREDITAMENTO, ovvero ai Registri Regionali e/o Provinciali;
- 3) Impiego di personale in possesso delle qualifiche professionali previste dalla normativa vigente, fatto per il personale che collabora a titolo volontario al quale dovrà essere garantita la formazione e l'assolvimento di tutti gli obblighi di legge anche in materia di responsabilità in caso di infortunio o danno eventualmente arrecato alle persone e alle cose;
- 4) Rispetto dei trattamenti economici previsti dalla contrattazione collettiva e delle norme in materia di previdenza e assistenza;
- 5) Puntuale applicazione del D.Lgs. n. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del D. Lgs. n.81/08 "Testo unico in materia di sicurezza sul lavoro";
- 6) Sede amministrativa ed operativa entro un massimo di 15 Km dai confini del territorio distrettuale.
- 7) Disporre di supporti informatici sufficienti a sostenere la gestione e l'elaborazione dei dati degli utenti.

b) *Requisiti specifici per l'accREDITAMENTO:*

- 1) Scopo sociale del Servizio, desumibile dal documento costitutivo;
- 2) Carta dei Servizi con l'indicazione di:
 - a. tipologia delle prestazioni erogate;
 - b. modalità di collaborazione con gli Enti accreditanti per l'elaborazione ed attivazione dei progetti e/o prestazioni;
 - c. modalità di erogazione del servizio;
 - d. condizioni per facilitare la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che li rappresentano;
 - e. sistema di valutazione adottato.

In caso di mancanza della Carta dei Servizi, in via transitoria, dovrà essere presentata dichiarazione d'impegno a dotarsi della stessa entro e non oltre 120 giorni dalla data di inoltro della domanda di accREDITAMENTO, a pena di esclusione in caso di inadempienza.

- 3) Esperienza di almeno due anni maturata nell'ambito delle prestazioni per il quale si richiede l'accreditamento.
- 4) Relazione delle attività svolte e bilancio del biennio precedente alla richiesta di accreditamento comprovante l'esperienza maturata.
 - 5) Identificazione delle figure di coordinamento tecnico ed amministrativo in possesso di adeguata competenza professionale;
 - 6) Piano di formazione previsto per le diverse figure professionali;
 - 7) Copertura assicurativa RC per operatori e utenti per danno a persone o a cose, conseguente all'attività oggetto di accreditamento, con massimale non inferiore ad € 2.000.000,00 per sinistro;
 - 8) Applicazione delle stesse condizioni economiche per prestazioni oggetto di accreditamento, richieste da cittadini non ammessi a fruire del *voucher*;
 - 9) Rilevazione del gradimento degli utenti sul servizio erogato, mediante specifico questionario, concordato con l'Ufficio di Piano, i cui risultati dovranno essere consegnati all'Ufficio di Piano, da effettuarsi almeno due volte all'anno;
- 10) Disponibilità di automezzi idonei al trasporto disabili, ai sensi della normativa vigente e regolarmente omologati e di normali automezzi, dotati di aria condizionata, i cui dati identificativi dovranno essere comunicati all'Ufficio di Piano prima dell'inizio del servizio e ad ogni eventuale sostituzione.

Art.14 - PROCEDURE E IMPEGNI A CARICO DEL SOGGETTO RICHIEDENTE

I soggetti erogatori faranno richiesta di accreditamento presso il Distretto Sociale Est Milano.

I soggetti erogatori in possesso dei requisiti di cui all' art. 13 saranno iscritti all'Albo di cui al precedente art. 12.

La procedura di accreditamento prende avvio dalla data di presentazione della domanda presso l'Ufficio Protocollo del Comune di Pioltello, quale Ente capofila del Distretto Sociale Est Milano, redatta su apposito modulo e corredata dalla documentazione richiesta, e si conclude con il provvedimento di iscrizione all'Albo Distrettuale dei soggetti accreditati e la sottoscrizione del patto di accreditamento.

La domanda si compone di una parte inerente i requisiti generali dell'Organizzazione e di una o più parti inerenti i requisiti specifici previsti per l'attività di trasporto anziani e disabili.

L'ente accreditato si impegna a:

- Sottoscrivere con l'Ufficio di Piano il Patto di Accreditamento
- comunicare e documentare eventuali modifiche relative ai requisiti generali di cui all'art. 13 comma a) entro 30 giorni dalla variazione
- accettare che l'attività gestionale-amministrativa relativa alla produzione, gestione e contabilizzazione del sistema del Voucher che permette di acquisire e registrare tutte le informazioni necessarie alla gestione degli interventi di trasporto, venga affidata ad azienda individuata dall'Ufficio di Piano
- sottoscrivere un accordo con la ditta individuata per gestire il sistema di pagamento, la rendicontazione e la trasparenza amministrativa
- formare i propri operatori circa l'utilizzo del sistema gestionale *individuato*, ad impiegarlo secondo la formazione ricevuta, a registrare tramite i propri operatori ogni intervento di trasporto tramite il sistema gestionale voucherizzato

Art.15 – PROCEDURE E IMPEGNI A CARICO DELL'ENTE ACCREDITANTE

Al Distretto, previa istruttoria da realizzare nei tempi e nei modi previsti dalle norme vigenti di trasparenza e partecipazione ai procedimenti amministrativi, compete:

- l'accertamento mediante provvedimento formale del possesso dei requisiti definiti dall'art. 13 comma a) e comma b);
- la comunicazione in ordine all'esito della procedura, mediante informativa del provvedimento assunto, al soggetto richiedente.

