

Servizi di sostegno a progetti di contrasto
alla povertà ed esclusione sociale

ALL. A - Linee guida per l'accreditamento

Distretto di Crema

PREMESSA

Il presente documento nasce dalla volontà di istituire un albo degli enti accreditati per l'attuazione di servizi a supporto delle progettualità definite nell'ambito della presa in carico sociale a favore delle famiglie beneficiari delle misure di contrasto alla povertà.

I RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Legge 328/2000 " Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- D.P.C.M. 30 marzo 2001 Atto d'indirizzo e coordinamento sui sistemi di affidamento dei servizi alla persona ai sensi dell'art. 5 della L. 8 novembre 2000, n. 328;
- Il Piano Socio – Sanitario della Regione Lombardia;
- Legge Regionale n.3 del 12/3/2008 "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona";
- Il Piano per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà 2018-20 approvato con D.M. del 18/05/2018, e successivo riparto per gli Ambiti della Regione Lombardia approvato con DD 503 del 24/10/2018, che ha attribuito agli Ambiti Distrettuali fondi triennali per la lotta alla povertà e all'esclusione sociale (Quota Servizi Fondo Povertà);
- Il Reddito di Cittadinanza, istituito ai sensi del Decreto Legge 28 Gennaio 2019 n. 4 convertito con modificazioni dalla Legge 28 marzo 2019, n.26;
- Il Piano di Zona del Distretto Cremasco.

IL CONTESTO CREMASCO

A partire dall'anno 2010 prende avvio nel territorio cremasco un sistema omogeneo e linee comuni di accreditamento, come previsto dal documento unitario sull'Accreditamento, approvato dall'Assemblea dei Sindaci del distretto di Crema del 21.01.2010, e del documento "Integrazione alle Linee Guida", approvato dall'Assemblea dei Sindaci del Distretto Cremasco in data 24 Settembre 2013.

■ IL SERVIZIO

Di seguito vengono evidenziati le tre tipologie di servizi oggetto del presente accreditamento:

■ **SOSTEGNO SOCIO-EDUCATIVO DOMICILIARE O TERRITORIALE**

Il sostegno socio-educativo domiciliare o territoriale consiste in un percorso educativo di accompagnamento temporaneo svolto da figure professionali qualificate.

E' un servizio rivolto sia a minori inseriti in nuclei familiari che versano in situazione di temporanea difficoltà e manifestano elementi di possibile rischio o pregiudizio, sia a soggetti adulti che necessitano di un intervento educativo attuato da un educatore professionale.

Il servizio prevede:

- Valutazione educativa e formulazione di un progetto educativo complessivo che tenga conto di tutto il sistema di relazioni;
- Intervento educativo personalizzato al soggetto nel contesto familiare e/o territoriale;
- Intervento educativo in piccoli gruppi all'interno del contesto territoriale;
- Interventi per promuovere le capacità genitoriali e l'assunzione delle responsabilità educative e di cura, salvaguardando o recuperando quanto più possibile la qualità del rapporto genitori-figli;
- Interventi educativi volti a supportare il nucleo nella gestione delle spese e del bilancio familiare;
- Interventi di supporto che favoriscano la progressiva autonomia del nucleo familiare;
- Raccordo con i referenti della presa in carico dei minori e degli adulti per la condivisione e la verifica del progetto.

Particolare attenzione viene riservata ad azioni di "risocializzazione", volte ad accompagnare i beneficiari alla conoscenza ed all'accesso alle risorse del territorio, per scongiurare fenomeni di isolamento personale.

E' possibile attivare tre profili di intervento:

1. Bassa complessità: prevede n. 10 ore di prestazioni dirette a favore dei nuclei beneficiari;
2. Media complessità: prevede n. 20 ore di prestazioni dirette a favore dei nuclei beneficiari;
3. Alta complessità: prevede n. 40 ore di prestazioni dirette a favore dei nuclei beneficiari. Tale profilo è destinato unicamente a favore dei nuclei familiari con presenza di minori.

La definizione del profilo, e della relativa complessità, è lasciata alla valutazione del Case manager RDC patto per l'inclusione, di concerto con la rete dei servizi del territorio.

ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO-ASSISTENZIALE

Il servizio di assistenza domiciliare socio-assistenziale e servizi di prossimità è un servizio fornito da professionisti presso l'ambiente di vita del beneficiario a sostegno delle attività di base della vita quotidiana.

