



**CITTÀ DI CLUSONE**  
*Provincia di Bergamo*

**AMBITO TERRITORIALE SOCIALE VALLE SERIANA  
SUPERIORE E VALLE DI SCALVE**



**COMUNE DI CLUSONE**  
**Ente Capofila Ambito Territoriale Sociale**  
**Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve**

**PRINCIPI E CRITERI ORGANIZZATIVI DEI SERVIZI A  
SUPPORTO DELLA DOMICILIARITÀ, EROGATI MEDIANTE  
VOUCHER, A FAVORE DEI CITTADINI RESIDENTI NEI  
COMUNI DELL'AMBITO TERRITORIALE VALLE SERIANA  
SUPERIORE E VALLE DI SCALVE**  
**CIG: BB9BDA788A**



**CITTÀ DI CLUSONE**  
*Provincia di Bergamo*

**AMBITO TERRITORIALE SOCIALE VALLE SERIANA  
SUPERIORE E VALLE DI SCALVE**



## SOMMARIO

Premessa .....	1
Art. 1. Definizioni .....	1
Art. 2. Oggetto .....	1
Art. 3. Destinatari.....	2
Art. 4. Obiettivi.....	2
Art. 5. Tipologia degli interventi.....	2
Art. 6. Organizzazione del servizio .....	6
Art. 7. Modalità di attivazione .....	7
Art. 8. Profili professionali .....	8
Art. 9. Valori economici delle prestazioni .....	8
Art. 10. Revisione dei corrispettivi .....	9
Art. 11. Modalità di pagamento .....	9
Art. 12. Requisiti di accreditamento.....	10
Art. 13. Inadempimenti e penalità .....	12
Art. 14. Prestazioni migliorative .....	13
Art. 15. Prestazioni accessorie .....	13



**CITTÀ DI CLUSONE**  
Provincia di Bergamo

**AMBITO TERRITORIALE SOCIALE VALLE SERIANA  
SUPERIORE E VALLE DI SCALVE**



## **Premessa**

L'Ambito Territoriale Sociale Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve:

- è composto da un territorio prevalentemente montano di 603,81 Km<sup>2</sup>, caratterizzato da una scarsa popolosità e da una difficile accessibilità da parte dei cittadini ai servizi essenziali. La popolazione residente al 31/12/2025 era pari a 41.897 (*fonte: anagrafi comunali*), di cui il 14,45% composto da giovani, e il 26,06% da anziani; pertanto, la struttura della popolazione può essere definita regressiva;
- intende pubblicare un bando per l'individuazione di soggetti accreditati per l'erogazione di voucher sociali a supporto della domiciliarità, al fine di rafforzare il sistema già esistente garantendo risposte più efficaci ai bisogni delle persone e favorire l'accessibilità di più fruitori possibili.

## **Art. 1. Definizioni**

Nel presente progetto sono assunte le seguenti definizioni:

- a) **Albo**: albo degli enti accreditati all'erogazione dei servizi oggetto del presente bando. Verrà costituito a seguito di apposita istruttoria;
- b) **Ambito**: Ambito Territoriale Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve, anche Ambito n. 9. È un ufficio interno al Comune di Clusone, a cui è stata assegnata la gestione dei servizi di cui al presente accreditamento. Afferiscono all'Ambito i Comuni di Ardesio, Azzone, Castione della Presolana, Cerete, Clusone, Colere, Fino del Monte, Gandellino, Gorno, Gromo, Oltressenda Alta, Oneta, Onore, Parre, Piario, Ponte Nossola, Premolo, Rovetta Schilpario, Songavazzo, Valbondione, Valgoglio, Villa d'Ogna e Vilminore di Scalve;
- c) **Comuni/funzioni associate** afferenti all'Ambito (di seguito anche solo Comuni/funzioni associate):
  - tutti i Comuni afferenti all'Ambito n. 9 (vedasi definizione "*Ambito*");
  - Unione Comuni della Presolana, a cui afferiscono i Comuni di Cerete, Fino del Monte, Onore e Songavazzo. Seppur non direttamente facente parte, anche il Comune di Rovetta ha delegato la funzione dei Servizi Sociali all'Unione Comuni della Presolana;
  - Comunità Montana di Scalve, a cui afferiscono i Comuni di Azzone, Colere, Schilpario e Vilminore di Scalve;
- d) **Équipe di Valutazione Multidimensionale**: anche solo EVM, è il dispositivo interorganizzativo e interprofessionale, finalizzato all'analisi e al confronto di situazioni caratterizzate da elevata complessità sociosanitaria. Tale complessità si esprime soprattutto nella necessità di integrare in modo efficace e coordinato i diversi servizi sanitari, sociosanitari e sociali coinvolti, superando logiche settoriali a favore di un approccio condiviso e multidimensionale.  
L'EVM è composta da: Assistente Sociale comunale, Referente dell'Ambito Territoriale Sociale, Referenti di ASST Bergamo Est delle Case di Comunità di Clusone e Vilminore di Scalve;
- e) **Stazione appaltante**: anche solo S.A., è il soggetto giuridico che promuove il presente accreditamento. Nello specifico il Comune di Clusone;
- f) **Voucher sociale**: anche solo voucher, è un titolo (strumento economico a sostegno della libera scelta del cittadino) per mezzo del quale è possibile acquistare prestazioni sociali erogate da parte di operatori professionali. Tale strumento è finalizzato a sostenere il mantenimento al domicilio di soggetti fragili individuati dagli artt. 15 e 16, comma 3 lettera d) ed e) Legge 328/2000 e art. 3 Legge 104/1992.

