

AVVISO PUBBLICO PER LA FORMAZIONE DI UN ELENCO DI ENTI DEL TERZO SETTORE ACCREDITATI PER L'EROGAZIONE DI INTERVENTI DOMICILIARI A FAVORE DI CITTADINI E FAMIGLIE RESIDENTI NEL COMUNE DI MILANO

IL DIRIGENTE DELL'AREA DOMICILIARITA'

Premesso che

- con deliberazione n. 90 del 21 ottobre 2021, il Consiglio Comunale ha approvato le *“Linee programmatiche relative alle azioni e ai progetti da realizzare nel corso del mandato”*, ed ha altresì approvato - tra gli altri – il progetto *“Milano sempre più giusta – il welfare, i servizi di prossimità, la casa per tutti, la sicurezza”*, il quale prevede, all'interno della voce *“Il Welfare e i servizi di prossimità”*, l'obiettivo di (...) *“rendere ancora più efficaci e penetranti quei servizi di prossimità di cui tanto si è sentita la mancanza nelle prime settimane di lockdown”*;
- nell'ambito del Progetto succitato, e nello svolgimento delle sue funzioni istituzionali, il Comune di Milano eroga servizi e prestazioni domiciliari volte a garantire ai cittadini in condizione di fragilità e/o bisogno, una permanenza presso il proprio domicilio in condizioni di sicurezza ed adeguatezza, evitando o rinviando la cosiddetta *“istituzionalizzazione”*, ovvero il ricovero presso enti residenziali;
- il vigente *“Sistema della domiciliarità”*, così come delineato dalle Linee Guida di cui alla Determinazione del Direttore Area Domiciliarità e Cultura della Salute n. 158 del 29/4/2019, già oggetto di attento monitoraggio in itinere, è stato, a partire dal mese di dicembre 2020, oggetto di una serie di incontri avviati dalla Direzione Politiche Sociali, volti ad una riflessione finalizzata ad evidenziarne i punti di forza ed i punti di debolezza e a raccogliere suggerimenti utili al ripensamento dell'attuale assetto;
- tali incontri, condotti e coordinati dall'Area Domiciliarità, sono stati effettuati al fine di orientare l'Amministrazione verso la progettazione di un sistema di erogazione dei servizi della domiciliarità rispondente ai bisogni della collettività, in continua evoluzione ed hanno visto il coinvolgimento:
 - ✓ degli Operatori Territoriali (Assistenti sociali dei Servizi Professionali territoriali – SSPT);
 - ✓ degli enti erogatori dei servizi, così come afferenti agli elenchi più volte citati in premessa, tramite il coinvolgimento del *“tavolo tecnico operativo”* composto da una rappresentanza degli enti afferenti agli elenchi citati, così come declinato e disciplinato dalla determinazione dirigenziale n. 158 del 29 aprile 2019 sopracitata;
 - ✓ del personale afferente al Coordinamento custodia sociale;
 - ✓ del Personale dell'Unità Domiciliarità;
- alla luce degli esiti di tali incontri succitati, l'Amministrazione Comunale, con deliberazione di Giunta Comunale n. 383 in data 25/03/2022, ha approvato le *“Linee di indirizzo per la formazione di un elenco, suddiviso per ciascun Municipio, di Enti del Terzo Settore accreditati per l'erogazione di interventi domiciliari a favore di cittadini e famiglie residenti nel Comune di Milano”*,

approva il seguente

AVVISO PUBBLICO PER LA FORMAZIONE DI UN ELENCO DI ENTI DEL TERZO SETTORE ACCREDITATI PER L'EROGAZIONE DI INTERVENTI DOMICILIARI A FAVORE DI CITTADINI E FAMIGLIE RESIDENTI NEL COMUNE DI MILANO
--

INDICE

CAPO 1 – Norme generali

CAPO 2 – Caratteristiche del sistema domiciliare

CAPO 3 – Norme per la partecipazione all'avviso pubblico

CAPO 4 - Il Patto di Accreditamento

CAPO 5 - L'esecuzione contrattuale

CAPO 6 – Pagamenti e fatturazioni

CAPO 7– Capitolato prestazionale specifico per ciascuna linea di intervento

CAPO 8 - Penali

CAPO 1

NORME GENERALI

Il presente avviso, in applicazione dei principi di sussidiarietà orizzontale, disciplina la costituzione di un Elenco di enti del terzo settore accreditati per la gestione degli interventi domiciliari tramite la corresponsione di un corrispettivo ai soggetti accreditati, allo scopo di:

- garantire un elevato standard qualitativo degli enti accreditati attraverso una qualificata concorrenza tra possibili soggetti erogatori, nel rispetto della par condicio;
- centralizzare il ruolo attivo del cittadino e valorizzare la sua capacità di autonoma determinazione sia in ordine all'elaborazione del proprio progetto assistenziale che alla scelta del fornitore del servizio.

Il Sistema di accreditamento di cui al presente avviso trova fondamento giuridico nella normativa nazionale e regionale in materia precisamente:

- a) Nella Legge n. 328/2000 avente ad oggetto "*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*" la quale prevede che "*Ai comuni, oltre ai compiti già trasferiti a norma del decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1977, n. 616, ed alle funzioni attribuite ai sensi dell'articolo 132, comma 1, del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, spetta, nell'ambito delle risorse disponibili in base ai piani di cui agli articoli 18 e 19 e secondo la disciplina adottata dalle regioni, l'esercizio delle seguenti attività (...)* c) *autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei servizi sociali*" (art. 6 comma 2);
- b) Nella Legge regionale n. 3/2008 avente ad oggetto "*Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale*", secondo la quale "*L'accREDITAMENTO delle unità di offerta sociale è condizione per sottoscrivere i conseguenti contratti con i comuni nel rispetto della programmazione locale e con riguardo ai criteri di sostenibilità finanziaria definiti nel piano di zona, e che "Il contratto definisce i rapporti e le reciproche obbligazioni tra il Comune e l'unità di offerta sociale accreditata*" (art. 16 commi 1 e 5);
- c) Nella DGR n. 1353/2011, avente ad oggetto "*Linee guida per la semplificazione amministrativa e la valorizzazione degli enti del terzo settore nell'ambito dei servizi alla persona e alla comunità*", secondo la quale "*L'accREDITAMENTO costituisce una condizione*

necessaria per erogare il servizio per conto dell'amministrazione e a carico di quest'ultima";

- a) Nella Direttiva 2014/24/UE (si veda il 114° considerando) la quale afferma che affinché la modalità di affidamento di servizi tramite accreditamento sia considerata alternativa a quelle disciplinate dalla normativa sui contratti pubblici, non deve in alcun modo essere prefissato un contingente di soggetti prestatori ((...) *“Gli Stati membri e le autorità pubbliche sono liberi di fornire tali servizi”* (alla persona) *“direttamente o di organizzare servizi sociali attraverso modalità che non comportino la conclusione di contratti pubblici, ad esempio tramite il semplice finanziamento di tali servizi o la concessione di licenze o autorizzazioni a tutti gli operatori economici che soddisfano le condizioni definite in precedenza dall'amministrazione aggiudicatrice, senza che vengano previsti limiti o quote, a condizione che tale sistema assicuri una pubblicità sufficiente e rispetti i principi di trasparenza e di non discriminazione”*.

CAPO 2

CARATTERISTICHE DEL SISTEMA DOMICILIARE

OBIETTIVO E DESTINATARI DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE

L'assistenza domiciliare è un servizio organizzato in modo da offrire all'utente e/o al nucleo familiare presso la propria residenza e/o dimora prestazioni sia socio-assistenziali che educative, al fine di favorire la permanenza nell'ambiente sociale e familiare di appartenenza. È finalizzato a migliorare la qualità delle persone a cui è rivolto, a prevenire l'insorgenza di situazioni di bisogno e al graduale recupero dell'autonomia della persona dal punto di vista fisico, psichico e sociale, stimolando al massimo le potenzialità individuali ed evitando il più possibile forme di dipendenza.

Per tutte le linee di intervento, in base alle risorse disponibili, le prestazioni, a favore della cittadinanza in condizione di fragilità socio-economica, saranno erogate secondo i criteri e i requisiti delineati nella Delibera di Giunta Comunale n. 383 del 25/03/2022.

I programmi di assistenza domiciliare i così detti PID - Progetti Individualizzati Domiciliari - devono essere caratterizzati dalla personalizzazione dell'offerta delle prestazioni e degli interventi funzionali a sostenere le potenzialità di cura del singolo e/o della famiglia e a valorizzare le risorse e le opportunità del contesto territoriale.

Ciascun intervento di assistenza domiciliare mira alla costruzione di reti di sostegno e di offerte composite e sinergiche per:

- consentire o sostenere la migliore permanenza al proprio domicilio di soggetti fragili e meno fragili che altrimenti rischiano di dover ricorrere a sistemi di cura molto più gravosi, sia personalmente che economicamente, quali le RSA e le Comunità per minori, per disabili, per madri sole, etc.;
- rinforzare la progettazione dei singoli interventi con la massima personalizzazione dei progetti (PID), attraverso la valutazione tecnico-metodologica in capo agli operatori dei Servizi Sociali Professionali Territoriali (SSPT) zonali, in qualità di figure preposte all'individuazione del bisogno/domanda del cittadino e in grado di utilizzare in modo appropriato le diverse risorse, modulandone e monitorandone l'appropriatezza, in collaborazione con gli operatori economici, gestori diretti dell'intervento;
- prevenire o accompagnare tutti i cittadini in situazione di crisi, anche temporanee, o disagio che grazie a sistemi di aiuto quotidiano specifico possano recuperare o rafforzare forme di

autonomia, indipendenza e benessere fisico, psichico e sociale, sia a livello individuale che familiare;

- favorire la responsabilizzazione dei familiari e della comunità attraverso varie forme di sensibilizzazione e coinvolgimento;
- prevenire e contrastare i processi di emarginazione e isolamento sociale, migliorando la qualità della vita in generale;
- realizzare tipologie di interventi trasversali e flessibili per soddisfare sempre di più i bisogni di un'utenza di differente tipologia in un'ottica di miglioramento del Welfare cittadino;
- potenziare gli elementi territoriali e di contesto, specifici di ogni zona municipale, per valorizzare le sinergie tra comunità, territori e soggetti presi in carico e rendere gli interventi domiciliari strumento di integrazione e arricchimento del territorio stesso;

LE LINEE DI INTERVENTO

Le linee di intervento che ciascun operatore o raggruppamento di operatori accreditato, dovrà garantire agli utenti sono individuate come segue e come meglio disciplinato al CAPO 7

	LINEE DI INTERVENTO	TIPOLOGIE INTERVENTO
1	Intervento educativi	1A Educativo individuale
		1B Educativo di gruppo
		1C Animativo di gruppo
2	Intervento socio - assistenziale	2A Socio assistenziale complessa
		2B Socio assistenziale semplice
		2C Socio assistenziale di gruppo
3	Intervento di contrasto agli inconvenienti igienici	3A Intervento di contrasto agli inconvenienti igienici
4	Intervento di custodia sociale	4A Prestazioni individuali
		4B Socializzazione e coesione sociale, attività di sportello e attività di rete

Nelle tabelle di seguito riportate sono indicati, a titolo puramente indicativo e **non vincolante** per l'amministrazione, i dati relativi all'annualità 2021:

Municipio	Tot. PID-Adulti	Tot. PID - Anziani	Tot. PID - Disabili	Tot. PID - Minori e Famiglia	Totale complessivo
Municipio 1	2	91	16	20	129
Municipio 2	3	139	45	109	296
Municipio 3	5	224	55	119	403
Municipio 4	5	346	94	207	652
Municipio 5	2	205	56	107	370
Municipio 6	7	304	82	153	546
Municipio 7	6	349	123	156	634
Municipio 8	7	281	103	137	528
Municipio 9	4	284	72	125	485
Totale complessivo	41	2.223	646	1.133	4.043

Municipio	Tot. ore - Adulti	Tot. Ore - Anziani	Tot. Ore - Disabili	Tot. Ore - Minori e Famiglia	Totale complessivo
Municipio 1	104,00	11.675,86	3.349,50	1.437,00	16.566,36
Municipio 2	398,00	18.168,50	7.407,75	12.149,74	38.123,99
Municipio 3	798,00	30.771,67	7.643,84	11.299,73	50.513,24
Municipio 4	521,00	43.470,58	11.339,50	18.614,49	73.945,57
Municipio 5	19,50	24.959,52	6.220,50	10.041,00	41.240,52
Municipio 6	478,16	39.194,75	13.303,16	18.802,02	71.778,09
Municipio 7	1.003,00	47.630,50	19.295,75	15.735,50	83.664,75
Municipio 8	912,00	33.743,50	13.422,50	14.534,00	62.612,00
Municipio 9	183,00	33.861,93	10.973,00	12.343,99	57.361,92
Totale complessivo	4.416,66	283.476,81	92.955,50	114.957,47	495.806,44

Come da Deliberazione della Giunta Comunale n. 383 del 25/03/2022, relativamente alla suddivisione dei PID per ciascuna linea di intervento, così come di seguito indicata; si precisa che la linea 3, come attualmente configurata, non sarà prevista dal nuovo sistema e sarà sostituita con altra forma di prestazione successivamente illustrata.

si precisa che la linea 3 non è attualmente prevista dal nuovo sistema.

Municipio	Tot. PID – Linea 1 EDUCATIVA	Tot. PID – Linea 2 SOCIO- ASSISTENZIALE	Tot. PID – Linea 3 AIUTI FAMILIARI	Totale complessivo
Municipio 1	31	54	44	129
Municipio 2	129	130	37	296
Municipio 3	151	219	33	403
Municipio 4	254	337	61	652
Municipio 5	135	213	22	370
Municipio 6	205	327	14	546
Municipio 7	224	370	40	634
Municipio 8	192	288	48	528
Municipio 9	148	302	35	485
Totale complessivo	1.469	2.240	334	4.043

In merito alla Linea di Intervento 4 di Custodia Sociale, il numero di utenti seguiti, distintamente per ciascun Municipio, è di seguito indicato.

Municipio	N. UTENTI
Municipio 1	290
Municipio 2	565
Municipio 3	372
Municipio 4	1.197
Municipio 5	1.555
Municipio 6	906
Municipio 7	846
Municipio 8	867
Municipio 9	1.734
Totale complessivo	8.332

MODALITA' DI ISCRIZIONE E ARTICOLAZIONE DELL'ELENCO IN SUB-ELENCHI

L'elenco di enti accreditati sarà articolato in 9 sub-elenchi, ciascuno corrispondente ad un Municipio della Città.