E' finalizzato a una valutazione volta al mantenimento della persona nel suo naturale e quotidiano ambiente di vita e di relazione, in condizioni di massima autonomia e benessere possibili, nel rispetto delle diversità e delle caratteristiche individuali e familiari.

Il servizio prevede:

- aiuto per la cura del benessere psicofisico della persona e del suo ambiente di vita (igiene, alimentazione, relazioni sociali, ecc.);
- sostegno della rete familiare dell'utente;
- attivazione delle risorse e dei servizi del territorio
- monitoraggio delle situazioni critiche a rischio di emarginazione sociale.

E' possibile attivare due profili di intervento:

1. Bassa complessità: prevede n. 10 ore di prestazioni dirette a favore dei nuclei beneficiari;
2. Alta complessità: prevede n. 20 ore di prestazioni dirette a favore dei nuclei beneficiari.

La definizione del profilo, e della relativa complessità, è lasciata alla valutazione del Case manager RDC patto per l'inclusione, di concerto con la rete dei servizi del territorio.

MEDIAZIONE CULTURALE

Il servizio di mediazione culturale è un servizio fornito da mediatori culturali esperte nelle lingue e culture straniere maggiormente diffuse nel territorio cremasco (arabo, indiano, rumeno, ecc.) per favorire l'accoglienza, l'orientamento e l'accompagnamento a favore dei cittadini stranieri immigrati e per agevolare l'accesso alla rete dei servizi sociali e socio-sanitari presenti sul territorio.

Il servizio di mediazione, oltre a facilitare la comunicazione tra cittadini immigrati e pubbliche amministrazioni, garantisce l'accesso ai servizi sociali e socio-sanitari presenti sul territorio e promuove percorsi di inclusione, al fine di sviluppare una solida cultura di cittadinanza responsabile in una prospettiva multiculturale.

La definizione dell'intervento, che sarà effettuato su base oraria, è lasciata alla valutazione del Case manager RDC patto per l'inclusione, di concerto con la rete dei servizi del territorio.

DESTINATARI

Sono destinatari dei servizi tutti i cittadini residenti nei comuni del distretto cremasco in condizioni di povertà.

■ IL PROCESSO DI ACCREDITAMENTO

Possono presentare domanda di accreditamento tutti i soggetti pubblici e privati, profit e no profit, che **aderiscono all'Accordo di Programma** per la realizzazione del Piano di Zona in vigore dell'Ambito Territoriale Cremasco e che siano in possesso dei seguenti **requisiti soggettivi** generali:

■ REQUISITI SOGGETTIVI

- a) Iscrizione alla Camera di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura, competente per territorio ed in caso di Cooperativa, regolare iscrizione al Registro provinciale delle Cooperative e, solo per le Cooperative sociali, anche regolare iscrizione al relativo Albo Regionale;
- b) Scopo sociale (mission aziendale) in linea con la specificità del settore per il quale è richiesto l'accREDITamento e gestione di servizi educativi e/o assistenziali **da almeno tre anni**, nel triennio precedente l'accREDITamento;
- c) Avere un fatturato, relativo a servizi di tipo educativo e/o assistenziale superiore a €. 50.000,00 per ciascuno esercizio finanziario del biennio precedente la domanda di accREDITamento;
- d) Sede del servizio nell'Ambito territoriale del Piano di Zona, nella Provincia di Cremona o in una delle Province limitrofe;
- e) Strutturazione di sistemi definiti di coordinamento attivo degli operatori impegnati nel servizio;
- f) Dotazione di personale con comprovata esperienza lavorativa nel settore ed idoneo titolo come richiesto dalla normativa lombarda.
- g) Applicazione nei confronti dei propri dipendenti addetti alle prestazioni oggetto di accREDITamento e, se cooperative, anche nei confronti dei soci lavoratori, dei CCNL di settore e degli accordi integrativi territoriali sottoscritti dalle Organizzazioni Sindacali maggiormente rappresentative sul territorio nazionale;
- h) Assenza, da parte del rappresentante legale dell'Organizzazione, di condanna definitiva per reati gravi in danno allo Stato o della comunità che incidono sulla moralità professionale;
- i) Assenza, da parte del rappresentante legale dell'Organizzazione, di condanne penali per fatti imputabili all'esercizio di unità d'offerta del sistema sanitario, sociosanitario e sociale;
- j) Assenza, da parte del legale rappresentante dell'Organizzazione, della applicazione della pena accessoria della interdizione da una professione o da un'arte e interdizione dagli uffici direttivi delle persone giuridiche e delle imprese;
- k) Assenza, da parte del legale rappresentante dell'Organizzazione, di procedimenti per l'applicazione di una misura di prevenzione;
- l) Assenza di risoluzione di contratti di accREDITamento, stipulati negli ultimi dieci anni, per la gestione della medesima unità d'offerta per fatti imputabili a colpa del soggetto gestore, accertata giudizialmente;
- m) Assenza, da parte del legale rappresentante dell'Organizzazione, di altre fattispecie previste dall'art.38 del decreto legislativo n.163/2006;
- n) Possesso dei requisiti per l'esercizio dell'attività di impresa, ove previsto dalla legge;