## **Art. 2. Oggetto**

Il presente documento mira a definire le linee fondamentali per l'erogazione di voucher sociali di servizi a supporto della domiciliarità nel territorio dell'Ambito Territoriale Sociale Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve.



**CITTÀ DI CLUSONE**  
Provincia di Bergamo

**AMBITO TERRITORIALE SOCIALE VALLE SERIANA  
SUPERIORE E VALLE DI SCALVE**



Tra gli interventi rientrano:

- **Interventi di Assistenza Domiciliare Socio-Assistenziale:**
  - Servizio di Assistenza Domiciliare socio-assistenziale (SAD);
  - Servizio di Assistenza Familiare Domiciliare (SAFD);
  - Servizio “Voucher Dimissioni Protette”;
- **Interventi di Assistenza Domiciliare Socio Educativa:**
  - Servizio di Assistenza Domiciliare socio-educativa (ADE).

### **Art. 3. Destinatari**

I servizi di assistenza domiciliare socio-assistenziale e di assistenza domiciliare socio-educativa, sono costituiti dal complesso di interventi resi mediante prestazioni di natura socio-assistenziale e educativa svolti prevalentemente al domicilio di persone anziane, persone fragili e/o non autosufficienti.

I beneficiari sono individuati dal Servizio Sociale del Comune di residenza sulla base di un Progetto Individualizzato, condiviso con il beneficiario e la famiglia.

Requisito necessario per l'attivazione del servizio è la residenza in uno dei 24 Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve.

### **Art. 4. Obiettivi**

I servizi a supporto della domiciliarità consistono nell'attivazione di interventi al fine di consentire la permanenza dei beneficiari nel normale ambiente di vita e nella comunità di appartenenza, ovvero:

- consentire la permanenza al domicilio della persona con fragilità, all'interno del proprio ambiente di vita e nella comunità di appartenenza;
- favorire l'autonomia dell'individuo nel contesto familiare e sociale;
- mantenere l'autonomia residua della persona nel contesto familiare e sociale limitando la dipendenza da altri soggetti;
- evitare istituzionalizzazioni improprie o gravi situazioni di emarginazione sociale;
- favorire le dimissioni protette dai reparti ospedalieri;
- alleviare il carico assistenziale familiare;
- promuovere la socializzazione attraverso azioni di stimolo alla partecipazione a momenti di vita associativa in cui la persona possa sentirsi utile e pienamente coinvolta;
- ridurre le esigenze di ricorso a strutture residenziali.

### **Art. 5. Tipologia degli interventi**

I servizi a sostegno della domiciliarità si compongono di:

- ***Interventi di Assistenza Domiciliare Socio- Assistenziale***, che sono costituiti dal complesso di interventi di cura e accudimento della persona e dell'ambiente in cui vive, anche temporanei, resi mediante prestazioni di natura socio-assistenziale al domicilio.

Questi interventi a loro volta si suddividono in:

- **Servizio di Assistenza Domiciliare socio-assistenziale (SAD):** il servizio è costituito dal complesso di prestazioni volte a rispondere ai diversi bisogni del cittadino nella gestione della vita quotidiana, in relazione al suo contesto di vita, alle sue condizioni generali di autonomia, al suo grado di collaborazione e partecipazione.

Tra le attività rientrano:

- prestazioni di assistenza e cura della persona di tipo igienico/sanitario di semplice esecuzione (con esclusione di prestazioni infermieristiche);
- monitoraggio della situazione generale del soggetto, controllo corretta assunzione terapia, corretta alimentazione, fornire informazioni in merito a ausili/protesi/servizi, ecc;



- preparazione/somministrazione del pasto;
- prestazioni di assistenza e cura della persona di tipo relazionale;
- prestazioni di semplice igiene e cura dell'ambiente domestico: attività prevista solamente in situazioni di fragilità ed attivabile solamente laddove si ravvedano anche altri bisogni (monitoraggio situazione generale, precarietà delle condizioni del soggetto, ecc.);
- prestazioni complementari (accompagnamento per commissioni e attività di socializzazione (senza utilizzo di mezzi).

Le tipologie di attività sono elencate ed esemplificate nella seguente tabella:

Tipologia di prestazione	Elenco esemplificativo delle prestazioni
Igiene della persona	Igiene intima a letto
	Igiene intima in bagno
	Igiene mani/viso/cavo orale a letto
	Igiene mani/viso/cavo orale in bagno
	Bagno completo a letto e shampoo
	Barba
	Pedicure/manicure
	Mantenimento generale dell'integrità cutanea
	Prevenzione piaghe da decubito
Mobilità	Passaggi posturali letto carrozzina
	Passaggi posturali carrozzina/wc
	Passaggi posturali con sollevatore
	Trasferimento camera/bagno con sostegno
	Alzata e messa a letto
	Aiuto alla deambulazione
	Alzata e postura su standing
	Mobilizzazione
Abbigliamento	Vestizione o vestizione a letto
	Vestizione o vestizione parziale
	Cambio
	Assistenza nell'applicazione ausili
Alimentazione	Preparazione/somministrazione colazione
	Preparazione/somministrazione pranzo /cena
Cura dell'ambiente e del contesto domestico	Educazione alla cura e riordino domestico
	Cura/rifacimento letto con allettato
	Cambio lenzuola (persona allettata)
	Ripristino delle condizioni ambientali per il benessere del beneficiario
Educazione ed addestramento	Affiancamento per pulizia ambiente/preparazione pasti
	Passaggio tecniche e competenze ai caregiver
Controllo e monitoraggio della situazione	Controllo approvvigionamenti (farmaci, cibo, ecc.)
	Controllo della cura dell'ambiente e della cura della persona, scambio relazionale
	Osservazione e monitoraggio dell'assunzione dei farmaci predisposti dal beneficiario, familiare, infermiere, ecc.
Commissioni per la persona	Spesa alimentare e generi vari



	Medico/farmacia
	Accompagnamento a visite *
	Accompagnamento all'esterno *
	“Piccolo segretariato” (poste, uffici comunali, prenotazioni visite, ecc.)
Mantenimento della vita di relazione	Interventi di socializzazione/relazione nei rapporti con l'esterno

\* non potendo l'operatore utilizzare il proprio mezzo (salvo in casi eccezionali e previa autorizzazione dell'ente accreditato), se non disponibile un mezzo aziendale e/o messo a disposizione dall'Ambito/Comuni/funzioni associate, il trasporto del beneficiario andrà organizzato appoggiandosi ad un ente che garantisce il trasporto sociale.