- far sottoscrivere ai beneficiari le condizioni di utilizzo dei titoli sociali e del sistema di gestione dei Voucher tramite
- individuazione dell'azienda per la gestione informatica del servizio

Art. 16 - TIPOLOGIA DI INTERVENTI E PARAMETRI ECONOMICI

I contenuti e le prestazioni del servizio di trasporto erogati attraverso i *vouchers*, saranno definiti con apposito provvedimento dell'Assemblea Intercomunale del Distretto Sociale Est Milano quali *standards* di servizio.

Il Servizio Sociale, definirà l'entità del *voucher* con il corrispondente valore economico del trasporto considerando i km percorsi, al corrispettivo di € 0,40/Km (IVA compresa), fermo il pagamento dell'accompagnamento come ore di prestazione secondo il valore orario di € 20,00 (IVA compresa) con tempi di trasferimento da un utente all'altro a carico del soggetto erogatore.

Resta inteso che:

1. il trasporto si calcola a partire dal domicilio dell'utente alla destinazione, e ritorno se richiesto, senza alcun riconoscimento economico per il tempo e la distanza tra la sede operativa dell'Organizzazione e l'inizio del servizio;
2. in caso di trasporti collettivi si seguiranno le modalità valutate dal servizio sociale e le prestazioni saranno considerate e retribuite, in termini di tempo e di Km. a partire dall'abitazione del primo utente trasportato e fino al termine della tratta di accompagnamento, e non in base al numero di utenti trasportati con ogni singolo viaggio;
3. in caso di richiesta da parte del servizio sociale della presenza di un ulteriore accompagnatore, sarà riconosciuto il corrispettivo economico orario di € 20,00.

Si precisa, inoltre, che il calcolo dei chilometri percorsi dovrà essere effettuato facendo riferimento al sito www.viamichelin.it.

Art. 17 - PAGAMENTI

A fronte dei servizi regolarmente registrati e rilevabili dal sistema *informatico*, ogni mese, il soggetto accreditato invia per il pagamento le ore registrate.

Il valore nominale del voucher è comprensivo di tutte le voci necessarie per la perfetta esecuzione del servizio oggetto del presente capitolato.

Art. 18 - FACOLTA' DI CONTROLLO

L'ufficio di Piano si riserva ampie facoltà di controllo in ordine all'adempimento del servizio e al rispetto di quanto contenuto nel presente capitolato di accreditamento e nel patto, al rispetto di tutte le norme contrattuali, contributive ed assistenziali nei confronti del personale socio-dipendente della ditta accreditata. Essi pertanto potranno richiedere al pattante, in qualsiasi momento, l'esibizione del DM 10 e foglio paga, al fine di verificare la corretta attuazione degli obblighi inerenti l'applicazione del CCNL di riferimento e delle leggi in materia previdenziale, assistenziale ed assicurativa.

Per tutta la durata del servizio inoltre l'Ufficio di Piano effettuerà verifiche periodiche sull'andamento globale del servizio, anche attraverso appositi incontri tra i referenti dei Servizi Sociali comunali e del soggetto accreditato.

Art. 19 - CONTROLLI / DECADENZA

L'Ente accreditante si riserva la facoltà di procedere ad idonei controlli sulla veridicità delle autocertificazioni rese dai Soggetti richiedenti l'accreditamento.

Qualora dal predetto controllo emerga la non veridicità, anche parziale, del contenuto delle autocertificazioni, la Società sarà cancellata dall'Albo distrettuale dei soggetti accreditati.

Il provvedimento di accreditamento decade, inoltre, quando:

- a. venga accertata la perdita di almeno uno dei requisiti generali di cui all'art. 13 comma a);
- b. vi sia stata interruzione del servizio senza giusta causa;

c. vi sia stata inosservanza delle normative in materia e dei vincoli contenuti nel presente documento.

Avverso il provvedimento di accertamento dei requisiti ed il provvedimento di decadenza il soggetto interessato può ricorrere nelle forme e nei modi previsti dalla normativa vigente.

Art. 20 - INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Il soggetto accreditato si impegna a garantire lo svolgimento del servizio nel rispetto delle disposizioni previste dal D. Lgs. 196/2003 (Tutela della privacy) e successive modifiche ed integrazioni.

Gli operatori del soggetto accreditato garantiscono la riservatezza delle informazioni riferite agli utenti del servizio di trasporto.

Il soggetto accreditato inoltre comunica al Distretto Sociale Est Milano il nominativo del responsabile della privacy, in sede di presentazione della documentazione per l'accreditamento.

Ai fini del rispetto della normativa sulla privacy, si precisa che l'Ente accreditante e le imprese accreditate sono titolari dei dati in loro possesso e che agli stessi perverranno nell'ambito dell'erogazione di prestazioni di trasporto.