L'appartenenza ad uno o più sub-elenchi comporterà lo svolgimento di prestazioni unicamente a favore di cittadini afferenti al Municipio di riferimento; tuttavia, in casi di emergenza – come ad esempio nel caso degli interventi da realizzarsi durante il periodo pandemico, o in presenza di circostanze straordinarie debitamente documentate – sarà consentito derogare a tale previsione, per il tempo necessario, affinché le prestazioni domiciliari vengano garantite a tutti i cittadini in possesso dei requisiti per accedervi.

Ciascun ente, nell'ambito delle complessive zone municipali, potrà partecipare ad un solo raggruppamento, fatta salva la possibilità di presentarsi anche come singolo nelle zone in cui non si è presentato in raggruppamento, al fine favorire la presenza sulle singole zone di enti radicati territorialmente ed a scongiurare collusioni ed eccessiva concentrazione, perseguendo la trasparenza, la concorrenza e l'accesso al mercato degli enti di piccola e media dimensione.

Ciascun operatore (in caso di assenza di raggruppamento) o ciascun raggruppamento di operatori dovrà essere in grado di svolgere tutte e quattro le linee di intervento oggetto del presente bando, garantendo le professionalità previste e specifiche per ciascuna linea, come meglio declinate al CAPO 7 del presente avviso.

Ciascun raggruppamento di operatori o ciascun operatore in grado di svolgere tutte le linee di intervento potrà decidere di accreditarsi (nella medesima conformazione, in caso di raggruppamento) anche in più sub elenchi fino alla concorrenza dei 9.

LA SCELTA DELL'OPERATORE

Al fine di promuovere l'autodeterminazione, la scelta dell'operatore gestore dell'intervento sarà in capo al cittadino beneficiario dell'intervento stesso.

Ferma restando la presa in carico, l'accertamento dello stato di bisogno e il dovere dei servizi sociali di predisporre un piano individualizzato di assistenza sulla base di un'analisi delle esigenze del singolo utente, la libera scelta sarà garantita dalla formalizzazione e condivisione da parte del soggetto del piano individualizzato domiciliare (PID) predisposto in suo favore dagli assistenti sociali.

Tale precisazione, assicura, tra l'altro, la concorrenzialità del sistema e la concreta applicazione del principio di parità di trattamento.

Ove le prestazioni previste dal progetto individualizzato domiciliare e le esigenze dell'utente possano essere soddisfatte unicamente dall'offerta di un solo soggetto gestore (ad esempio in ragione delle disponibilità in quel dato momento degli enti fornitori), l'indicazione all'utente – e di conseguenza la scelta di quest'ultimo – sarà univoca. Se invece dovessero risultare idonei a quelle specifiche esigenze di assistenza una pluralità di operatori iscritti nell'elenco, l'assistente sociale fornirà assistenza nell'individuazione dell'operatore, supportando il cittadino anche con l'ausilio di un "catalogo" che riporterà, a garanzia della trasparenza e del principio di non discriminazione, le peculiarità delle prestazioni offerte dai diversi operatori, fatte salve le previsioni standard ed inderogabili previste a monte dall'Amministrazione Comunale. Di tale catalogo verrà data contezza nel successivo Protocollo Operativo.

CAPO 3

NORME PER LA PARTECIPAZIONE ALL'AVVISO PUBBLICO

SOGGETTI AMMESSI

È ammessa la partecipazione di Enti del Terzo Settore costituiti a norma di legge in: enti singoli, Raggruppamenti/Associazioni Temporanee di soggetti costituendi in ATI/ATS, orizzontale o verticale, Consorzi.

Costituisce ATI/ATS orizzontale il soggetto giuridico nel quale ogni ente svolge le medesime attività; è ATI/ATS verticale il soggetto giuridico nel quale ogni soggetto svolge attività non coincidenti.

In caso di raggruppamento, l'istanza 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, gli associati conferiranno mandato collettivo speciale con rappresentanza ad uno di essi, che verrà indicato in sede di presentazione dell'istanza e qualificato come capogruppo.

Entro 30 giorni dall'iscrizione dell'ente all'elenco dei soggetti accreditati, dovrà essere presentato all'Amministrazione Comunale l'atto notarile di costituzione del Raggruppamento/Associazione Temporanea, il quale dovrà contemplare:

- il conferimento di mandato speciale al legale rappresentante dell'impresa capogruppo;
- l'attribuzione al mandatario della rappresentanza esclusiva anche processuale, nei confronti dell'Amministrazione Comunale, per tutte le operazioni e gli atti di qualsivoglia natura conseguenti all'iscrizione nell'elenco;
- l'indicazione del tipo di Raggruppamento/Associazione Temporanea: verticale od orizzontale, in coerenza con quanto dichiarato nell'istanza di accreditamento, con specificazione delle linee di intervento che saranno eseguite dai singoli componenti del raggruppamento, nonché le modalità di coordinamento tra gli associati.

Relativamente ai Consorzi, l'istanza sarà presentata dal legale rappresentante del Consorzio, con indicazione dei consorziati per i quali il Consorzio concorre, indicando il/i soggetto/i che eseguirà/anno le prestazioni.

Analogamente alle ATI/ATS è possibile la partecipazione di soggetti costituendi in Consorzi; in tal caso dovrà essere presentato impegno di costituzione del Consorzio, sottoscritto da tutti i legali rappresentanti, con lo stesso contenuto e forma prevista per le ATI/ATS.

Si precisa che - nell'ambito delle complessive zone municipali - l'ente singolo può partecipare ad un solo Raggruppamento comunque costituito/constituendo, fatta salva la possibilità di presentarsi anche come singolo, in presenza dei requisiti, nelle zone in cui non si è presentato in raggruppamento.

Resta inteso che ciascun Raggruppamento/Associazione Temporanea dovrà identificare una struttura amministrativa di coordinamento, in capo all'operatore mandatario, la quale costituirà unico riferimento amministrativo per l'Amministrazione Comunale.

REQUISITI NECESSARI PER L'ISCRIZIONE ALL'ELENCO

Premessa l'inammissibilità del sub-accredimento, i requisiti minimi che ciascun Ente del Terzo Settore dovrà possedere, sono i seguenti:

- ✓ **Rivestire la caratteristica di Ente del Terzo Settore**, così come definita alla luce della normativa vigente, specificando esattamente la fattispecie;

- ✓ **Requisiti di ordine generale, in analogia e non in applicazione dell'art. 80 del D.Lvo 50/2016 e s.m.i., da dichiararsi ai sensi del DPR 445/2000, ovvero:**
 - insussistenza delle condizioni di incapacità a contrarre con la Pubblica Amministrazione (art. 80 e s.m.i);
 - assenza delle condizioni interdittive a carico del legale rappresentante e di tutti i componenti dell'organo di amministrazione dell'Ente;
 - inesistenza, in analogia alle previsioni di cui all'art. 80 comma 5 lett. m, di forme di controllo di cui all'art. 2359 c.c. con soggetti proponenti e di aver formulato la proposta autonomamente ovvero di non essere a conoscenza della partecipazione all'avviso da parte di altri soggetti con i quali si trovi in situazione di controllo e di aver formulato la proposta autonomamente, ovvero l'esistenza di una situazione di controllo con altri proponenti dichiarando di aver formulato autonomamente la proposta di iscrizione;
 - dichiarazione, in analogia a quanto previsto dall'art. 80 c. 1,2,3, del titolare o del direttore tecnico (se trattasi di impresa individuale), di un socio o del direttore tecnico (se trattasi di Snc), dei soci accomandatari o del direttore tecnico (se trattasi di Sas), dei membri del Consiglio di Amministrazione cui sia stata conferita la legale rappresentanza, dei membri di organi con poteri di direzione o di vigilanza o dei soggetti muniti di poteri di rappresentanza, direzione o controllo, del direttore tecnico o del socio unico persona fisica, ovvero del socio di maggioranza (in caso di società con meno di 4 soci, se si tratta di altro tipo di società o consorzio);
 - esclusione e divieto operano anche nei confronti dei soggetti cessati dalla carica nell'anno antecedente la data di pubblicazione del presente avviso, salvo che l'ente non dimostri essersi dissociato dalla condotta penalmente sanzionata; l'esclusione non opera quando il reato è stato depenalizzato ovvero nel caso in cui sia intervenuta la riabilitazione o, infine, quando il reato si è estinto dopo la condanna o la stessa sia stata revocata. Qualora nell'anno antecedente la data di pubblicazione dell'avviso, sia stata ceduta una azienda o un suo ramo, vi sia stata incorporazione o fusione, la dichiarazione dovrà essere resa dal legale rappresentante della società cessionaria, incorporante o risultante dalla fusione, con riferimento agli amministratori muniti dei poteri di rappresentanza e dei direttori tecnici, se previsti, che hanno operato presso la società cedente incorporata o le società fuse, ovvero che sono cessati dalla carica;
- ✓ **iscrizione alla CCIAA** da cui risulti la proprietà, l'indicazione dei membri del collegio sindacale e che l'oggetto sociale risulti coerente con l'oggetto di questo avviso; se trattasi di soggetto non tenuto all'iscrizione alla CCIAA, tale dichiarazione andrà ugualmente resa con riferimento alle informazioni certificabili ed allegando copia dell'atto costitutivo e dello Statuto;
- ✓ **dichiarazione** di non aver emesso, senza autorizzazione ai sensi dell'art. 1 della Legge 386/90 o senza provvista ai sensi dell'art. 2 della stessa legge, assegno/i in tempi ravvicinati e sulla base di una programmazione unitaria di un importo superiore a 51.645,69 ovvero non aver, nei 5 anni precedenti, commesso due o più violazioni delle disposizioni previste dalle norme succitate per un importo superiore complessivamente ad Euro 10.329,14 accertate con provvedimento esecutivo;
- ✓ **iscrizione** agli appositi albi previsti per legge;
- ✓ **adempimento** del D.Lgs 81/2008 e s.m.i. in materia di sicurezza;
- ✓ **insussistenza delle cause di esclusione di incompatibilità** di cui all'art. 53 comma 16 ter del D.Lgs 165/2001 nonché dell'art 21 comma 1 del D.Lgs 39/2013;

- ✓ **requisiti di esperienza** almeno triennale a carattere continuativo nell'erogazione delle prestazioni oggetto del presente avviso o ad esse assimilabili, erogate nel triennio 2019 – 2020- 2021. Tale requisito dovrà sussistere in capo a ciascun Operatore Accreditato;
- ✓ **requisiti di affidabilità economica**, da documentare producendo l'ultimo bilancio consuntivo approvato, corredato dalla relazione dell'Organo di revisione, in osservanza alla normativa vigente;
- ✓ **figure professionali competenti** con presenza dello specifico titolo professionale abilitante per l'erogazione delle tipologie di interventi, così come correttamente contrattualmente inquadrato (come meglio precisato al Capo 7);
- ✓ **rispetto di ogni previsione normativa vigente a tutela dei diritti dei lavoratori e con quelle in materia di sicurezza sul lavoro;**
- ✓ **possesso della Carta dei servizi** completa in tutti gli elementi così come previsti dalla normativa vigente;
- ✓ **esistenza di sistemi di contrasto del turn over** degli operatori;
- ✓ **disponibilità, anche non esclusiva, o impegno a dotarsi, di spazi** a qualunque titolo (proprietà, locazione, comodato d'uso ecc.), che siano adeguati allo svolgimento di attività di gruppo. Tali spazi dovranno possedere requisiti di accessibilità per persone disabili e possedere requisiti di adeguatezza/sicurezza in base alla vigente normativa.

L'eventuale attivazione di un sostanziale sub-accreditamento da parte dell'Operatore Accreditato comporterà l'immediata cancellazione dall'elenco, fatta salva l'applicazione delle sanzioni di cui al CAPO 8, e la responsabilità in capo all'Operatore Accreditato di qualsivoglia responsabilità, di natura penale e civile derivante dall'indebito sostanziale sub-accreditamento, ivi compresa la responsabilità per fatti occorsi agli utenti, al personale impiegato, a terzi, nonché per aver cagionato il cd. *“danno all'immagine”* dell'Amministrazione.

Il Patto di Accreditazione eventualmente concluso in violazione di quanto previsto dal presente articolo, è nullo a tutti gli effetti.

Parimenti, la perdita dei requisiti elencati comporterà automaticamente la cancellazione dall'elenco, con effetto immediato dalla data della perdita del requisito, a prescindere da una formalizzazione di tale cancellazione con provvedimento amministrativo, e fatte salve eventuali ulteriori conseguenze in capo all'operatore, in presenza di dichiarazioni rese ai sensi del DPR 445/2000 e s.m.i.

Il Comune di Milano effettuerà all'uopo verifiche e controlli sia al momento della prima iscrizione sia nel corso dell'accreditamento.

MODALITA'DI PRESENTAZIONE DELL'ISTANZA

Le istanze di iscrizione all'elenco - presentate unicamente secondo il fac simile Allegato 1 - sottoscritte dal legale rappresentante o da soggetto munito del potere di firma ai sensi del DPR 445/2000 e s.m.i, dovranno essere inoltrate:

- con plico cartaceo, indirizzato a Comune di Milano, Direzione Welfare e Salute, Area Domiciliarità, Unità Coordinamento Servizi per la Domiciliarità, Via Sile n.8, 20139, Milano;
- a mezzo PEC all'indirizzo: accreditamentodomiciliarita@pec.comune.milano.it

recando, nell'oggetto della mail o sulla busta cartacea, la dicitura ***“Istanza di iscrizione accreditamento domiciliarità”***.

Le modalità di accesso per la presentazione delle istanze di partecipazione ad Avvisi Pubblici, allo sportello del Protocollo della Direzione Welfare e Salute sono le seguenti:

Presso l'Ufficio Protocollo di Via Sile n. 8, Direzione Politiche Sociali, Ingresso 3 piano terra sportelli 10 - 11.

Il servizio è accessibile esclusivamente su appuntamento. L'appuntamento è prenotabile, con un preavviso di almeno 48 ore, all'indirizzo di posta elettronica: PSS.Protocollo@comune.milano.it

L'orario di apertura dell'Ufficio Protocollo è il seguente:

- lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12
- mercoledì dalle ore 08.00 alle ore 12.00.

Le istanze pervenute saranno oggetto di verifica del possesso dei requisiti previsti dal presente Avviso attraverso apposita istruttoria espletata da un gruppo di lavoro, il cui esito sarà approvato con provvedimento dirigenziale.

Le istanze di partecipazione di cui al presente avviso dovranno essere presentate entro e non oltre il giorno 06/05/2022 alle ore 12:00, al fine della costituzione dell'elenco e dei sub-elenchi.