Il servizio di assistenza domiciliare socio-assistenziale può essere erogato dal lunedì alla domenica, dalle 07.00 alle 21.00, di norma per un massimo di 6 ore settimanali.

Eventuali situazioni complesse che necessitano di un'attivazione maggiore verranno valutate all'interno dell'EVM.

Il servizio domenicale e/o in giorni festivi va attivato in situazioni complesse e di indifferibilità dell'intervento e laddove la rete familiare non sia in grado di assolvere ai compiti richiesti.

- **Servizio di Assistenza Familiare Domiciliare (SAFD):** costituisce un intervento di supporto domiciliare non specialistico, destinato a persone che conservano un buon livello di autonomia personale nelle attività di cura di sé e non necessitano di interventi assistenziali da parte di personale socio-sanitario qualificato (ASA/OSS). Il servizio è finalizzato a promuovere e sostenere l'autonomia della persona nel proprio contesto di vita, favorendo il mantenimento delle capacità residue, il benessere quotidiano e la prevenzione dell'isolamento sociale, attraverso interventi di supporto nelle attività strumentali della vita quotidiana.

Le prestazioni comprendono:

- supporto nelle attività domestiche (piccole pulizie, riordino, preparazione pasti semplici)
- commissioni e disbrigo di pratiche (spese alimentari e generi vari, medico/farmacia/poste/uffici comunali, prenotazioni visite e accompagnamento all'esterno);
- supporto nella preparazione dei pasti;
- accompagnamenti per visite mediche e attività sociali;
- compagnia e relazione di aiuto;
- monitoraggio del benessere generale con segnalazione tempestiva ai servizi sociali.

Per tale servizio può essere impiegato personale senza qualifica ASA/OSS selezionato dagli Enti Erogatori a titolo esemplificativo: Assistenti famigliari e/o collaboratore famigliare, personale ASA/OSS in formazione.

Il servizio è erogato da assistenti famigliari qualificati ai sensi della L.R. Lombardia 19/2007, da collaboratori famigliari con esperienza documentata di almeno 24 mesi in attività di assistenza domiciliare iscritti al registro, o da operatori OSS/ASA in formazione che abbiano completato almeno il primo modulo teorico-pratico e il primo tirocinio curriculare, sotto il coordinamento dell'ente accreditato.

Il servizio di Assistenza Familiare Domiciliare può essere erogato dal lunedì al sabato (esclusi i giorni festivi), dalle 07.00 alle 21.00.

- **Servizio Voucher “Dimissioni protette”:** è un intervento temporaneo e intensivo di



**CITTÀ DI CLUSONE**  
Provincia di Bergamo

**AMBITO TERRITORIALE SOCIALE VALLE SERIANA  
SUPERIORE E VALLE DI SCALVE**



assistenza domiciliare socio-assistenziale attivato, di norma, a seguito di dimissione ospedaliera di **persone anziane (over 65)** in condizione di fragilità, prioritariamente con rete familiare fragile o assente. L'intervento è finalizzato a garantire una transizione protetta dall'ospedale al domicilio, assicurando la continuità assistenziale e prevenendo il rischio di ricoveri inappropriati o ripetuti.

La domanda viene presentata dall'Assistente Sociale Comunale all'Ambito Territoriale Sociale Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve entro massimo cinque giorni dalla dimissione e l'attivazione deve essere discussa in sede di Équipe di Valutazione Multidimensionale.

In base alla valutazione dell'Équipe Multidimensionale ed a quanto previsto dal piano di assistenza personalizzato, il "voucher dimissioni protette" può prevedere fino a un massimo di 24 ore, da erogarsi entro un periodo temporale non superiore ad un mese.

Considerato il carattere di urgenza delle situazioni per le quali si ritiene opportuna l'attivazione del presente servizio, il soggetto accreditato si impegna ad attivare l'intervento entro 48 ore lavorative dall'autorizzazione dell'Ambito Territoriale Sociale Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve.

Sulla base del Progetto, che definisce tempi e modalità delle prestazioni erogate possono essere fornite, in forma singola o integrata, le seguenti prestazioni di assistenza:

- prestazioni di assistenza e cura della persona di tipo igienico/sanitario di semplice esecuzione (con esclusione di prestazioni infermieristiche);
- monitoraggio della situazione generale del soggetto, controllo corretta assunzione terapia, corretta alimentazione, fornire informazioni in merito a ausili/protesi/servizi, ecc;
- preparazione/somministrazione del pasto;
- prestazioni di assistenza e cura della persona di tipo relazionale;
- prestazioni di semplice igiene e cura dell'ambiente domestico: attività prevista solamente in situazioni di fragilità ed attivabile solamente laddove si ravvedano anche altri bisogni (monitoraggio situazione generale, precarietà delle condizioni del soggetto, ecc.);
- prestazioni complementari (accompagnamento per commissioni e attività di socializzazione (senza utilizzo di mezzi);
- addestramento/supporto al caregiver.

Si specifica che il voucher dimissioni protette è completamente gratuito per la persona assistita, essendo finanziato integralmente con risorse in capo all'Ambito Territoriale.

Le prestazioni da garantire dovranno essere definite in modo dettagliato, sia nella tipologia che nei tempi, nel piano di assistenza personalizzato che dovrà essere firmato dall'Assistente sociale del Comune di residenza del beneficiario e dalla persona/famigliare/Legale Rappresentante.

Il servizio Voucher "Dimissioni protette" può essere erogato dal lunedì alla domenica, dalle 07.00 alle 21.00.

È possibile presentare domanda di attivazione sino a esaurimento delle risorse disponibili.

- **Interventi di assistenza domiciliare socio-educativa (ADE)**: l'intervento domiciliare di tipo educativo è rivolto a persone con disabilità certificata e si colloca nell'ambito del progetto personalizzato che l'Assistente Sociale referente per il territorio condivide, in integrazione con i referenti sanitari e con gli eventuali servizi specialistici, in integrazione con i referenti socio-sanitari di Ambito in collaborazione con l'ASST di riferimento, con la persona disabile e i suoi famigliari.

Il servizio può essere attivato in situazioni di particolare fragilità, dove la persona non beneficia già di altri interventi (frequenza servizi semi-residenziali, misura B1, ecc.), ed è rivolto a chi necessita di un periodo di supporto educativo mirato per il ri-orientamento del proprio progetto



**CITTÀ DI CLUSONE**  
*Provincia di Bergamo*

**AMBITO TERRITORIALE SOCIALE VALLE SERIANA  
SUPERIORE E VALLE DI SCALVE**



di vita.

L'attivazione del servizio è subordinata alla condivisione con l'Équipe di Valutazione Multidimensionale dell'Ambito Territoriale Sociale Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve.

Il progetto proposto dovrà prevedere obiettivi chiari, misurabili e definire una durata limitata nel tempo. Inoltre, ogni progetto verrà riesaminato con cadenza trimestrale, e solo dopo tale verifica potrà essere autorizzato un eventuale proseguimento.

Il servizio di Assistenza Domiciliare socio-Educativa può essere erogato dal lunedì al sabato (esclusi i giorni festivi), dalle 07.00 alle 21.00.

#### **Art. 6. Organizzazione del servizio**

- **Servizio di Assistenza Domiciliare socio-assistenziale (SAD):** successivamente alla valutazione del bisogno e condivisione delle finalità dell'intervento, l'Assistente Sociale comunale invia la richiesta di attivazione (voucher) all'ente erogatore individuato dalla famiglia. Entro tre giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta il soggetto accreditato è tenuto a contattare l'Assistente Sociale comunale per definire i contenuti progettuali e l'avvio dell'intervento. Il servizio dovrà essere attivato entro tre giorni lavorativi dal contatto con il Servizio Sociale comunale.

- **Servizio di Assistenza Familiare Domiciliare (SAFD):** successivamente alla valutazione del bisogno e condivisione delle finalità dell'intervento, l'Assistente Sociale comunale invia la richiesta di attivazione (voucher) all'ente erogatore individuato dalla famiglia. Entro tre giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta il soggetto accreditato è tenuto a contattare l'Assistente Sociale comunale per definire i contenuti progettuali e l'avvio dell'intervento. Il servizio dovrà essere attivato entro sette giorni lavorativi dal contatto con il Servizio Sociale comunale.

Si specifica che, considerata la natura sperimentale del SAFD, almeno per il primo anno il Progetto Assistenziale deve essere condiviso e definito in sede di Équipe di Valutazione Multidimensionale, convocata dall'Ambito Territoriale.

- **Servizio Voucher "Dimissioni Protette":** l'Assistente Sociale comunale invia la richiesta all'Ambito Territoriale Sociale Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve entro massimo cinque giorni dalla dimissione. A seguito del ricevimento della richiesta l'Ambito Territoriale convoca l'Équipe di Valutazione Multidimensionale per la discussione della situazione.

A seguito dell'EVM l'Assistente Sociale Comunale redige il progetto individualizzato che deve essere firmato anche dal beneficiario/famigliare/Rappresentante Legale e lo trasmette all'Ambito.

L'Ambito Territoriale approva il progetto e trasmette autorizzazione all'Assistente Sociale e all'Ente Accreditato scelto.

Considerato il carattere di urgenza delle situazioni per le quali si ritiene opportuna l'attivazione del presente servizio, il soggetto accreditato si impegna ad attivare l'intervento entro 48 ore lavorative dall'autorizzazione dell'Ambito Territoriale Sociale Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve.

- **Servizio di Assistenza domiciliare socio-educativa (ADE):** successivamente alla valutazione del bisogno e condivisione delle finalità, l'Assistente Sociale comunale invia la richiesta di attivazione all'Ambito Territoriale Sociale Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve.

A seguito del ricevimento della richiesta l'Ambito Territoriale convoca l'Équipe di Valutazione Multidimensionale per la valutazione dell'istanza e l'elaborazione del progetto individualizzato.

A seguito della valutazione multidimensionale e dell'autorizzazione all'attivazione del servizio, l'Assistente Sociale comunale redige il voucher contenente: obiettivi progettuali, tempistiche, ente accreditato scelto.

Il soggetto accreditato è tenuto a contattare l'Assistente Sociale comunale per definire i



**CITTÀ DI CLUSONE**  
*Provincia di Bergamo*

**AMBITO TERRITORIALE SOCIALE VALLE SERIANA  
SUPERIORE E VALLE DI SCALVE**



contenuti progettuali e l'avvio dell'intervento.