Nel corso della durata dell'elenco sarà sempre possibile presentare nuove istanze di iscrizione che, previa verifica dei requisiti, saranno approvate con successivo provvedimento dirigenziale.

Nessuna comunicazione sarà inoltrata ai singoli enti in relazione all'avvenuta iscrizione; la pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del Comune di Milano **si intende quale presupposto di conoscibilità da parte degli operatori**; diversamente, sarà comunicata singolarmente l'esclusione agli enti non ammessi all'elenco, con indicazione della relativa motivazione e fatta salva la possibilità – in presenza dei presupposti – di poter re inoltrare istanza successivamente.

CAPO 4

IL PATTO DI ACCREDITAMENTO

Il rapporto che si verrà ad instaurare tra ciascuno degli Operatori Accreditati ed il Comune di Milano, che ha in carico gli utenti del servizio domiciliare in questione, verrà disciplinato dal cd "*Patto di Accreditazione*" la cui stipulazione avverrà a seguito dell'approvazione dell'elenco degli enti accreditati; il Patto in questione, costituisce un accordo volto a disciplinare i rapporti giuridici (compiti, responsabilità, durata del rapporto, ecc.) ed economici (modalità e tempi di corresponsione della corrispettivo, modalità di verifica e controllo, ecc.).

Più precisamente, la sottoscrizione del Patto comporterà:

- per l'operatore/erogatore del servizio domiciliare, l'obbligo di erogare le prestazioni agli utenti che ne facciano richiesta alle condizioni previste dal Patto stesso, anche ai fini del mantenimento dell'iscrizione nell'elenco. L'immotivata mancata erogazione delle prestazioni richieste comporterà automaticamente l'esclusione dall'elenco dell'Operatore Accreditato;
- per il Comune di Milano l'obbligo di remunerare il corrispettivo unitario a fronte dell'effettiva erogazione del servizio all'utente, a seguito della presentazione della relativa fattura, preceduta dalla rendicontazione autorizzata delle prestazioni.

La sottoscrizione del patto non assicura un volume prestabilito di prestazioni agli operatori, in quanto queste ultime saranno erogate dall'operatore individuato dagli utenti (con la conseguente esposizione dell'operatore al cd "*rischio di domanda*").

Resta inteso che il corrispettivo, come meglio indicato al CAPO 5, si intende remunerativo di ogni costo necessario al corretto svolgimento delle prestazioni richieste e comprendente quindi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i costi destinati:

- all'acquisizione in disponibilità – a qualunque titolo - di mezzi/autoveicoli necessari all'esecuzione del servizio, garantendo gli standard prestazionali richiesti nonché ogni costo relativo all'utilizzo di tale mezzi;
- alla manutenzione e oneri assicurativi dei suddetti mezzi (manutenzioni, revisioni, carburante, assicurazione dei mezzi utilizzati, cambio gomme, ecc.);
- alla sanificazione dei mezzi;
- all'acquisizione di strumenti e attrezzature necessari, nel pieno rispetto di tutte le norme vigenti in materia, sotto la propria esclusiva responsabilità;
- alle dotazioni strumentali degli operatori, con particolare riferimento ai DPI (dispositivi di protezione individuale);
- alla retribuzione del personale impiegato, anche durante gli spostamenti ed eventuali spese connesse;
- alla formazione, l'aggiornamento e la supervisione degli operatori;
- alle attività di raccordo con gli uffici/servizi e gli operatori comunali;
- alla dotazione di telefonia mobile e reperibilità dei Coordinatori/trici Tecnico Metodologici;
- alla gestione degli spazi e sedi per lo svolgimento di attività di gruppo (a titolo esemplificativo: spese affitto, utenze e gestione ecc.).

Il patto, immediatamente efficace dalla sua sottoscrizione, sarà stipulato in modalità elettronica e, allo scopo, l'accreditato dovrà disporre possesso della cd. *"firma digitale"*.

Eventuali spese, imposte e tasse ad esso inerenti, sono a carico dell'accreditato.

In merito all'I.V.A. si fa espresso rinvio alle disposizioni di legge in materia.

CONDIZIONI GENERALI DEL PATTO

1. La sottoscrizione del patto da parte dell'Operatore Accreditato, equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza delle leggi, dei regolamenti e di tutta la normativa vigente in materia.
2. L'Operatore Accreditato, con la sottoscrizione del patto, accetta espressamente e per iscritto, a norma degli articoli 1341, comma 2[^], e 1342 c.c., tutte le clausole in esso previste, nonché le clausole contenute in disposizioni di legge e regolamenti nel presente atto richiamate.
3. In allegato al patto, l'operatore dovrà fornire dati identificativi di un **"Referente del patto"**, con il quale l'Amministrazione si rapporterà per la gestione del patto stesso. Parimenti dovrà essere prodotto elenco:
 - degli operatori che, sotto la sua direzione/coordinamento, costituirà lo **"Staff amministrativo e contabile"** dell'Operatore Accreditato. Tale Staff – unico per ciascun Operatore Accreditato - ricoprirà funzioni di raccordo tra Amministrazione ed ente accreditato. Tale indicazione è riferita anche all'operatore iscritto quale Associazione/Raggruppamento, essendo così non previsto alcun ulteriore livello di comunicazione tra Amministrazione e singoli operatori associati/raggruppati. **Resta in capo al suddetto Staff amministrativo contabile il coordinamento di tutte le attività amministrativo/contabile.**

- dei Coordinatori/trici Tecnico Metodologici del servizio aventi le caratteristiche previste al CAPO 5 del presente avviso.

INTERPRETAZIONE DEL PATTO DI ACCREDITAMENTO

L'interpretazione del patto sarà svolta, considerate le sue finalità, ai sensi degli artt. 1362-1369 c.c.

DIVIETO DI CESSIONE DEL PATTO DI ACCREDITAMENTO

Il contratto con l'utente ed il Patto di Accreditamento non possono essere ceduti a pena di nullità.

ADEGUAMENTO DEL CORRISPETTIVO

La revisione del corrispettivo, così come meglio individuato per ciascuna linea di intervento al CAPO 7, potrà essere operata, a seguito di istanza debitamente motivata da parte degli Operatori Accreditati, a partire dal primo anno dall'approvazione dell'elenco, sulla base di una istruttoria condotta dal dirigente responsabile dell'esecuzione del contratto in relazione alle motivazioni addotte.

Tale istruttoria potrà tenere conto dei costi standard per tipo di servizio e fornitura anche avvalendosi dei dati forniti dall'ISTAT.

In nessun caso la revisione del corrispettivo avrà efficacia retroattiva ed opererà invece a decorrere dal giorno di adozione del provvedimento dirigenziale amministrativo di revisione, che potrà essere emanato entro i 60 giorni successivi alla richiesta.

Ulteriori revisioni potranno essere richieste con cadenza biennale, con le stesse modalità di cui sopra.

CAPO 5

L'ESECUZIONE CONTRATTUALE

CARATTERISTICHE E ONERI DEL PERSONALE IMPIEGATO

Il personale incaricato dovrà possedere i requisiti di professionalità ed esperienza declinati al CAPO 7 ed essere in numero adeguato all'articolazione dell'orario di lavoro dei singoli progetti individualizzati.

I soggetti accreditati devono limitare i fenomeni di turn-over, dei propri operatori nell'ottica della maggiore continuità del servizio. È opportuno assicurare nel tempo un rapporto quanto più personalizzato tra operatore e utente. Il ricorso alla rotazione degli operatori deve limitarsi alle sostituzioni indispensabili (ferie, malattia, cessazione dal servizio, ecc.) fornendo adeguate motivazioni e giustificazioni ad un eventuale avvicendamento e garantendo la sostituzione con operatori in possesso dei titoli e delle esperienze come previsto dal CAPO 7 del presente Avviso.

L'Operatore Accreditato dovrà in ogni caso designare entro 48 ore, dandone una comunicazione tempestiva al cittadino fruitore e al SSPT di riferimento, un sostituto dell'operatore eventualmente assente, dimissionario o congedato.

IL COORDINATORE TECNICO METODOLOGICO

Dovrà essere designato da parte di ciascun ente accreditato, in proporzione al numero di operatori (almeno uno ogni 50 operatori), un Coordinatore/trice Tecnico Metodologico del Servizio, attivo anche su più linee di intervento, in possesso di uno dei seguenti requisiti:

- a) Laurea in scienze dell'educazione o titoli equipollenti;

- b) Laurea in servizio sociale o equipollenti;
- c) Laurea in scienze psicologiche o equipollenti.

Il Coordinatore dovrà inoltre possedere competenze specifiche nella conduzione e gestione di gruppi di lavoro e/o équipe e con almeno due anni di esperienza documentata di direzione e coordinamento di servizi analoghi, nonché il possesso delle seguenti caratteristiche/attitudini:

- a) capacità di gestire il gruppo di lavoro al fine di valorizzare le specifiche caratteristiche degli educatori in relazione al progetto individualizzato sul minore/adolescente;
- b) capacità di lavorare in rete con altri servizi istituzionali e non, al fine di valorizzare le risorse disponibili.

Il coordinatore dovrà:

- garantire adeguata supervisione al personale in servizio, sia sotto il profilo della metodologia professionale, con particolare riferimento all'operatività con i singoli casi ed al lavoro di gruppo, sia sotto il profilo dell'adeguata assunzione del ruolo professionale;
- assicurare forme di controllo del personale, con particolare attenzione al rispetto degli orari previsti nella programmazione settimanale, delle indicazioni professionali ricevute e della normativa relativa alla sicurezza sul lavoro;
- assicurare la turnazione e la sostituzione del personale;
- monitorare la rendicontazione delle prestazioni effettivamente svolte tramite l'utilizzo del sistema informativo dei servizi sociali (SISA);
- favorire il raccordo tra gli Uffici Comunali, Organismi Integrati e l'ente per quanto concerne gli aspetti amministrativi dell'accordo (fatturazione, pagamenti...) nonché quelli relativi alla gestione dei programmi di assistenza individualizzati;
- essere reperibile da parte dell'Amministrazione Comunale nelle ore d'ufficio, tutti i giorni lavorativi e, a richiesta, anche gli altri giorni settimanali.

NORME IN MATERIA DI SICUREZZA

L'accreditato dovrà provvedere all'adeguata istruzione del personale addetto, nonché degli eventuali sostituti, in materia di sicurezza ed igiene del lavoro.

L'accreditato è tenuto ad assicurare il personale addetto contro gli infortuni e si obbliga a far osservare scrupolosamente le norme antinfortunistiche e a dotarlo di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni, in conformità alle vigenti norme di legge in materia (D.Lgs. n. 81 del 9.04.2008 e s.m.i.).

Il referente presso il quale i concorrenti possono ottenere informazioni circa i rischi specifici presenti negli ambienti di lavoro dell'Amministrazione è il Responsabile del Servizio di Protezione ubicato in Viale Tunisia n. 50 – 20124 MILANO (tel. 0248015228).

Non essendo stati rilevati “*rischi da interferenza*” non si procede alla redazione del DUVRI ed alla quantificazione dei relativi costi per la sicurezza.

Per tutti gli altri rischi non riferibili alle interferenze resta immutato l'obbligo per ciascun operatore di elaborare il proprio documento di valutazione dei rischi e di provvedere all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione necessarie per eliminare o ridurre al minimo i rischi specifici propri dell'attività svolta.

L'inosservanza delle leggi in materia di sicurezza di cui al presente articolo può determinare la risoluzione del contratto.

CODICE DI COMPORTAMENTO

Ai sensi dell'art. 2, comma 3, del DPR 62 del 16.04.2013 "*Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art. 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165*" i dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo dell'Operatore Accreditato sono tenuti al rispetto delle norme di comportamento previste dal suddetto decreto, e dal codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Milano, approvato con deliberazione G.C. n. 2659 del 2013 e s.m.i. pena la eliminazione dell'elenco di Operatori Accreditati e conseguente risoluzione del Patto di Accreditamento.

Entrambi i documenti sono consultabili e scaricabili dal sito web istituzionale del Comune di Milano, sezione "*Amministrazione trasparente*".

Le violazioni delle disposizioni in essi contenuti potranno comportare, a seconda della gravità della violazione, l'eliminazione dell'operatore dall'Elenco, e fatto salvo il diritto del Comune di Milano ad agire in giudizio per il risarcimento del danno, anche all'immagine, procurato dall'accreditato, in relazione alla gravità del comportamento e all'entità del pregiudizio, anche morale, derivatone al decoro e al prestigio del Comune.

L'Amministrazione Comunale si riserva di chiedere ai soggetti accreditati la sostituzione del personale che manifesti comportamenti non conformi a quanto previsto dal presente capitolato e/o dimostri inadeguatezza nell'adempimento delle mansioni ad esso affidate. La richiesta di sostituzione sarà preceduta da formale contestazione a cura dell'Amministrazione Comunale.

MISURE DI CONTRASTO ALLA CORRUZIONE

Il Comune di Milano è impegnato nella lotta alla corruzione in ogni sua manifestazione.

Pena l'esclusione dall'elenco, l'operatore dovrà sottoscrivere il cd "patto di integrità" (Allegato 4).

Con l'inserimento di tale Patto di Integrità si intende garantire una leale concorrenza e pari opportunità nonché garantire una corretta e trasparente esecuzione del Patto di Accreditamento.

Il Comune di Milano potrà verificare l'applicazione del Patto di Integrità sia da parte degli operatori accreditandi/accreditati, sia da parte dei propri dipendenti, collaboratori e consulenti.

L'accreditato è inoltre tenuto in vigenza di contratto a rendere nota ai propri dipendenti la possibilità di avvalersi, dello strumento del whistleblowing (segnalazione fatti illeciti), come disciplinato dall'art. 54 bis D.lgs. 165/2001, tramite il ricorso all'apposita piattaforma del Comune di Milano (accessibile dalla home page del Comune alla sezione Amministrazione Trasparente, voce "segnala gli illeciti").

Il ricorso al predetto strumento è consentito nel caso in cui le segnalazioni riguardino illeciti o irregolarità relativi al Comune di Milano ed afferenti alle prestazioni oggetto del presente contratto. Ai sensi di legge, il dipendente che segnalerà fatti illeciti di cui è a conoscenza godrà di tutte le garanzie previste dall'art. 54 bis del D.lgs. 165/2001, con specifico riferimento alla tutela della riservatezza dei dati del segnalante, alla sottrazione del diritto di accesso alle segnalazioni effettuate ed ai relativi allegati eventualmente prodotti e al divieto di misure ritorsive eventualmente subite.