Si specifica che, nel caso di beneficiari in carico oltre che al Servizio Sociale comunale anche ai Servizi Specialistici, per l'attivazione di servizi, la valutazione ed il progetto devono essere condivisi e definiti in sede di Équipe di Valutazione Multidimensionale, convocata dall'Ambito Territoriale.

#### **Art. 7. Modalità di attivazione**

La richiesta di accesso al Servizio viene presentata al Comune di residenza e può provenire dal beneficiario e/o dai suoi familiari, o dal rappresentante legale.

L'Assistente Sociale del Comune accoglie la domanda, fornisce informazioni e orienta sulla rete dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari, sui criteri economici di compartecipazione alla spesa assistenziale e sull'elenco dei soggetti accreditati all'erogazione dei servizi a supporto della domiciliarità. Compete all'Assistente Sociale del Comune, attraverso gli strumenti propri della professione (colloquio, visita domiciliare), la valutazione del bisogno del cittadino prendendo in considerazione la situazione da vari punti di vista (familiare, sociale, ambientale e sanitario), al fine di definire con il cittadino una presa in carico e la stesura di un progetto di intervento individualizzato.

L'Assistente Sociale del Comune di residenza evidenzia i bisogni e il monte ore complessivo necessario all'intervento, informa il beneficiario e la famiglia rispetto ai soggetti accreditati all'erogazione del servizio presenti sul territorio, monitora i progetti attivati attraverso colloqui e/o visite domiciliari periodiche. La valutazione del fabbisogno assistenziale viene definito mediante il confronto con il richiedente e i suoi familiari.

Al fine di una maggiore uniformità nella gestione del Servizio, viene predisposto apposita modulistica per la richiesta formale di accesso ai servizi a supporto della domiciliarità.

Il referente del Comune che richiede l'attivazione dei servizi a supporto della domiciliarità, dopo aver verificato la copertura economica presso il proprio ente di appartenenza, invia il progetto individualizzato al Coordinatore di servizio dell'ente accreditato scelto dal beneficiario e/o dai suoi familiari, o dal rappresentante legale contenente:

- dati anagrafici del beneficiario;
- rete di riferimento;
- Comune di residenza e Assistente Sociale di riferimento;
- indicazione del monte orario e della tipologia delle prestazioni, nonché la data presunta di avvio e la durata dell'intervento;
- analisi dei bisogni e definizione degli obiettivi;
- eventuali richieste per la realizzazione del progetto di assistenza.

Il Servizio Sociale comunale è responsabile dell'attivazione, del monitoraggio e della verifica del progetto di intervento nel quale devono essere individuati:

- bisogni;
- risorse;
- obiettivi;
- modalità e tempi di risposta;
- durata;
- verifiche;
- costo.

Il beneficiario del Servizio provvede a comunicare al coordinatore del servizio e all'Assistente Sociale del Comune di residenza le chiusure anticipate e le sospensioni del servizio. Per le chiusure anticipate è necessaria la sottoscrizione di apposito modulo.

Laddove necessario, l'Assistente Sociale titolare del progetto concorda con il personale individuato per l'intervento un primo incontro di conoscenza della situazione, anche mediante una visita domiciliare di



**CITTÀ DI CLUSONE**  
Provincia di Bergamo

**AMBITO TERRITORIALE SOCIALE VALLE SERIANA  
SUPERIORE E VALLE DI SCALVE**



presentazione presso l'abitazione della persona. In generale, è il coordinatore del servizio che concorda con la famiglia/beneficiario la conoscenza dell'operatore.

In riferimento al Servizio “**Voucher Dimissioni Protette**”, per cui è richiesta la valutazione preliminare in sede di Équipe di Valutazione Multidimensionale, viene redatto dall'Assistente Sociale referente della situazione il progetto individualizzato e firmato congiuntamente dalla stessa e dal cittadino. Successivamente verrà trasmessa all'ente accreditato ed all'Assistente Sociale autorizzazione formale da parte dell'Ambito Territoriale.

#### **Art. 8. Profili professionali**

Per le prestazioni socio-assistenziali, può essere impiegato il personale con la seguente qualifica:

- **A.S.A. (Ausiliario Socio Assistenziale) e OSS (Operatore socio sanitario):** si tratta di operatori dell'area sociale e/o sociosanitaria che, in possesso del relativo titolo di studio, svolgono attività indirizzata a:
  - soddisfare i bisogni primari della persona, nell'ambito delle proprie aree di competenza, in un contesto sia sociale che sanitario;
  - favorire il benessere e l'autonomia del beneficiario.

Le attività dell'operatore socio-assistenziale e/o socio-sanitario sono rivolte alla persona e al suo ambiente di vita e si esplicano in particolare in:

- assistenza diretta ed aiuto domestico;
- intervento igienico-sanitario e di carattere sociale;
- supporto gestionale, organizzativo e formativo.

Per le prestazioni socio-educative, può essere impiegato il personale con la seguente formazione:

- percorso universitario di Laurea in Scienze dell'Educazione e della Formazione (*classe L 19*);
- Laurea in Professioni Sanitarie della Riabilitazione conseguita presso la Facoltà di Medicina e Chirurgia,
- Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche (Classe L-24);
- Laurea in Psicologia Clinica (Classe LM-51);
- in possesso del Diploma Universitario o analogo titolo abilitante, in ambito umanistico, conseguito ai sensi dell'articolo 6, comma 3, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, e successive modificazioni ed integrazioni;

oppure, in assenza di personale con i suddetti requisiti:

- Diploma di Maturità in ambito umanistico con comprovata esperienza in ambito educativo di almeno 3 anni.

Per le prestazioni sperimentali di **Assistenza Familiare Domiciliare (SAFD)** possono essere impiegati:

- assistenti famigliari qualificati ai sensi della L.R. Lombardia 19/2007;
- collaboratori famigliari con esperienza documentata di almeno 24 mesi in attività di assistenza domiciliare iscritti al registro degli “Assistenti Famigliari”;
- operatori OSS/ASA in formazione che abbiano completato almeno il primo modulo teorico-pratico e il primo tirocinio curriculare, sotto il coordinamento dell'ente accreditato.

#### **Art. 9. Valori economici delle prestazioni**

Le prestazioni vengono svolte di norma su base oraria e vengono riconosciuti i seguenti corrispettivi:

SERVIZI A SUPPORTO DELLA DOMICILIARITÀ			
TIPOLOGIA INTERVENTO	DURATA PRESTAZIONE	VALORE ORARIO VOUCHER	
		<u>FERIALE</u>	<u>FESTIVO</u>



**CITTÀ DI CLUSONE**  
Provincia di Bergamo

**AMBITO TERRITORIALE SOCIALE VALLE SERIANA  
SUPERIORE E VALLE DI SCALVE**



Servizio di Assistenza Domiciliare socio-assistenziale (SAD)	60 minuti (tempo effettivo al domicilio: 55 minuti)	24,15 €/h omnicomprensivi	27,00 €/h omnicomprensivi
Servizio Assistenza Familiare Domiciliare (SAFD)		23,00 €/h omnicomprensivi	-
Voucher "Dimissioni protette"		24,15 €/h omnicomprensivi	27,00 €/h omnicomprensivi
Servizio di Assistenza domiciliare socio-educativa (ADE)		25,50 €/h omnicomprensivi	-

**Nel valore del voucher è compreso il tempo di spostamento degli operatori, calcolato in massimo 5 minuti per intervento.**

Per frazioni di ore o multipli, il valore orario del voucher viene frazionato o moltiplicato.

Il valore del voucher è costruito sulla base delle prestazioni previste settimanalmente ed in base al numero di accessi.

Eventuali prestazioni previste dal voucher e non erogate non possono essere recuperate.

L'indicazione del prezzo nel contratto con il cittadino s'intende comprensivo di tutta la struttura dei costi quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'incidenza dei rimborsi chilometrici legati ai trasporti, delle distanze tra il domicilio del beneficiario e la sede operativa, compresi i relativi trasferimenti dell'operatore e la struttura organizzativa del gestore.

Il soggetto accreditato si impegna a riscuotere le quote di compartecipazione ai costi delle famiglie, definite nei rispettivi voucher, secondo le soglie approvate annualmente dall'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito Territoriale Sociale Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve. Il resto del costo dovrà essere fatturato al Comune/funzione associata/Ambito che ha autorizzato l'erogazione del voucher.

L'Ambito/singoli Comuni/funzioni associate non risponderanno in alcun modo delle eventuali inadempienze o morosità relative al pagamento della quota a carico dei beneficiari, fatto salvo valutazioni specifiche legate ad ogni singolo caso e concordate di volta in volta, e sono da considerarsi sollevati da ogni responsabilità ed obblighi al riguardo.

È facoltà del soggetto accreditato, a fronte di morosità persistenti e dopo aver sollecitato per almeno 2 volte i pagamenti, dimettere dal servizio il cittadino dandone adeguato preavviso ai Servizi Sociali comunali ed all'Ambito.

I prezzi si intendono altresì comprensivi di tutti gli obblighi ed oneri posti in carico al soggetto accreditato ai sensi del presente documento, compresa l'IVA.

#### **Art. 10. Revisione dei corrispettivi**

L'importo dei corrispettivi è fisso e imm modificabile per tutta la durata del contratto, fatte salve le deroghe a detta statuizione previste dal presente documento.

Il corrispettivo contrattuale potrà essere soggetto a revisione, decorsi i primi 18 mesi dall'avvio del Servizio, se si sono verificate variazioni, in aumento o in diminuzione, dell'indice ISTAT generale dei prezzi al consumo per famiglie di operai ed impiegati in Italia, al netto dei tabacchi (indice F.O.I.) superiori al 1,5% (uno virgola cinque per cento); nel qual caso i prezzi verranno aggiornati nella misura massima dell'80% della variazione annua, sulla base di una istruttoria condotta dal Responsabile del Settore Servizi Sociali della S.A..

Successivamente, nel corso dell'esecuzione del contratto, la S.A. accerterà, con cadenza annuale, se si sono verificate dette variazioni.

#### **Art. 11. Modalità di pagamento**

I soggetti accreditati presentano mensilmente a ciascun Comune/funzione associata, unitamente alla fattura, apposito estratto conto contenente i dati personali dei rispettivi beneficiari e le prestazioni



effettivamente rese sulla base del PAI-PE.

I Comuni/ funzioni associate, titolari dei servizi a supporto della domiciliarità, entro 30 giorni, pagano ai soggetti accreditati le prestazioni erogate, esclusa la quota di compartecipazione a carico della persona; Il beneficiario provvederà a versare la quota di compartecipazione a suo carico direttamente al soggetto accreditato erogatore in base alle tariffe indicate in ciascun voucher.

### **Art. 12. Requisiti di accreditamento**

I soggetti richiedenti l'accreditamento per i servizi a supporto della domiciliarità devono possedere, a pena di esclusione, i requisiti minimi di accesso previsto nel “Bando per l'istituzione dell'albo dei soggetti accreditati all'erogazione di voucher sociali per servizi a supporto della domiciliarità nel territorio dell'Ambito Territoriale Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve” all'art. 10.