Gli Operatori Accreditati sono tenuti a rendere nota ai propri dipendenti la possibilità di avvalersi, dello strumento del whistleblowing (segnalazione fatti illeciti), come disciplinato dall'art. 54 bis D.lgs. 165/2001, tramite il ricorso all'apposita piattaforma del Comune di Milano (accessibile dalla home page del Comune alla sezione Amministrazione Trasparente, voce "segnala gli illeciti").

La verifica da parte dell'Amministrazione Comunale dalla quale emerge l'inosservanza degli oneri previsti dal presente articolo, comporterà l'impossibilità di iscriversi all'elenco o – in caso di ente accreditato – la sua cancellazione.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

L'accreditato deve provvedere ad idonea formazione del personale impiegato nell'espletamento del servizio in relazione alla tipologia del servizio prestato, con oneri a completo suo carico.

Il piano della formazione deve essere comunicato all'Amministrazione con cadenza almeno annuale. Esso coinvolgerà l'intero personale adibito al servizio e, fatta salva la formazione obbligatoria per legge, dovrà essere in parte orientato alle seguenti aree:

- mediazione dei conflitti;
- salute mentale;
- socio-affettiva;
- comunicazione e relazione.

CLAUSOLA SOCIALE

Si applicheranno, in analogia e non in applicazione, le previsioni relative alla clausola sociale di cui all'art 50 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i., allo scopo di promuovere la stabilità occupazionale ed il livello retributivo complessivo del personale impiegato.

SCIOPERO E/O INTERRUZIONE DEL SERVIZIO, SOSPENSIONI O CESSAZIONI DELL'INTERVENTO DA PARTE DELL'ACCREDITATO

Fatta salva la responsabilità in capo all'accreditato per sospensioni o cessazioni degli interventi per cause a lui imputabili, l'accreditato dovrà in ogni caso effettuare tutte le azioni necessarie al fine di garantire un efficiente passaggio di consegna del PID in carico a nuovo operatore designato.

I soggetti accreditati si obbligano a rispettare e a far rispettare ai propri dipendenti le disposizioni di cui alla legge 12.06.1990, n. 146 e s.m.i. *“sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali”*, nonché le determinazioni di cui alle deliberazioni della commissione di garanzia per l'attuazione della predetta legge.

In caso di proclamazione di sciopero o nei casi di interruzione dei servizi per causa di forza maggiore, i soggetti accreditati si impegnano a garantire, concordandolo con l'Amministrazione Comunale, il quantitativo di personale necessario per il mantenimento dei servizi, per i casi di utenti, in condizione di particolare fragilità, individuati dalle/dagli assistenti sociali.

Le interruzioni dei servizi per causa di forza maggiore non danno luogo a responsabilità alcuna per entrambe le parti. Per forza maggiore si intende qualunque fatto eccezionale, imprevedibile ed al di fuori del controllo degli operatori economici accreditati, che questi ultimi non possono evitare con l'esercizio della diligenza richiesta.

Per le prestazioni conseguentemente non erogate, nulla è dovuto ai soggetti accreditati.

INDUMENTI DA LAVORO TESSERINO DI RICONOSCIMENTO E DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE (DPI)

I soggetti accreditati devono provvedere, senza oneri aggiuntivi rispetto al valore del corrispettivo a carico dell'Amministrazione Comunale, alla fornitura di adeguati mezzi, strumenti e materiali al

personale impiegato per l'espletamento delle mansioni, ivi compresi dispositivi e materiali (mascherine, prodotti disinfettanti per gli ambienti o per la persona), volti al contenimento dell'epidemia da Covid-19.

Devono altresì fornire a tutto il personale indumenti da lavoro, come prescritto dalle norme vigenti in materia di igiene, da indossare durante le ore di servizio e dispositivi di protezione individuale previsti a seguito della valutazione rischi, ai sensi del Testo Unico in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro approvato con D.Lgs n.81/2008 e s.m.i.

Devono fornire ai propri dipendenti "tesserino" di riconoscimento, da apporre all'altezza del petto, recante:

- indicazione dell'Ente Accreditato;
- fotografia del volto dell'operatore;
- nome e cognome dell'operatore.

DOCUMENTO UNICO REGOLARITA' CONTRIBUTIVA (DURC) E PAGAMENTO DELLE RETRIBUZIONI INTERVENTO SOSTITUTIVO IN CASO DI INADEMPIENZA

Per DURC si intende il certificato che attesta contestualmente la regolarità dell'Operatore Accreditato per quanto concerne gli adempimenti INPS e INAIL, verificati sulla base della rispettiva normativa di riferimento.

L'Amministrazione Comunale acquisisce d'ufficio tale documento dell'Operatore Accreditato ogni qualvolta lo ritenga necessario e comunque nei seguenti casi:

- per la verifica della dichiarazione sostitutiva circa i requisiti richiesti per l'accreditamento;
- per l'iscrizione all' Elenco oggetto del presente avviso;
- per la stipula del Patto di Accreditamento;
- per il pagamento delle prestazioni effettuate.

In caso di omesso o tardato pagamento delle retribuzioni dovute al personale, l'Amministrazione Comunale invita per iscritto l'Operatore Accreditato a provvedervi entro i successivi 15 gg. Ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, il Comune di Milano riconoscerà la retribuzione anche in corso d'opera, direttamente ai lavoratori, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'accreditato.

RESPONSABILITÀ' E ASSICURAZIONI

Gli Operatori Accreditati si assumono ogni responsabilità civile e penale derivante ai sensi di legge nell'espletamento di quanto richiesto nel presente documento, liberando a pari titolo l'Amministrazione Comunale e si impegnano quindi ad adottare, nell'esecuzione dei servizi tutti gli accorgimenti e le cautele necessarie atte a garantire la sicurezza e l'incolumità degli utenti, del proprio personale e di terzi, nonché gli accorgimenti necessari ad evitare danni ai beni pubblici e privati, nel rispetto delle vigenti norme in materia di prevenzione degli infortuni e di igiene del lavoro con particolare riferimento al D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

L' Operatore Accreditato è pertanto responsabile dei danni che dovessero occorrere agli utenti del servizio o a terzi nel corso dello svolgimento dell'attività ed imputabili a colpa dei propri operatori o derivanti da gravi irregolarità o carenze nelle prestazioni.

A tal scopo, a maggior garanzia, gli operatori si impegnano a stipulare, prima dell'inizio del servizio, con primaria Compagnia di Assicurazione, una polizza RCT/RCO per danni che possono derivare agli

operatori o essere da questi causati agli utenti, a terzi, ai loro beni o alla struttura (fabbricati ed attrezzature) durante l'espletamento del servizio esonerando il Comune di Milano da ogni responsabilità al riguardo.

L'importo dei massimali non potrà essere inferiore ad € 3.000.000,00.

In aggiunta alla polizza sopracitata dovranno presentare R.C.T. auto relativamente al/i mezzo/i utilizzato/i per lo svolgimento dei servizi.

Si precisa che tali polizze assicurative non liberano i soggetti accreditati dalle proprie responsabilità, avendo le stesse esclusivamente lo scopo di ulteriore garanzia e che eventuali danni non coperti a seguito dei minimali assicurativi rimarranno a carico del soggetto accreditato.

Copia delle polizze assicurative, debitamente quietanzate, dovranno essere consegnate dai soggetti accreditati all'Amministrazione Comunale prima dell'avvio delle prestazioni.

VIGILANZA

Allo scopo di assicurare il rispetto dei livelli qualitativi richiesti dall'accreditamento e dall'iscrizione nell'elenco, acquisteranno particolare rilevanza le funzioni di vigilanza. Tali funzioni saranno svolte in maniera costante e con previsione a cadenza periodica, sia in relazione al possesso dei requisiti di accesso all'elenco sia in relazione alla qualità del servizio ed all'esatto adempimento degli oneri convenzionali contenuti nel cd "Patto di Accreditamento" che sarà sottoscritto dagli operatori quale adempimento prodromico all'inserimento nell'elenco.

Le funzioni di vigilanza potranno essere esercitate anche presso le sedi degli Operatori Accreditati, utilizzando le modalità di verifica e controllo ritenute più adeguate ed accedendo a qualsiasi area/mezzo relativi al servizio svolto, nonché effettuando accertamenti sul personale impiegato nell'esecuzione delle prestazioni.

REVOCA DELL'ACCREDITAMENTO

Qualora, nel corso del periodo di Accreditamento, l'Amministrazione rilevi il venir meno, in capo ad un soggetto accreditato, di una delle condizioni o requisiti di iscrizione, l'ente accreditato, fatta salva la sua responsabilità ai sensi del DPR 445/2000 in ordine alla veridicità delle condizioni rese, ed al quale è fatto obbligo di comunicare tempestivamente variazioni inerenti la sussistenza dei requisiti succitati, sarà eliminato dall'elenco, con formale provvedimento di revoca dell'accreditamento.

Parimenti si procederà alla revoca dell'accreditamento a fronte di grave inadempimento nell'esecuzione delle prestazioni.

In particolare comporta la revoca dell'Accreditamento:

- l'interruzione del servizio senza giusta causa o il rifiuto a prestarlo;
- gravi o reiterate violazioni degli obblighi contrattuali, tali da compromettere la regolarità del servizio stesso, non regolarizzate a seguito di diffide formali da parte dell'Amministrazione;
- inosservanza delle norme di legge, regolamentari e deontologiche, delle norme in materia di rapporto di lavoro, regolarità contributiva;
- impiego di personale non idoneo o insufficiente a garantire gli standard di qualità richiesti;
- sub-accreditamento sostanziale;
- mancato adempimento degli obblighi contrattuali, assicurativi, previdenziali nei confronti dei propri operatori;

- impiego di personale non conforme a quanto specificato al CAPO 7;
- violazione degli obblighi derivanti dal DPR 16.04.2013, n. 62 e dal codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Milano approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 2659 del 2013 e s.m.i.;
- inosservanza delle leggi in materia di sicurezza;
- inadempimento rispetto agli obblighi in materia di trattamento dei dati personali;
- transazioni finanziarie eseguite senza l'utilizzo di bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle stesse.

Il soggetto escluso potrà ripresentare domanda di accreditamento a discrezione dell'Amministrazione, in ragione della gravità dell'inadempimento e comunque non prima di due anni.

LA PIATTAFORMA INFORMATICA “S.I.S.A”

Allo scopo di garantire trasparenza ed efficacia nella gestione dei servizi tramite la remunerazione del corrispettivo, sarà confermato, l'impiego e il costante aggiornamento di una piattaforma Informatica cd. “S.I.S.A.”; gli operatori iscritti nell'elenco che abbiano stipulato il patto con l'Amministrazione Comunale verranno inseriti in tale piattaforma, contenente le loro informazioni e i dati relativi alla presa in carico degli utenti (numero di soggetti assistiti, tipo di prestazioni erogate, durata dell'assistenza ecc.), in modo da monitorare e mantenere aggiornati i dati relativi all'offerta dei servizi sociali. Dell'aggiornamento della piattaforma saranno onerati, oltre che gli operatori comunali, gli stessi operatori economici, i quali si impegnano ad utilizzare e ad aggiornare costantemente il software gestionale messo a loro disposizione dall'Amministrazione Comunale, inserendovi informazioni che meglio saranno dettagliate all'interno del Patto.

ONERI IN MERITO ALL'ESECUZIONE E GESTIONE DELLE PRESTAZIONI E COMUNICAZIONI SULL'ANDAMENTO DEGLI INTERVENTI.

L'accreditato dovrà garantire:

- la partecipazione ad incontri congiunti di monitoraggio e verifica dei Progetti Individuali Domiciliari, con il Servizio Sociale Professionale Territoriale di riferimento;
- garantire incontri di supervisione mensili per gli operatori;
- mantenere contatti con l'Amministrazione per la verifica costante dei programmi in atto e dei tempi delle prestazioni al fine di un monitoraggio del servizio oggetto del presente Accreditamento;
- esporre il logo del Comune di Milano, affiancandolo al proprio, nel materiale di comunicazione concordandone i termini con l'Amministrazione Comunale;
- comunicare all'Amministrazione Comunale, prima della sottoscrizione del patto, l'elenco del personale adibito agli interventi, l'indicazione del CCNL applicato, i relativi titoli professionali ed esperienza maturata, la qualifica di inquadramento contrattuale;
- fornire all'Amministrazione Comunale e al Servizio Sociale Professionale Territoriale di riferimento elementi di conoscenza rispetto all'andamento quali-quantitativo degli interventi, secondo una modalità di reportistica e rendicontazione come meglio definita nel Protocollo Operativo;
- garantire in momenti di particolare esigenza o peculiarità, come ad esempio durante il periodo estivo - da giugno a inizio settembre (agosto incluso) o in situazioni emergenziali/pandemiche, ulteriori interventi di assistenza domiciliare secondo le indicazioni specifiche che saranno dettagliate e concordate con l'Amministrazione Comunale;

- obbligare il proprio personale a non richiedere/accettare, a qualsiasi titolo, denaro o un'altra utilità di qualsiasi natura dai cittadini fruitori;
- comunicare tempestivamente all'Amministrazione Comunale ogni modificazione intervenuta negli assetti proprietari, nella struttura di impresa e negli organismi tecnici e amministrativi. Qualora quest'ultima comporti il venir meno di uno o più requisiti di iscrizione all'elenco, come ad esempio la capacità di erogare tutte le linee di intervento, sarà necessario esplicitare all'Amministrazione le modalità con cui si intende far fronte al mancato requisito, pena l'esclusione dall'Elenco.

L'operatore dovrà in ogni caso inviare immediata comunicazione al SSPT di riferimento di qualsiasi evento di carattere straordinario riguardante l'andamento degli interventi che ne impedisca la corretta realizzazione.

CAPO 6

PAGAMENTI E FATTURAZIONI

Per gli interventi/Progetti Individuali Domiciliari sarà corrisposto un pagamento a misura in relazione alle ore progettuali effettivamente impiegate.

Gli interventi effettivamente resi dovranno essere rendicontati mensilmente (entro il 20 del mese successivo) tramite l'utilizzo del sistema informativo SISA; non si procederà alla liquidazione delle fatture se le prestazioni non saranno rendicontate precedentemente e correttamente nel sistema informativo dei servizi sociali.

La rendicontazione dovrà avvenire dalle singole Cooperative che effettuano il servizio anche se in ATI/ATS.

Gli interventi effettivamente resi verranno fatturati con cadenza mensile.

Le fatture dovranno essere intestate a: COMUNE DI MILANO – Area Domiciliarità, Unità Coordinamento Servizi per la Domiciliarità - Via Sile n. 8 - 20139 Milano.