Sono previsti inoltre i seguenti requisiti specifici, sempre a pena di esclusione:

REQUISITI SPECIFICI SERVIZI A SUPPORTO DELLA DOMICILIARITÀ				
AREA: affidabilità e solidità aziendale dell'ente erogatore	CRITERI		DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE	INDICATORI
<b>a) Capacità economico-finanziaria</b>	<b>1a)</b>	Possedere un fatturato globale nel triennio precedente (2023-2025) non inferiore a € 700.000,00	Autocertificazione	Si/No
	<b>2a)</b>	Possedere un fatturato specifico nel triennio precedente (2023-2025) non inferiore a € 350.000,00 relativo alla gestione specifica di servizi a supporto della domiciliarità resi per conto di Enti pubblici e/o privati	Autocertificazione	Si/No
AREA: professionalità aziendale dell'ente erogatore	CRITERI		DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE	INDICATORI
<b>b) Esperienza</b>	<b>1 b)</b>	Avere gestito nel triennio precedente (2023-2025), con buon esito, almeno un servizio domiciliare avente le medesime caratteristiche del servizio di cui al presente bando (pubblico/privato) per un monte ore complessivo non inferiore a: - 500 ore medie mese; - per almeno sei mesi continuativi	Certificati di servizio o autocertificazione	Si/No
	<b>1 c)</b>	Aver dedicate ore all'aggiornamento professionale del personale impiegato nei servizi domiciliari nel triennio precedente (2023-2025)	Attestati o autocertificazione con indicata la quantificazione	Si/No
<b>st) Standard di qualità dei servizi a supporto della domiciliarità</b>	<b>1st)</b>	Impegno a prendere in carico tutti i beneficiari residenti nei Comuni accreditanti, in possesso di un piano assistenziale autorizzato dai Servizi Sociali comunali/Ambito	Dichiarazione	Si/No
	<b>2st)</b>	Presenza di un coordinatore in possesso del titolo di studio di Assistente Sociale o di altra Laurea in materie psico-sociali sanitarie o master in coordinamento ovvero, in alternativa, con almeno cinque anni di esperienza nei servizi di assistenza domiciliare socio-assistenziale: il Coordinatore sarà figura di riferimento per il servizio oggetto del bando, con funzioni di raccordo con il Comune/Ente accreditante, organizzazione complessiva del servizio e gestione del personale. Il Coordinatore dovrà inoltre essere disponibile ad incontri periodici con i referenti dell'Ambito e/o comunali al fine di condividere l'andamento dei progetti individuali e valutarne l'efficacia delle prestazioni erogate con cadenza almeno mensile. Qualora necessario, a tali incontri verranno invitati anche	Curriculum	Si/No



	gli operatori del servizio		
3st)	Garantire per l'espletamento del servizio oggetto del presente bando, l'impiego di operatori con qualifica ASA o OSS e Educatori/altri profili professionali idonei	Autocertificazione	Si/No
4st)	Impegno a garantire la continuità del rapporto operatore/beneficiario (max. 3 operatori per PAI, oltre al personale per le sostituzioni e max. 2 operatori per PE, salvo situazioni particolarmente gravose e con oneroso carico assistenziale)	Dichiarazione impegno	Si/No
5st)	Impegno a dedicare all'aggiornamento professionale attinente al profilo e/o alla supervisione del personale impiegato nei servizi almeno 16 ore annue, di cui almeno 8 di formazione esterna con rilascio di un attestato	Piano della formazione che si intende realizzare con impegno a garantire il monte ore richiesto e ad esibire certificazioni per ogni singolo lavoratore impiegato	Si/No
6st)	Impegno a dedicare, adottare e produrre un Protocollo delle modalità e procedure di presa in carico e intervento;	Relazione tecnica (da allegare alla domanda)	Si/No
7st)	Impegno a consegnare (e aggiornare periodicamente) entro e non oltre 30 giorni dall'avvenuta comunicazione di idoneità all'iscrizione all'albo dei soggetti accreditati, la Carta dei servizi che dovrà contenere, come caratteristiche minime, informazioni chiare e complete circa l'offerta dei servizi, compresi i miglioramenti e le prestazioni accessorie offerte, le indicazioni sull'accesso al servizio, gli standard di qualità e indicatori di qualità, le modalità di gestione dei reclami, gli impegni verso i cittadini e il codice etico	Dichiarazione impegno	Si/No
8st)	Adottare e produrre un sistema di raccolta dati e bisogni attraverso appositi strumenti in grado di produrre aggiornamenti periodici sulle attività svolte con le modalità e periodicità definite nel progetto	Scheda/modulistica	Si/No
9st)	Adottare e/o recepire dall'Ambito strumenti di monitoraggio e valutazione della soddisfazione del cliente e impegno a produrre report annuali al committente	Schede/modulistica e dichiarazione impegno	Si/No
10st)	Garantire procedure e strumenti per la gestione dei reclami e/o disservizi impegnandosi a riscontrare il reclamo entro 15 giorni e a comunicare immediatamente al Servizio Sociale competente e all'Ambito le segnalazioni pervenute	Customer Satisfaction	Si/No
11st)	Possesso del sistema di gestione per la qualità – Certificato UNI EN o ISO rilasciato da un competente ente di accreditamento sul singolo servizio o sull'attività generale dell'Ente. Detto requisito, in caso di raggruppamento, dovrà essere posseduto almeno dal Capogruppo	Certificazione di qualità	Si/No
12st)	Garanzia della sostituzione tempestiva (entro 24 h) del personale assente, con altro avente pari qualifica	Dichiarazione impegno	Si/No
13st)	Fornitura di adeguati strumenti ed ausili al personale impiegato per l'espletamento delle mansioni, nonché per la prevenzione degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali	Elenco quali-quantitativo strumenti/ausili che si intende fornire	Si/No
14st)	Prevedere le modalità con cui si intende garantire lo spostamento del personale sul territorio ed in caso di utilizzo di mezzi propri da parte degli operatori, garanzia di rimborso agli stessi del costo chilometrico	Relazione Tecnica (da allegare alla domanda)	Si/No



15st)	Disporre, entro 30 giorni dalla sottoscrizione del patto di accreditamento, di sede operativa e punto di accesso/contatto per l'utenza entro i confini del territorio dell'Ambito Territoriale Sociale Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve; possibilità di contatto da parte dell'utenza/operatori per almeno 8 ore al giorno dal lunedì al venerdì e servizio di segreteria telefonica negli altri giorni ed orari	Relazione tecnica	Si/No
16st)	Arco temporale di garanzia del servizio <b>SAD e voucher dimissioni protette:</b> 7 giorni su 7, con orario dalle 07.00 alle 21.00, festività comprese <b>SAFD e ADE:</b> dal lunedì al sabato, con orario dalle 07.00 alle 21.00, festività escluse	Dichiarazione impegno	Si/No
17st)	Capacità di attivazione del servizio al domicilio del beneficiario: entro 6 giorni lavorativi; entro 48 ore lavorative in casi di particolare urgenza segnalata dai Servizi. Per le tipologie specifiche di servizio si rimanda agli specifici paragrafi	Dichiarazione impegno	Si/No
18st)	Impegno ad effettuare qualsiasi trattamento di dati personali e sensibili a norma del Regolamento 679/2016/UE e del Codice della Privacy italiano, come da ultimo modificato dal D.Lgs. 101/2018	Dichiarazione impegno e comunicazione nominativo responsabile	Si/No
19st)	Impegno a stipulare, prima della sottoscrizione del patto di accreditamento, idonea polizza di assicurazione R.C.T. con massimale non inferiore a € 3.000.000,00 unico per sinistro e R.C.O. € 3.000.000,00 per sinistro con il limite di € 1.500.000,00 per ogni persona danneggiata, a garanzia di sinistri che possano derivare ad beneficiari o terzi durante l'espletamento del servizio. La polizza dovrà esonerare espressamente il Comune di Clusone e gli Enti che ad esso hanno delegato il servizio da qualsiasi responsabilità per danni o incidenti, anche in itinere, che dovessero verificarsi nell'espletamento delle attività previste nel Disciplinare di servizio	Dichiarazione impegno alla consegna entro 10 gg lavorativi dalla comunicazione dell'avvenuto accreditamento e prima della sottoscrizione del patto	Si/No
20st)	Fornitura al Servizio Sociale comunale, entro 30 gg dall'esito del processo di accreditamento, di adeguata quantità di materiale informativo da consegnare ai beneficiari e indicazione sul proprio sito web (se disponibile)	Presentazione di copia del materiale illustrativo	Si/No

### **Art. 13. Inadempimenti e penalità**

Qualora da parte del soggetto accreditato si verifichi un caso di inadempimento ovvero adempimento parziale delle prestazioni o degli impegni previsti dall'accREDITAMENTO, anche su segnalazione del beneficiario, sono applicate dalla S.A. le seguenti penali:

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

Le penali sono così determinate:

- mancato intervento non giustificato da impedimenti posti dall'utenza: penalità da € 100,00 a € 500,00 (ad insindacabile giudizio del Responsabile del Settore Servizi Sociali della S.A.) e segnalazione di inadempienza;
- mancata comunicazione dell'interruzione del servizio: segnalazione di inadempienza;
- mancata comunicazione delle modifiche del monte ore del PAI/PE non autorizzate: segnalazione di inadempienza e non riconoscimento economico per le ore aggiuntive;
- mancata comunicazione annuale dell'elenco del personale operante e delle variazioni



**CITTÀ DI CLUSONE**  
*Provincia di Bergamo*

**AMBITO TERRITORIALE SOCIALE VALLE SERIANA  
SUPERIORE E VALLE DI SCALVE**



- interventute: segnalazione di inadempienza;
- mancata comunicazione annuale, dei percorsi formativi attuati a favore del personale: segnalazione di inadempienza;
  - mancata osservanza della tempistica di presentazione di rendicontazioni o documentazione richiesta: segnalazione di inadempienza.

L'applicazione delle penali deve essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, verso cui il soggetto accreditato avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 8 giorni dal ricevimento della contestazione.

Nel caso di mancata presentazione o di controdeduzioni valutate non esaustive, la S.A. procederà all'applicazione delle sopra citate penali.

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

#### **Art. 14. Prestazioni migliorative**

Il soggetto che intende accreditarsi potrà presentare, al momento della sua candidatura, un elenco di prestazioni migliorative di qualità aggiuntive rispetto alle prestazioni obbligatorie e alle prestazioni accessorie di cui all'articolo successivo.

Tali prestazioni migliorative costituiscono un'offerta volontaria, da parte del soggetto accreditato, di ulteriori prestazioni rispetto a quelle obbligatorie che non modificano le condizioni economiche fissate nel Voucher sociale sottoscritto dalle parti.

Il soggetto accreditato dovrà indicare nella propria Carta dei Servizi l'erogazione delle prestazioni migliorative senza oneri aggiuntivi a carico del PAI/PE e/o del cittadino.

#### **Art. 15. Prestazioni accessorie**

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

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

Le prestazioni accessorie e/o complementari sono effettuate su richiesta della persona o del familiare di riferimento con attribuzione diretta dell'intero costo al beneficiario del servizio.

Il soggetto accreditato potrà integrare l'elenco delle prestazioni accessorie, anche durante il periodo di vigenza dell'accREDITAMENTO, previa comunicazione e validazione alla Stazione Appaltante.