Le fatture dovranno essere inserite nella piattaforma Sistema di Interscambio (SDI) come previsto dalla legge 244 del 2007 e successivi aggiornamenti, indicando il codice Direzione 001870000199999 ed i seguenti codici univoci ufficio a seconda della tipologia di utenti:

CRGFEO per fatture relative a domiciliarità anziani, adulti e interventi di custodia sociale;

CNEFI4 per fatture relative a domiciliarità minori;

QYB1JR per fatture relative a domiciliarità disabili;

Per quanto riguarda le prestazioni a favore di persone con disagio psichico certificato, le fatture dovranno essere intestate a: COMUNE DI MILANO – Area Cultura della Salute Dipendenze e Monitoraggio, Unità Salute Mentale Promozione Cultura della Salute - Via Sile n. 8 - 20139 Milano.

Le fatture dovranno essere inserite nella piattaforma Sistema di Interscambio (SDI) come previsto dalla legge 244 del 2007 e successivi aggiornamenti, indicando il codice Direzione 001870000199999 ed il seguente codice univoco ufficio 5G0XWT.

Dagli importi delle fatture saranno detratte le eventuali penali.

La fattura dovrà essere espressa in lingua italiana e dovrà **necessariamente** contenere i seguenti elementi:

- l'importo dei corrispettivi espresso in Euro;

- eventuale esplicitazione di esenzione I.V.A. ai sensi di Legge;
- la fattura dovrà essere emessa al netto della trattenuta dell'0,5% - in analogia e non in applicazione dell'art. 30 comma 5 del D.Lgs. 50/2016;
- tutti i dati relativi al pagamento (dovrà essere indicata una sola banca, numero conto corrente - Codice CAB – ABI – IBAN - ecc.);
- il riferimento alla Determinazione Dirigenziale di impegno di spesa che sarà di volta in volta comunicato dall'Amministrazione Comunale;
- il numero delle ore effettuate per ogni linea di intervento e il municipio di riferimento, come da pre-fattura autorizzata e generata dal sistema informativo dei servizi sociali SISA;
- la dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, sottoscritta dal legale rappresentante, indicante l'elenco nominativo del personale, con l'indicazione dell'inquadramento contrattuale, operante per l'esecuzione degli interventi e attestante che tutti gli operatori utilizzati sono lavoratori dipendenti o soci lavoratori o altre forme contrattuali e che ogni obbligo contributivo, previdenziale e assicurativo relativo a detti rapporti di lavoro è stato assolto;
- ogni altra indicazione utile su richiesta dell'Amministrazione.

In caso di ATI/ATS la fatturazione dovrà avvenire da parte di ciascuna impresa/organizzazione nello stesso mese, fermo restando che gli importi indicati nella fattura verranno comunque liquidati a favore della mandataria. È in carico alla mandataria l'attività di coordinamento riguardante l'emissione delle fatture.

Il pagamento è subordinato alla stipulazione del presente Patto.

Maturate le condizioni contrattuali, il Responsabile del Procedimento, entro il termine di 30 giorni solari, accerta la conformità delle prestazioni rese, sulla base della rendicontazione risultante nel Sistema Informativo dei servizi sociali (SISA) ed inserita a cura dell'Operatore Accreditato che ha effettuato gli interventi concordati con l'Amministrazione Comunale.

Il termine di pagamento della prestazione è di 30 giorni solari decorrenti dalla data di emissione dell'attestato di regolare svolgimento delle prestazioni da parte del Responsabile del Procedimento, previa acquisizione della fattura da parte dell'Area competente.

Il pagamento avverrà mediante ordine di bonifico, con spese e/o costi connessi a carico dell'Ente Accreditato, su conto corrente segnalato dallo stesso, che dovrà rispettare le disposizioni di cui all'art. 3 della Legge n. 136/2010 e assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata Legge.

In caso di fattura irregolare il termine di pagamento verrà sospeso dalla data di contestazione dell'Amministrazione Comunale.

In caso di ritardato pagamento, il saggio degli interessi è determinato secondo quanto previsto dal D. Lgs. 09/10/2002 n. 231, come modificato dal D.Lgs. 09/11/2012 n. 192.

Il pagamento del saldo sarà effettuato non oltre il trentesimo giorno dall'emissione del certificato attestante l'avvenuta ultimazione delle prestazioni (art. 309 del Regolamento).

La rata di saldo comprende anche l'importo delle ritenute pari allo 0,5%.

Anche il pagamento del saldo verrà effettuato ai sensi della Legge 136/2010.

TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

L'Operatore Accreditato assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i. e delle norme vigenti in materia.

Gli Operatori Accreditati dovranno comunicare all'Amministrazione Comunale:

- gli estremi identificativi dei conti correnti bancari o postali dedicati;
- le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sugli stessi, o l'indicazione di un documento equipollente in caso di persone fisiche straniere;
- ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

CONTROVERSIE

Qualsiasi controversia dovesse insorgere tra l'Operatore Accreditato e il Comune di Milano, in ordine all'interpretazione, esecuzione o risoluzione del Patto di Accreditamento, l'interpretazione e la corretta esecuzione delle norme in esso contenute, o comunque in dipendenza del presente capitolato saranno di competenza del Foro di Milano.

RINVIO ALLE DISPOSIZIONI DI LEGGE

Per quanto non previsto e specificato dal presente capitolato si fa riferimento alle disposizioni europee, nazionali e regionali previste dalla normativa vigente, con particolare riferimento alla normativa richiamata nel CAPO 1, nonché alle norme del codice civile, ed in particolare quelle di cui al Libro IV, titolo II del codice civile.

TRATTAMENTO DEI DATI

L'ente gestore assume, ai sensi del D.Lgs. 196/2003, così come modificato ed integrato dal D.Lgs. 101/2018 di applicazione del Regolamento Europeo 679/2016, la qualità di "titolare del trattamento" dei dati personali, con autonomi poteri decisionali nell'esercizio delle proprie ed esclusive funzioni e in ragione della posizione rivestita; adotta tutte le misure di sicurezza, minime e idonee, nonché adempie a tutte le altre disposizioni connesse, inclusi i provvedimenti emanati dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

A tal riguardo l'ente gestore dispone e gestisce in forma autonoma e sotto la propria responsabilità, la tecnologia, gli strumenti, le risorse e l'organizzazione, senza alcuna possibilità da parte del Comune di interferire sull'organizzazione interna e sulle finalità perseguite, che restano totalmente in capo al contraente.

Per tutto quanto non previsto dal presente articolo, si rimanda al D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. così come modificato ed integrato dal D.Lgs. 101/2018 di applicazione del Regolamento Europeo 679/2016 e alle altre disposizioni in materia, compresi i provvedimenti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

CAPO 7

CAPITOLATO PRESTAZIONALE SPECIFICO PER CIASCUNA LINEA DI INTERVENTO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare per il sostegno e la cura delle persone fragili viene erogato seguendo un protocollo operativo che definisce le modalità di presa in carico ed erogazione del servizio integrata tra Comune e accreditato; il Progetto Individuale di assistenza Domiciliare (PID) definisce il piano di interventi da attuare e fornisce una descrizione del servizio rispetto agli orari di attivazione,

la durata dell'intervento. Esso è redatto di norma al momento della formalizzazione e condivisione dello stesso da parte del soggetto e dell'assistente sociale e può prevedere possibili modifiche ed integrazioni in itinere.

Il servizio agli utenti deve essere garantito in via ordinaria mediante articolazione su 6 giorni alla settimana, di norma dal lunedì al sabato, dalle ore 07:00 alle ore 19:30, per un massimo di 6 ore di prestazione giornaliera, per tutto l'arco dell'anno solare, nel rispetto delle esigenze degli utenti e del progetto individualizzato. In caso di necessità ed esigenze particolari legate ai vari progetti individualizzati, potranno essere richieste prestazioni anche nei giorni festivi, previa autorizzazione o accordi con l'Amministrazione.

Esclusivamente in casi eccezionali, previamente autorizzati con l'Amministrazione, potranno essere richieste prestazioni anche in orari notturni.

1) INTERVENTO EDUCATIVO

Obiettivi e caratteristiche degli interventi educativi

L'intervento educativo è un servizio domiciliare prevalentemente a favore di bambini/e, ragazzi/e, genitori e adulti, residenti nel Comune di Milano, che si pone l'obiettivo di sostenere la famiglia in situazioni di difficoltà, attraverso una relazione educativa, sia per minori che per adulti, ed un supporto costante alla genitorialità positiva.

Lo scopo generale è quello di svolgere attività personalizzate di natura socio-educativa favorendo l'arricchimento esperienziale e relazionale, la valorizzazione di interessi e capacità, con l'obiettivo di favorire una crescita armonica, un buon grado di autonomia, di realizzazione personale e sociale, e di integrazione nel contesto sociale.

Tale linea di intervento si caratterizza per diverse tipologie di prestazioni, come sotto declinate:

1A) EDUCATIVO INDIVIDUALE (RAPPORTO 1/1)

Il progetto di intervento educativo individuale, realizzato di norma presso il domicilio dei soggetti in carico, si pone l'obiettivo di:

1. Favorire nel quotidiano le capacità genitoriali e rafforzarne la funzione educativa attraverso:
 - Azioni volte al **miglioramento delle relazioni familiari**: conoscenza e decodificazione delle dinamiche familiari; costruzione di una relazione di fiducia famiglia/educatore; facilitazione/mediazione nei rapporti interni/esterni al nucleo familiare; accompagnamento all'inserimento del nucleo familiare in una rete informale/ di prossimità; accompagnamento all'uso di altri servizi/risorse del territorio;
 - Azioni volte al **sostegno delle capacità genitoriali**: osservazione e rinforzo delle capacità di accudimento, comunicazione, lettura dei comportamenti dei figli, differenziazione dei bisogni per ciascun figlio e per fascia d'età, sperimentazione di una relazione facilitata con altri genitori e con le agenzie educative formali e informali;
 - Azioni volte allo sviluppo delle competenze pratiche **di cura/accudimento**: interventi di supporto nella cura della persona, affiancamento della persona e della famiglia per aspetti di

organizzazione del quotidiano quali gli accompagnamenti a servizi terapeutici e scolastici, restituzione di senso, a tutti i soggetti coinvolti, su ciascuna attività effettuata;

- Azioni volte a **supportare le fragilità emergenti**: interventi per superare l'isolamento culturale/relazionale in particolare per le famiglie con persone disabili, per i nuclei migranti o mono genitore, a partire dalla valorizzazione delle capacità, della cultura d'origine della persona e del suo nucleo e delle potenzialità del suo contesto familiare.
2. **Affiancare nei diversi contesti di vita i beneficiari degli interventi per favorirne il processo evolutivo, un adeguato rapporto con la propria realtà, l'acquisizione di abilità ed autonomie adeguate all'età ed alle capacità attraverso:**
- Azioni per il positivo inserimento scolastico: affiancamento e aiuto al minore/adolescente nell'acquisizione di un adeguato metodo di studio, sostegno alla famiglia nella comprensione della funzione della scuola e di cura nei rapporti con gli insegnanti, supporto all'insegnante per evidenziare le risorse del minore con o senza disabilità privilegiando azioni che prevengano possibili fenomeni di dispersione/abbandono scolastico;
 - Azioni per il rientro positivo in famiglia: facilitazione percorso di rientro da eventuali ricoveri educativi, sanitari, nel contesto familiare, scolastico, territoriale di riferimento con affiancamento nel quotidiano della persona e dei suoi adulti di riferimento o datori di cure;
 - Agevolazione del rientro del minore nel nucleo familiare a seguito di una precedente dimissione da comunità o da chiusura di un progetto di affido;
 - Attività di affiancamento educativo per minori che hanno commesso reati nelle attività previste ai sensi del DPR 448/88 e della normativa vigente in relazione al processo penale minorile, sia individuali che in gruppo, laddove il servizio sociale comunale ne ravvisi l'opportunità/utilità, in situazioni penali prive di misure cautelari.
 - Azioni di mediazione e facilitazione della comunicazione sia in relazione al contesto familiare che a quello sociale-territoriale;
 - Ricerca e attivazione di risorse formali/informali utili per la realizzazione delle iniziative in favore della persona;
 - Partecipazione e collaborazione alla rete dei servizi pubblici e del privato sociale che a vario titolo è coinvolta nella progettazione, nello svolgimento e nel monitoraggio dell'intervento socio-educativo;
 - Azioni specifiche di accompagnamento/mediazione rivolte a soggetti che uniscono ad una patologia su base organica una forte componente di tipo psichico, che rende difficoltosa la loro accoglienza presso i servizi diurni previsti dagli standard regionali.

1B) EDUCATIVO DI GRUPPO (minimo 3 partecipanti)

Il progetto di intervento educativo di gruppo, la cui costituzione prevede un numero minimo di partecipanti pari a 3 e la cui creazione avviene su proposta del Servizio Sociale Territoriale e servizi specialistici, viene realizzato presso una sede stabilita dal SSPT diversa dal domicilio dei singoli componenti.

Il Progetto di Intervento di Gruppo si pone i seguenti obiettivi:

- interventi finalizzati **all'acquisizione di competenze sociali e relazionali** adeguate, per soggetti con vissuti di esclusione sociale dovuti alla specificità delle storie personali (acquisizione regole e comprensione dei contesti, dei ruoli e delle comunicazioni plurime);
- iniziative che incrementino le capacità e le possibilità dei partecipanti di far fronte alle difficoltà e ai problemi come: gruppi d'auto mutuo aiuto con conduttori/facilitatori, occasioni d'incontro e confronto tra genitori, tra persone con problematiche affini ecc.;
- attività di gruppo cittadine ed extracittadine – laboratori esperienziali diretti -finalizzate a valorizzare e implementare competenze relazionali, conoscenza e autonomie, attraverso l'esperienza in attività strutturate, educativamente finalizzate, come ad es. avventure in ambienti naturali fortemente coinvolgenti e di forte impatto complessivo sulla persona;
- attività di gruppo nei periodi di vacanza scolastica per gli studenti con genitori che lavorano e percorsi personali a rischio di emarginazione o con fragilità tali che rendono insufficiente l'utilizzo autonomo o esclusivo delle risorse ricreative o sportive rivolte a tutta la cittadinanza;
- Attività di gruppo durante il periodo scolastico (ad esempio Spazio Compiti).

1C) ANIMATIVO DI GRUPPO (minimo 15 partecipanti)

Il progetto di intervento animativo di gruppo, la cui costituzione prevede un numero minimo di partecipanti pari a 15 e la cui creazione avviene su proposta del Servizio Sociale Territoriale, viene realizzato nei centri diurni per anziani per persone anziane o con disabilità.

Il Progetto di intervento Animativo di Gruppo si pone i seguenti obiettivi:

- attività di gruppo, organizzate per favorire il mantenimento dell'autonomia personale e sociale, e specifiche per stimolare le abilità manuali, cognitive e socio-relazionali in genere;
- azioni per la gestione di spazi di aggregazione, attività di animazione e di organizzazione del tempo libero, e volte alla promozione dell'organizzazione autonoma del proprio tempo;
- sostegno all'integrazione sociale ed al benessere delle persone che, a causa della situazione ambientale, familiare o personale, si trovano in una condizione di solitudine ed emarginazione, attraverso attività mirate;
- attivazione di laboratori creativi che prevedono attività di gruppo per la realizzazione di oggetti, per stimolare la fantasia e soprattutto sviluppare abilità manuali, intellettive, esecutive, percettive e relazionali;
- laboratori percettivo-logico-spaziali e sensoriali quali attività che comprendono esercizi basati sulla percezione di immagini e sulla loro collocazione nello spazio, sulla classificazione e consecutività logica degli stimoli proposti e sulla discriminazione selettiva fra stimoli diversi e per stimolare la percezione attraverso esercizi che prevedono l'utilizzo selettivo dei diversi sensi;
- attività dinamiche mirate a sollecitare il movimento, con esclusione di attività specifiche di carattere terapeutico, per stimolare la coordinazione viso-motoria e le relazioni interpersonali.

Destinatari del servizio

Sono prevalentemente destinatari della linea di intervento:

- Minori (0-11 anni) e loro nuclei familiari;
- Pre-adolescenti (12-14 anni) e loro nuclei familiari;

- Adolescenti (15-18 anni o fino ai 21 anni laddove previsto dalla presa in carico a seguito di provvedimenti civili, amministrativi e penali dell'autorità giudiziaria minorile) o in caso di care leavers;
- Giovani adulti (categoria compresa indicativamente dai 19 ai 29 anni);
- Persone con disabilità;
- Adulti e anziani.

Personale: requisiti specifici

L'intervento educativo, in base alla tipologia di prestazione, si realizza attraverso la presenza di una figura professionale in possesso dei seguenti titoli:

1A e 1B: titolo di Educatore Professionale, oppure di Laurea in Scienze dell'Educazione o in Pedagogia, inquadrato al livello D2 del vigente CCNL delle cooperative sociali o equivalente oppure inquadrato a livello D1 del suddetto CCNL o equivalente, ma provvisto di esperienza come da DGR Regione Lombardia 16 febbraio 2005, n. 20943.

1C: titolo di Educatore Professionale, oppure di Laurea in Scienze dell'Educazione o in Pedagogia, inquadrato al livello D1 del vigente CCNL delle cooperative sociali o equivalente;

Progetto sperimentale per obiettivi a favore di minori

L'obiettivo della sperimentazione è quello di mettere a punto nel concreto percorsi di accompagnamento dei minorenni e delle loro famiglie in situazioni di vulnerabilità, su un bacino di utenza sfidante, individuato dagli SSPT tramite un pre-assessment specifico, composto da situazioni che evidenziano fattori di rischio, ma anche fattori di protezione e quindi potenzialità trasformative. La sperimentazione è costituita fino ad un massimo di 50 minorenni, suddivisi sulle nove zone municipali, il cui arco temporale di riferimento per valutare il raggiungimento o meno degli obiettivi è pari a due anni. La scelta di partire da progetti di intervento a favore di minori risiede nel fatto che per questo target esiste già un sistema per obiettivi consolidato a livello nazionale.

La definizione di obiettivi concreti avviene attraverso un sistema di "microprogettazione" multidimensionale partecipata trasformativa" per ogni singolo PID che si basa sulle seguenti attività:

- a. realizzare, con la partecipazione dei genitori, del bambino e di tutti gli attori coinvolti, l'analisi dei bisogni del bambino secondo il modello ecosistemico de "Il Mondo del Bambino";
- b. costruire la progettazione delle azioni in maniera coerente con suddetta analisi;
- c. realizzare le azioni progettate attraverso specifici dispositivi di intervento nei tempi definiti;
- d. valutare il livello di raggiungimento dei risultati attesi in una prospettiva sia rendicontativa (capace di rendere visibile l'agire dei servizi all'esterno) sia trasformativa (capace di innovare e migliorare le pratiche sia dei servizi che delle famiglie).

Tali attività sono documentate e declinate in microazioni misurabili entro il progetto di intervento specifico, verificato periodicamente almeno ogni 6 mesi o anche più frequentemente qualora il continuo processo di Rilevazione/Programmazione/Monitoraggio-RPM lo richieda per raggiunti obiettivi concreti e/o necessità di rimodulare le azioni, le misurazioni, le valutazioni.

L'intero programma permette di coordinare gli interventi su obiettivi operativi condivisi tra i diversi servizi, per la gestione di un unico progetto per ogni minorenne evitando ripetizioni o addirittura inefficienze dovute a tante diverse singole progettazioni per servizio, per intervento, per prestazione, a favore di una progettazione condivisa, scandita nel tempo e misurata/monitorata quindi potenzialmente efficace.

VALUTAZIONE DEL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI E MODALITA' DI RENDICONTAZIONE DEI PROGETTI SPERIMENTALI

FASI DEL PROCESSO

1. L'Équipe multidisciplinare stabilisce gli obiettivi su cui lavorare, il livello di partenza e il livello da raggiungere;
2. Valutazione in itinere, a cadenza periodica, nel corso del biennio di sperimentazione per valutare e controllare lo stato dell'arte del progetto ed eventualmente rimodulare gli obiettivi;
3. Al termine di ciascuno dei 2 anni di sperimentazione, valutazione del raggiungimento o meno degli obiettivi sulla base dei livelli attesi e dei criteri concordati inizialmente.
4. Modalità di rendicontazione:

Quota fissa (ore definite nel PID e remunerate in base al corrispettivo da patto)

+ 5% del valore del PID (quota fissa) in caso di raggiungimento almeno del 75% degli obiettivi annuali prefissati

COMPONENTE FISSA

COMPONENTE VARIABILE

Questo nuovo sistema sperimentale rappresenta un nuovo modello per la costruzione dei progetti individualizzati non più esclusivamente su prestazioni erogate su base oraria, bensì anche sul raggiungimento di obiettivi valutabili e misurabili.

Corrispettivo orario e Organizzazione del servizio

Il servizio agli utenti deve essere garantito in via ordinaria mediante articolazione su 6 giorni alla settimana, di norma dal lunedì al sabato, dalle ore 07:00 alle ore 19:30, per un massimo di 6 ore di prestazione giornaliera, per tutto l'arco dell'anno solare, nel rispetto delle esigenze degli utenti e del progetto individualizzato. In caso di necessità ed esigenze particolari legate ai vari progetti individualizzati, potranno essere richieste prestazioni anche nei giorni festivi, previa autorizzazione o accordi con l'Amministrazione.

I corrispettivi orari IVA esclusa, saranno i seguenti:

INTERVENTO EDUCATIVO	1A) EDUCATIVO INDIVIDUALE	€ 25,74
	1B) EDUCATIVO DI GRUPPO (minimo 3 partecipanti)	€ 25,74
	1C) ANIMATIVO DI GRUPPO (mediamente 15 partecipanti)	€ 24,28

Tutti gli interventi sono omnicomprensivi e includono oltre a tutti gli interventi con l'utenza presente, anche tutte le azioni correlate per la gestione della casistica e degli interventi complessivi quali indicativamente:

- stesura diario giornaliero degli interventi, relazioni periodiche e cura delle comunicazioni per la gestione della casistica;
- incontri periodici con i Servizi Sociali Territoriali per la definizione e verifica dei Progetti Individualizzati e familiari;

- incontri periodici con l'Autorità Giudiziaria, altri servizi sociali, educativi, socio - sanitari e/o specialistici/psicologici della rete di aiuto alla persona, minore/adolescente, disabile, anziano e alla sua famiglia;
- lavoro d'équipe degli operatori (educatori, operatori socio-assistenziali)
- attività di coordinamento dell'équipe educativa/socio-assistenziale e di rapporto con Servizi e Uffici dell'Amministrazione attraverso un coordinatore dell'organizzazione;
- trasmissione settimanale della programmazione degli interventi tramite il sistema informativo dei servizi sociali (SISA);
- documentazione periodica del Servizio reso, registrazione e comunicazioni dei processi e degli esiti degli interventi tramite il sistema informativo dei servizi sociali (SISA);
- attività di supervisione mensile per gli operatori ad opera di adeguata figura professionale;
- attività di formazione per gli operatori impegnati nel Servizio;
- contatti telefonici con utenza e servizi;
- eventuali piccole spese per attività ricreative - culturali e per i relativi accompagnamenti del soggetto a tali eventi;
- spese generali di organizzazione e attività correlate inclusi i costi relativi agli spostamenti degli operatori;
- spese relative al reclutamento del personale.

2) INTERVENTO SOCIO – ASSISTENZIALE

Obiettivi e caratteristiche degli interventi socio-assistenziali

L'intervento socio-assistenziale è un servizio di assistenza domiciliare a favore di anziani, anche con decadimento cognitivo e Alzheimer, bambini, persone con disabilità e adulti in condizione di fragilità e/o con disagio psichico, residenti nel Comune di Milano.

Tale intervento è costituito da un complesso di prestazioni di natura socio-assistenziale offerte a domicilio al fine di consentire la permanenza, anche se parzialmente protetta, nel normale ambiente di vita, di prevenire l'isolamento sociale e di ridurre situazioni che causano l'istituzionalizzazione.

Gli obiettivi generali del servizio sono:

- promuovere e migliorare la qualità di vita delle persone in condizioni di parziale o totale nonautosufficienza;
- mantenere la persona nel proprio ambiente di vita evitando, ove possibile, il ricorso a ricoveri ospedalieri o a strutture residenziali;
- accompagnare il mantenimento del più alto livello possibile di autonomia dei beneficiari dell'intervento;
- coinvolgere attivamente e sostenere le famiglie impegnate direttamente nella cura assistenziale;
- offrire un momento di relazione e socializzazione, finalizzato al benessere delle persone, rispondendo ad un bisogno che va al di là dell'ordinario svolgimento delle attività di assistenza;
- favorire il sostegno e la ricostruzione della rete delle relazioni sociali e familiari, onde evitare l'isolamento della persona.

Tale linea di intervento si caratterizza per diverse tipologie di prestazioni, riconducibili a tre aree d'azione: 1. Area dell'igiene della persona;

2. Area della cura dell'ambiente domestico;

3. Area della socializzazione e della relazione.

A seconda dell'intensità/complessità delle prestazioni, l'intervento socio-assistenziale, realizzato presso il domicilio dell'utente, è declinabile come segue:

2A) SOCIO-ASSISTENZIALE COMPLESSO rapporto 1/1

- Area igiene della persona
 - igiene personale, totale o parziale (Bagno assistito: doccia, bagno in vasca, igiene dei capelli anche dei soggetti allettati, spugnaturo);
 - alzata e vestizione;
 - alzata con passaggio letto/carrozzina e viceversa con vestizione;
 - sostegno nella deambulazione;
 - rimessa a letto semplice e di elevata complessità assistenziale;
 - preparazione pasto, somministrazione di cibo e bevande;
 - acquisto di generi di prima necessità;
 - assistenza e vigilanza a persone parzialmente autosufficienti e non;
 - monitoraggio nella corretta assunzione dei farmaci;
 - monitoraggio e controllo attivo;
- Area della cura dell'ambiente domestico
 - interventi di aiuto per il governo della casa, comprensivo di bucato, stiratura, cucito e rammendo, pulizie - ivi compresi la pulizia completa di vetri e infissi, stipiti, lampadari, armadi, tende - riordino, buona conservazione di arredi, suppellettili, lampadari, locali e ambienti per mezzo di attrezzature adeguate fornite dall'operatore (in regola con le norme antinfortunistiche);
 - interventi di pulizia straordinaria e interventi urgenti di pulizia generale degli ambienti in presenza di situazioni di particolare degrado igienico. Per pulizia straordinaria si intende la pulizia accurata, la sanificazione, il riordino e la pulizia di vetri e infissi, tapparelle, pareti, termosifoni ed eventuale sgombero di piccole masserizie (es. grandi accumuli di rifiuti, vecchi elettrodomestici, ecc.). Per lo svolgimento di tali prestazioni gli operatori dovranno essere dotati di idonei strumenti di lavoro e di dispositivi di protezione e prevenzione previsti dal D.Lgs.81/2008 e successive modificazioni e integrazioni;
- Area della socializzazione e della relazione
 - attività di relazione e di sostegno al benessere psicofisico dell'anziano anche all'esterno del domicilio o in situazione di gruppo;
 - compagnia e sostegno nella socializzazione;
 - interventi di accompagnamento per l'adempimento di pratiche amministrative presso uffici pubblici, per visite mediche, ospedali e luoghi di cura, per piccole commissioni;
 - interventi di monitoraggio, supervisione e tutoring domiciliare in un'ottica di ricomposizione della rete di supporto alla persona e alla famiglia;
 - in presenza di situazioni di sfratto esecutivo: sopralluogo e accompagnamento dell'utente nella nuova residenza, che si potrà trovare in tutto il territorio del Comune di Milano, predisposizione di tutto quanto necessario per il trasloco e presenza e assistenza nella fase di esecuzione dello sfratto;
 - interventi rivolti alle persone anziane ed ai nuclei familiari con presenza di figli disabili per i quali non è possibile svolgere quelle attività di sostegno previste dall'assistenza domiciliare tradizionale a causa della presenza di pluri-patologie e di una generale instabilità psicofisica. Per rispondere in modo adeguato e multidimensionale a tali bisogni, si rende necessario l'intervento congiunto di due operatori nell'ambito di un monte ore potenziato. Detto Intervento potrà essere programmato con carattere di temporaneità su singolo progetto

formulato dal Servizio Sociale, comprendendo ad esempio la casistica di situazioni di anziani e disabili relative a:

- dimissioni ospedaliere;
- eventi che peggiorano lo stato psicofisico dell'anziano o del disabile;
- anziani in attesa di ricovero definitivo o di assegno terapeutico;
- improvvisa e temporanea assenza delle reti di assistenza primaria.

2B) SOCIO-ASSISTENZIALE SEMPLICE rapporto 1/1

- Area igiene della persona
 - igiene personale semplice: igiene quotidiana del viso, delle mani, dei piedi e bidet;
 - alzata e vestizione;
 - preparazione colazione e pasto, somministrazione di cibo e bevande;
 - acquisto di generi di prima necessità;
 - piccole commissioni.
- Area della cura dell'ambiente domestico
 - interventi di aiuto per il governo della casa, comprensivo di bucato, stiratura, pulizie - ivi compresi la pulizia completa di vetri e infissi, stipiti, lampadari, armadi, tende - riordino, buona conservazione di arredi, suppellettili, lampadari, locali e ambienti per mezzo di attrezzature adeguate fornite dall'operatore (in regola con le norme antinfortunistiche);
 - interventi di pulizia straordinaria e interventi urgenti di pulizia generale degli ambienti in presenza di situazioni di particolare degrado igienico. Per pulizia straordinaria si intende la pulizia accurata, la sanificazione, il riordino e la pulizia di vetri e infissi, tapparelle, pareti, termosifoni ed eventuale sgombero di masserizie. Per lo svolgimento di tali prestazioni gli operatori dovranno essere dotati di idonei strumenti di lavoro e di dispositivi di protezione e prevenzione previsti dal D.Lgs.81/2008 e successive modificazioni e integrazioni.
- Area della socializzazione e della relazione
 - attività di relazione e di sostegno al benessere psicofisico dell'anziano anche all'esterno del domicilio o in situazione di gruppo;
 - compagnia e sostegno nella socializzazione;
 - interventi di accompagnamento per l'adempimento di pratiche amministrative presso uffici pubblici, per visite mediche, ospedali e luoghi di cura, per piccole commissioni;
 - Interventi di monitoraggio, supervisione e tutoring domiciliare in un'ottica di ricomposizione della rete di supporto alla persona e alla famiglia.

2C) SOCIO –ASSISTENZIALE DI GRUPPO minimo 6 massimo 8 partecipanti

Il Progetto di intervento socio-assistenziale di gruppo è declinabile come segue:

- momenti aggregativi e di socializzazione caratterizzati da una forte compartecipazione ed integrazione progettuale tra educatori e personale socio-assistenziale, erogati con continuità durante tutto l'anno, nei quali consolidare i rapporti in atto o attivarne di nuovi all'interno di uno spazio protetto sul territorio;
- attività, di tipo laboratoriale e/o esperienziale di gruppo, finalizzate all'inclusione sociale (es: igiene e cura di sé, abilità manuali, etc.) declinate in base alla specificità dei bisogni individuali, che non necessitano di un supporto continuativo e costante da parte di un operatore garantendo un maggior rapporto di efficacia-efficienza e costi;
- attività aggregative, animative, ricreative e di inclusione sociale di gruppo, rivolti a minori ed adulti con disabilità, a minori ed adulti con vissuti di esclusione sociale, dovuti sia alla patologia sia alla specificità delle storie personali; tali attività diventano esse stesse un intervento di sollievo alla famiglia;
- ogni progetto non può prevedere più di 20 ore mensili.

Destinatari del servizio

Sono destinatari della linea di intervento:

- Bambini/e e ragazzi/e;
- Adulti in difficoltà e/o con disagio psichico;
- Disabili;
- Anziani.

Personale: requisiti specifici

L'intervento socio-assistenziale in base alla tipologia e all'intensità di prestazione si realizza attraverso la presenza di un operatore professionale in possesso dei seguenti requisiti:

2A) Socio-assistenziale complessa: operatore O.S.S. in possesso dell'attestato di Operatore Socio-Sanitario o operatore inquadrato almeno a livello C1 del vigente CCNL delle Cooperative Sociali o equivalente, in coerenza con le mansioni richieste per l'erogazione delle prestazioni di cui al presente capo;

2B) Socio-assistenziale semplice: Operatore A.S.A. in possesso dell'attestato di Ausiliario Socio Assistenziale o operatore inquadrato almeno a livello A1 del vigente CCNL delle Cooperative Sociali o equivalente, in coerenza con le mansioni richieste per l'erogazione delle prestazioni di cui al presente capo;

2C) Socio-assistenziale di gruppo: a seconda della tipologia di progetto di gruppo, operatore A.S.A. / O.S.S. in possesso del relativo attestato o operatore inquadrato almeno livello A1 o C1 del vigente CCNL delle Cooperative Sociali o equivalente in coerenza con le mansioni richieste per l'erogazione delle prestazioni di cui al presente capo;

Corrispettivo orario e Organizzazione del servizio

Il servizio agli utenti deve essere garantito in via ordinaria mediante articolazione su 6 giorni alla settimana, di norma dal lunedì al sabato, dalle ore 07:00 alle ore 19:30, per un massimo di 6 ore di prestazione giornaliera, per tutto l'arco dell'anno solare, nel rispetto delle esigenze degli utenti e del progetto individualizzato. In caso di necessità ed esigenze particolari legate ai vari progetti individualizzati, potranno essere richieste prestazioni anche nei giorni festivi, previa autorizzazione o accordi con l'Amministrazione.

Esclusivamente in casi eccezionali, previamente autorizzati con l'Amministrazione, potranno essere richieste prestazioni anche in orari notturni.

I corrispettivi orari, IVA esclusa, saranno i seguenti:

INTERVENTO SOCIO- ASSISTENZIALE	2A) SOCIO-ASSISTENZIALE COMPLESSO	€ 22,92
	2B) SOCIO-ASSISTENZIALE SEMPLICE	€ 22,92
	2C) SOCIO-ASSISTENZIALE DI GRUPPO (min. 6max 8 partecipanti)	€ 22,92

Tutti gli interventi sono omnicomprendivi e includono oltre a tutti gli interventi con l'utenza presente, anche tutte le azioni correlate per la gestione della casistica e degli interventi complessivi quali indicativamente:

- stesura diario giornaliero degli interventi, relazioni periodiche e cura delle comunicazioni per la gestione della casistica;
- incontri periodici con i Servizi Sociali Territoriali per la definizione e verifica dei Progetti Individualizzati e familiari;
- incontri periodici con l'Autorità Giudiziaria, altri servizi sociali, educativi, socio - sanitari e/o specialistici/psicologici della rete di aiuto alla persona, minore/adolescente, disabile, anziano e alla sua famiglia;
- lavoro d'équipe degli operatori (educatori, operatori socio-assistenziali)
- attività di coordinamento dell'équipe educativa/socio-assistenziale e di rapporto con Servizi e Uffici dell'Amministrazione attraverso un coordinatore dell'organizzazione;
- trasmissione settimanale della programmazione degli interventi tramite il sistema informativo dei servizi sociali (SISA);
- documentazione periodica del Servizio reso, registrazione e comunicazioni dei processi e degli esiti degli interventi tramite il sistema informativo dei servizi sociali (SISA);
- attività di supervisione mensile per gli operatori ad opera di adeguata figura professionale;
- attività di formazione per gli operatori impegnati nel Servizio;
- contatti telefonici con utenza e servizi;
- eventuali piccole spese per attività ricreative - culturali e per i relativi accompagnamenti del soggetto a tali eventi;
- spese generali di organizzazione e attività correlate inclusi i costi relativi agli spostamenti degli operatori;
- spese relative al reclutamento del personale.

3) CONTRASTO AGLI INCONVENIENTI IGIENICI

Obiettivi e caratteristiche degli interventi di contrasto agli inconvenienti igienici

L'intervento di Contrasto agli inconvenienti igienici è un servizio di assistenza domiciliare a favore di individui per lo più anziani e adulti, tendenzialmente soli, in stato di fragilità psichica, spesso in stato di depressione, senza legami parentali forti, talora con disagio mentale, anche non certificato, e isolati dal contesto sociale che li circonda, residenti nel Comune di Milano.

Tale linea è pensata per svolgere un'azione prodromica ad eventuali ulteriori interventi, sia per quanto riguarda l'ambiente domestico e la cura della persona, sia per quanto riguarda la creazione, la salvaguardia e la fortificazione di relazioni di rete tra l'utente e il contesto in cui vive.

Gli obiettivi generali del servizio sono:

- promuovere e migliorare la qualità di vita delle persone in condizioni di isolamento dal contesto sociale, spesso in stato di depressione o di altre tipologie di disagio mentale;
- consentire la permanenza, anche se parzialmente protetta, nel normale ambiente di vita, prevenendo comportamenti volti all'abbandono della cura di sé e dell'ambiente domestico;
- favorire la creazione della rete dei servizi per un approccio multidisciplinare;
- migliorare le condizioni igieniche della persona e dell'ambiente quale strategia per prevenire il così detto fenomeno del "*barbonismo domestico*";
- accompagnare nel percorso di ricostruzione di abitudini di vita sane;
- accompagnare la persona alla partecipazione a percorsi di cura, nello specifico ad

interventi di tipo psicologico e/o psichiatrico;

- monitorare e supervisionare persone affette da questo tipo di disagio;
- superare l'isolamento sociale tramite la creazione di una rete di supporto alla persona favorendo il sostegno e la ricostruzione della rete delle relazioni sociali, familiari e di vicinato.

3A) Contrasto agli inconvenienti igienici - rapporto 1/1

Tale linea di intervento si caratterizza per diverse tipologie di prestazioni:

- creazione di una relazione di fiducia con il beneficiario dell'intervento al fine di promuoverne la consapevolezza e la partecipazione a percorsi di fuoriuscita dalla situazione di bisogno;
- creazione di interventi che siano caratterizzati dalla sinergia sia con la linea di intervento 1 che con la linea di intervento 2 a seconda del bisogno specifico emergente e della tipologia di PID e/o con altre tipologie di intervento ritenute idonee;
- gestione delle relazioni della rete dei servizi pubblici e privati presenti sul territorio, ad es. unità operativa igiene e sanità pubblica, ATS, con il medico curante, CPS, ufficio igiene dell'abitato, ecc.;
- accompagnamento nella costruzione e nella riattivazione delle relazioni, laddove presenti, con parenti, vicini, ecc.
- supervisione e monitoraggio sull'eventuale svolgimento di interventi propri delle altre linee di intervento, volti ad un'azione complementare sul progetto, quali ad esempio:
 - interventi di pulizia straordinaria e interventi urgenti di pulizia generale degli ambienti in presenza di situazioni di particolare degrado igienico. Per pulizia straordinaria si intende la pulizia accurata, la sanificazione, il riordino e la pulizia di vetri e infissi, tapparelle, pareti, termosifoni ed eventuale sgombero di masserizie. Per lo svolgimento di tali prestazioni gli operatori dovranno essere dotati di idonei strumenti di lavoro e di dispositivi di protezione e prevenzione previsti dal D.Lgs.81/2008 e successive modificazioni e integrazioni;
 - igiene personale, totale o parziale (Bagno assistito: doccia, bagno in vasca, igiene personale, ecc.);
 - interventi di tutoring domiciliare in un'ottica di ricomposizione della rete di supporto alla persona e alla famiglia;
 - interventi di supporto alle fragilità emergenti, volte al superamento dell'isolamento culturale/relazionale;
 - interventi di affiancamento per lo sviluppo di competenze pratiche di cura e accudimento di sé e del proprio ambiente domestico;
 - supervisione di interventi di manutenzione;

Destinatari del servizio

Sono destinatari della linea di intervento, anziani e adulti in difficoltà con disagio psichico certificato e non;

Personale: requisiti specifici

L'intervento, in base alla tipologia e all'intensità di prestazione, si realizza attraverso la presenza di un operatore professionale in possesso dei seguenti requisiti:

Educatore professionale o operatore inquadrato almeno a livello C3/D1 del vigente CCNL delle Cooperative Sociali o equivalente, in coerenza con le mansioni richieste per l'erogazione delle prestazioni di cui al presente capo.

Corrispettivo orario e Organizzazione del servizio

Il servizio agli utenti deve essere garantito in via ordinaria mediante articolazione su 6 giorni alla settimana, di norma dal lunedì al sabato, dalle ore 07:00 alle ore 19:30, per tutto l'arco dell'anno solare, nel rispetto delle esigenze degli utenti e del progetto individualizzato. In caso di necessità ed esigenze particolari legate ai vari progetti individualizzati, potranno essere richieste prestazioni anche nei giorni festivi, previa autorizzazione o accordi con l'Amministrazione.

Il corrispettivo orario, IVA esclusa, sarà il seguente:

INTERVENTO DI CONTRASTO AGLI INCONVENIENTI IGIENICI	3A) CONTRASTO AGLI INCONVENIENTI IGIENICI	€ 24,28
--	---	---------

Tutti gli interventi sono omnicomprensivi e includono oltre a tutti gli interventi con l'utenza presente, anche tutte le azioni correlate per la gestione della casistica e degli interventi complessivi quali indicativamente:

- stesura diario giornaliero degli interventi, relazioni periodiche e cura delle comunicazioni per la gestione della casistica;
- incontri periodici con i Servizi Sociali Territoriali per la definizione e verifica dei Progetti Individualizzati e familiari;
- incontri periodici con l'Autorità Giudiziaria, altri servizi sociali, educativi, socio - sanitari e/o specialistici/psicologici della rete di aiuto alla persona, minore/adolescente, disabile, anziano e alla sua famiglia;
- lavoro d'équipe degli operatori (educatori, operatori socio-assistenziali);
- attività di coordinamento dell'équipe educativa/socio-assistenziale e di rapporto con Servizi e Uffici dell'Amministrazione attraverso un coordinatore dell'organizzazione;
- trasmissione settimanale della programmazione degli interventi tramite il sistema informativo dei servizi sociali (SISA);
- documentazione periodica del Servizio reso, registrazione e comunicazioni dei processi e degli esiti degli interventi tramite il sistema informativo dei servizi sociali (SISA);
- attività di supervisione mensile per gli operatori ad opera di adeguata figura professionale;
- attività di formazione per gli operatori impegnati nel Servizio;
- contatti telefonici con utenza e servizi;
- eventuali piccole spese per attività ricreative - culturali e per i relativi accompagnamenti del soggetto a tali eventi;
- spese generali di organizzazione e attività correlate inclusi i costi relativi agli spostamenti degli operatori;
- spese relative al reclutamento del personale;

4) INTERVENTO DI CUSTODIA SOCIALE

Obiettivi e caratteristiche degli interventi di Custodia Sociale

L'obiettivo dell'intervento di custodia sociale è prioritariamente quello di fornire sostegno alle persone e alle famiglie in condizioni di fragilità, favorire il presidio e il monitoraggio del territorio, creare coesione sociale e favorire lo sviluppo della socialità nei caseggiati di Edilizia Residenziale Pubblica. L'azione del Custode Sociale si realizza prevalentemente nelle vie riportate nell'Elenco allegato al presente Avviso (Allegato 5)

Tale intervento è costituito da un complesso di prestazioni di varia natura, i cui obiettivi generali sono di seguito meglio declinati:

- monitoraggio finalizzato alla prevenzione di situazioni di solitudine ed emarginazione;
- monitoraggio della situazione complessiva del quartiere e dei residenti degli alloggi ERP tramite la collaborazione con i referenti di ALER e MM S.p.A.;
- rilevazione dei bisogni espressi e inespressi rispetto alle segnalazioni che pervengono dai servizi e dai care givers;
- ascolto delle richieste e delle problematiche e attivazione di azioni concrete per la loro soluzione sulla base di un programma concordato e autorizzato dal Servizio Sociale Territoriale e dalle Assistenti Sociali di riferimento;
- attivazione di interventi in situazione di emergenza (ad esempio: acquisto farmaci, cura della persona, accompagnamenti, commissioni);
- attivazione di progetti brevi e a termine prodromici ad una successiva presa in carico o ad attivazione di altri interventi (ad esempio: aiuto domestico, cura della persona, accompagnamenti, piccole commissioni e acquisti);
- collaborazione con i servizi di guardiania (Aler e MM) degli stabili e con le altre realtà formali e informali presenti sul territorio;
- organizzazione di attività di socializzazione: attività ludico-creative e culturali attraverso la realizzazione di laboratori creativi, eventi occasionali (uscite sul territorio, feste, pranzi, momenti di incontro/informazione su temi specifici) con il fine di prevenire l'isolamento, creare nuove relazioni e intercettare nuovi bisogni;
- azioni volte a favorire l'integrazione dei cittadini fragili nei quartieri ad alto rischio;
- dar voce al bisogno individuandolo nel luogo e nel momento in cui si manifesta facendo sì che, non solo il cittadino si rechi al servizio di Custodia Sociale, ma che sia anche il servizio ad avvicinarsi al cittadino;

4A) PRESTAZIONE INDIVIDUALE

Il Progetto di Intervento "*prestazione individuale*" si attiva di norma su richiesta del Servizio Sociale Territoriale, valutata la situazione del soggetto fragile ed eventualmente anche quella del suo nucleo familiare, fatta salva l'attivazione da parte dei custodi sociali di interventi in situazioni di emergenza, che dovranno comunque essere comunicati all'assistente sociale del territorio, la quale valuterà l'opportunità di una eventuale conferma, rimodulazione o conclusione degli stessi.

Gli interventi, attivati direttamente o attingendo alle risorse della rete territoriale, consistono in:

- monitoraggio e relazione con l'utente a domicilio o telefonicamente;
- accompagnamento dell'utente nel disbrigo di pratiche burocratiche qualora l'utente o il suo nucleo familiare o chi per essi non siano in grado di svolgerle in autonomia quali ad esempio: raccolta di documenti, svolgimento di pratiche per invalidità civile/richiesta amministratore di sostegno/ISEE; in casi motivati da effettiva assenza di alternative, il custode potrà provvedere anche all'effettuazione di pratiche online;

- piccole commissioni in sostituzione della persona qualora l'utente o il suo nucleo familiare o chi per essi non siano in grado di svolgerle in autonomia;
- le commissioni di cui sopra si riferiscono a: consegna di piccole spese di beni di prima necessità, farmaci, prescrizioni mediche;
- affiancamento all'utente per il disbrigo di pratiche e/o visite e/o accessi presso ospedali, uffici pubblici, ambulatori, contatti con MMG, strutture sanitarie, prenotazioni visite mediche ecc.; solo in caso di effettiva assenza di alternative, l'utente sarà accompagnato con l'auto messa a disposizione dall'operatore;
- interventi e azioni di supporto a cittadini fragili in occasione di Progetti previsti dai Piani di Mobilità, in caseggiati ERP, in collaborazione con SSPT e DC Casa su richiesta in tal senso da parte dell'utente, eventualmente in collaborazione coi suoi familiari/care-giver di riferimento;
- in caso di dimissioni ospedaliere e/o necessità di tipo sanitario svolgimento di piccole commissioni o spese come ad esempio, acquisto di medicinali, ausili e presidi, e/o interventi di aiuto domestico o di cura della persona. Sono interventi che si intendono come eccezionali e di breve durata.

Sono escluse le prestazioni non coerenti con le finalità generali proprie di questa linea di intervento, quali, a titolo solo esemplificativo e non tassativo:

- ✓ operazioni di movimentazione masserizie varie da smaltire o in occasione di traslochi;
- ✓ installazione di decoder.

Il custode sociale non si sostituirà nell'adempimento dei compiti assegnati dall'Autorità Giudiziaria all'amministratore di sostegno o a figure analoghe (tutore, curatore e affini) fatte salve richieste in tal senso da parte dell'Ufficio Tutele della Direzione Welfare e Salute

Destinatari del servizio

Sono destinatari della linea di intervento:

- Persone e famiglie in difficoltà residente negli alloggi ERP salvo casi eccezionali;

Personale: requisiti specifici

L'intervento di Custodia Sociale si realizza attraverso la presenza di un operatore professionale inquadrato al livello C1 del vigente CCNL delle Cooperative Sociali o equivalente;

Corrispettivo orario e organizzazione del servizio

Il servizio agli utenti deve essere garantito di norma 5 giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì, in arco temporale che va dalle ore 08:30 alle ore 18:30, per tutto l'arco dell'anno solare, nel rispetto delle esigenze degli utenti, del progetto e delle attività programmate e concordate.

Il corrispettivo orario, IVA esclusa, sarà il seguente:

INTERVENTO DI CUSTODIA SOCIALE	4A) PRESTAZIONI INDIVIDUALI	€ 21,87
---	-----------------------------	---------

Tutti gli interventi sono omnicomprensivi e includono oltre a tutti gli interventi con l'utenza presente, anche tutte le azioni correlate per la gestione della casistica e degli interventi complessivi quali indicativamente:

- stesura diario giornaliero degli interventi, relazioni periodiche e cura delle comunicazioni per la gestione della casistica;
- incontri periodici con i Servizi Sociali Territoriali per la definizione e verifica dei Progetti Individualizzati e familiari;

- incontri con altri servizi della rete territoriale;
- équipe e attività di coordinamento con Servizi e Uffici dell'Amministrazione attraverso un coordinatore dell'organizzazione;
- trasmissione settimanale della programmazione degli interventi tramite il sistema informativo dei servizi sociali (SISA);
- documentazione periodica del Servizio reso, registrazione e comunicazioni dei processi e degli esiti degli interventi tramite il sistema informativo dei servizi sociali (SISA);
- attività di supervisione mensile per gli operatori ad opera di adeguata figura professionale;
- attività di formazione per gli operatori impegnati nel Servizio;
- contatti telefonici con utenza e servizi;
- eventuali piccole spese per attività ricreative - culturali e per i relativi accompagnamenti del soggetto a tali eventi;
- spese generali di organizzazione e attività correlate inclusi i costi relativi agli spostamenti degli operatori;
- spese relative al reclutamento del personale.

4B SOCIALIZZAZIONE E COESIONE SOCIALE, ATTIVITA' DI SPORTELLLO E ATTIVITA' DI RETE

La linea di intervento 4B *“Socializzazione e coesione sociale, attività di sportello e attività di rete”* presenta delle peculiarità intrinseche che la differenziano in modo rilevante dagli altri interventi, svolgendosi parallelamente ad essi, ma presentando ambiti di contatto tali per cui è possibile che gli interventi coesistano quali misure di sostegno in capo allo stesso cittadino in condizione di fragilità. Per le ragioni sopra esposte si può ritenere che le prestazioni della linea di intervento 4B si possano considerare prodromiche ad una presa in carico del soggetto o siano ad essa alternative.

Tali peculiarità comportano la necessità di avviare un percorso di CO-PROGETTAZIONE, successivo all'Accreditamento, al fine di identificare e costruire delle proposte progettuali per lo svolgimento degli interventi di socialità e per le attività di sportello e le attività di rete, che possano contemplare elementi di innovazione rispetto agli interventi di tipo tradizionale, anche a seguito di una (ri)lettura del contesto socio economico, così fortemente mutato in ragione dei noti accadimenti legati alla diffusione del virus da Covid-19.

La co-progettazione sarà avviata a seguito della chiusura degli elenchi di enti accreditati, e sarà realizzata con bando successivo, tramite invito a presentare proposte progettuali in merito agli ambiti evidenziati.

CAPO 8

PENALI

1. L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza da parte dell'Amministrazione, verso cui l'Operatore Accreditato avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 (dieci) giorni dal ricevimento della contestazione inviata dall'Amministrazione.
2. In caso di mancata presentazione o accoglimento delle controdeduzioni l'Amministrazione procederà all'applicazione delle sopra citate penali.
3. E' fatto salvo il diritto dell'Amministrazione al risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

	OGGETTO	Importo
1	Ritardo nell'attivazione dell'intervento rispetto al termine concordato con il Servizio Sociale Professionale Territoriale (SSPT). Per ogni giorno di ritardo:	€ 150
2	Rifiuto di attivazione del PID per motivazioni non imputabili a causa di forza maggiore:	€ 300
3	Negligenza in materia di trattamento dei dati personali. Per ogni episodio:	€ 200
4	Mancata comunicazione immediata da parte dell'Operatore Accreditato al SSPT di riferimento di eventi straordinari sull'andamento degli interventi che ne impediscano la corretta realizzazione. Per ogni mancata comunicazione:	€100
5	Mancata designazione entro 48 ore di un sostituto dell'operatore eventualmente assente, dimissionario o congedato. Per ogni mancata designazione:	€ 150
6	Per ogni mancata comunicazione del sostituto di cui sopra:	€ 50
7	Mancato possesso da parte del personale incaricato dei requisiti di professionalità ed esperienza declinati al CAPO 7. Per ogni inadempienza:	€ 200
8	Mancata effettuazione delle azioni necessarie al fine di garantire un efficiente passaggio di consegna del PID in carico a nuovo operatore designato. Per ogni caso:	€ 300
9	Mancata o inadeguata dotazione degli operatori di idonei strumenti di lavoro/ di dispositivi di protezione e prevenzione previsti dal D.Lgs.81/2008 e s.m.i.:	€ 300
10	Mancata o inadeguata formazione del personale addetto, nonché degli eventuali sostituti, in materia di sicurezza ed igiene del lavoro:	€ 300
11	Mancata o inadeguata formazione degli operatori nelle materie previste dall'Avviso:	€ 50
12	Mancata designazione della composizione e dei riferimenti dei componenti lo "Staff amministrativo e contabile":	€ 50
13	Mancata designazione del Coordinatore/trice Tecnico Metodologico del Servizio o mancata comunicazione in caso di sostituzione:	€ 50
14	Mancata reperibilità del Coordinatore, da parte dell'Amministrazione Comunale nelle ore d'ufficio, tutti i giorni lavorativi e, quando richiesto, anche gli altri giorni settimanali. Per ciascun episodio:	€ 100

15	Designazione del Coordinatore di cui sopra in numero non adeguato (almeno uno ogni 50 operatori):	€ 50
16	Mancato possesso in capo al Coordinatore, dei requisiti previsti	€ 100
17	Mancato svolgimento, da parte del Coordinatore di cui sopra, delle funzioni previste	€ 100
18	Mancata comunicazione dell'elenco del personale operante. Per ogni mancata comunicazione:	€ 50
19	Mancata rendicontazione (nei tempi previsti da successivo Protocollo Operativo) delle prestazioni svolte tramite l'utilizzo del sistema informativo dei servizi sociali (SISA). Per ogni giorno di ritardo:	€ 150
20	Mancato utilizzo del sistema informativo dei servizi sociali (SISA) per gli ulteriori adempimenti ivi previsti, per ogni inadempimento:	€ 100
21	Mancato rispetto dei tempi di fatturazione come previsto dal CAPO 6 del presente Avviso. Per ogni mancanza:	€ 50
22	Mancata disponibilità del veicolo, destinato al trasporto e agli accompagnamenti dei cittadini a visite, adempimenti e disbrigo pratiche ecc. Per ogni inadempienza:	€ 100
23	Mancato rinnovo della polizza RCT/RCO, o rinnovo con massimali inadeguati:	€ 200
24	Mancata stipula/rinnovo di R.C.T. auto relativamente al/i mezzo/i utilizzato/i per lo svolgimento dei servizi. Per ogni giorno:	€ 200
25	Mancata dotazione o utilizzo da parte degli operatori del "tesserino" di riconoscimento:	€ 50
26	Mancata o inadeguata individuazione di una sede per gli interventi di gruppo secondo quanto richiesto nel presente Avviso. Per ogni inadempienza:	€ 100
27	Mancata presenza agli incontri di monitoraggio e verifica dei Progetti Individuali, con il Servizio Sociale Professionale Territoriale di riferimento. Per ogni mancanza ingiustificata:	€ 50
28	Mancata esposizione del logo del Comune di Milano, affiancandolo al proprio, nel materiale di comunicazione concordandone i termini con l'Amministrazione Comunale:	€ 50

Per ulteriori inadempimenti si applicheranno sanzioni a discrezione dell'Amministrazione, in ragione della loro gravità.

L'applicazione delle penali sarà preceduta da regolare contestazione dell'inadempimento, verso cui l'Operatore Accreditato avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 giorni dalla comunicazione della contestazione inviata dall'Amministrazione Comunale.

In caso di mancata presentazione o rigetto delle controdeduzioni, l'Amministrazione Comunale procederà all'applicazione delle sopraccitate penali.

Per ogni ulteriore chiarimento, è possibile inviare una mail all'indirizzo PEC accreditamentodomiciliarita@pec.comune.milano.it che l'Amministrazione si impegna a riscontrare entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, restando in capo all'operatore l'invio intempestivo delle richieste di chiarimento, in relazione ai tempi individuati per la prima iscrizione, a tal proposito l'ultima data utile per la presentazione di quesiti è individuata nel giorno 28/04/2022. Le risposte ai quesiti verranno pubblicate sotto forma di FAQ nella sezione dedicata al presente Avviso all'interno dell'Amministrazione Trasparente del Comune di Milano.

Allegati al presente Avviso:

- ✓ Allegato 1) - Modello istanza di partecipazione e contestuale dichiarazione relativa al possesso dei requisiti ai sensi del DPR 445/2000 e s.m.i.;
- ✓ Allegato 2) - Modello di dichiarazione di idoneità morale ai sensi del DPR 445/2000 e s.m.i.;
- ✓ Allegato 3) - Schema Patto di Accreditamento da sottoscrivere per accettazione su ogni foglio a cura del Legale Rappresentante dell'Ente;
- ✓ Allegato 4) - Modello Patto d'Integrità;
- ✓ Allegato 5) – Elenco vie stabili ERP.

Il Responsabile del procedimento

Dott.ssa Raffaella Botta

Il Direttore dell'Area Domiciliarità

Dott. Giuseppe Barbalace