- o) Essere in regola con gli obblighi concernenti le dichiarazioni e il pagamento dei contributi previdenziali e assistenziali a favore dei lavoratori secondo la legislazione italiana;
- p) Essere in regola con gli obblighi concernenti le dichiarazioni e i pagamenti in materia di imposte e tasse secondo la legislazione italiana;
- q) Disporre dell'idoneità giuridica, economica, finanziaria, tecnica e morale per assolvere agli obblighi e agli impegni previsti dalla procedura di accreditamento;
- r) Essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili ex Legge 68/99;
- s) Rispetto di tutte le disposizioni attinenti la prevenzione degli infortuni e le assicurazioni relative a favore di chiunque, a qualunque titolo, lavori nel servizio;
- t) Rispetto degli obblighi di cui al D.Lgs 81/2008 in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro;
- u) Rispetto della normativa sulla privacy come previsto dal Regolamento UE 679/16;
- v) Rispetto della normativa sulla responsabilità degli enti per illeciti amministrativi dipendenti da reati come previsto dal D.Lgs. 231/2001;
- w) Assunzione di ogni responsabilità civile e penale inerente la gestione ed organizzazione delle prestazioni oggetto del presente accreditamento;
- x) Situazione di equilibrio economico finanziario, annuale, pluriennale e di investimento;
- y) Essere in grado di documentare in ogni momento tutte le dichiarazioni che verranno rese.

ASSOCIAZIONI O RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI DI IMPRESA

E' possibile altresì, la partecipazione di associazioni o raggruppamenti temporanei di imprese costituiti ai sensi dell'art. 11 del D. Lgs. 157/1995 e s.m.i., che abbiano fra loro regolato la collaborazione specifica con l'indicazione dell'organizzazione Capogruppo.

Ogni organizzazione del raggruppamento è chiamata ad aderire all'Accordo di Programma del Piano di Zona del Distretto Cremasco. Inoltre i requisiti di cui al punto b) c) e d) dovranno essere posseduti per almeno il 50% dalla Capogruppo e in ogni caso i requisiti sommati posseduti dagli enti riuniti dovranno essere pari o superiori a quelli globalmente richiesti.

I requisiti di cui ai punti e) , f) potranno essere posseduti indifferentemente da uno degli enti partecipanti al raggruppamento o all'associazione. I requisiti di cui ai punti a) g) h) i) j) k) l) m) n) o) p) q) r) s) t) u) v) w) x) y) z) aa) dovranno essere posseduti da tutti gli enti partecipanti al raggruppamento o associazione.

REQUISITI OGGETTIVI

Dovranno essere inoltre garantiti i requisiti di seguito specificati:

SOSTEGNO SOCIO-EDUCATIVO DOMICILIARE O TERRITORIALE:

- a) Il servizio dovrà essere effettuato da educatori professionali con idoneo titolo e con comprovata esperienza lavorativa nel settore da almeno 2 anni (Laureato in scienze dell'educazione, psicologiche, sociologiche e di servizio sociale);
- b) Il coordinatore del servizio deve essere in possesso di esperienza in coordinamento di servizi educativi di almeno 2 anni;
- c) Il personale deve frequentare corsi di formazione specifici sull'intervento socio educativo per almeno 10 ore l'anno.
- d) L'ente deve attivare il servizio entro 7 giorni lavorativi dalla formale richiesta.
- e) L'ente dovrà assicurare una continuità nel rapporto Educatore/Soggetto preso in carico limitando il turn over del personale e attuando idonee procedure di sostituzione del personale.
- f) L'ente dovrà garantire la collaborazione fra il proprio personale e il servizio sociale comunale/distrettuale e gli altri servizi che hanno in carico l'utente.
- g) L'ente dovrà garantire la stesura ed aggiornamento periodico del progetto educativo individualizzato e la disponibilità a condividerlo con l'assistente sociale comunale/distrettuale, anche all'interno della Piattaforma Socio-Sanitaria Gecas. Il progetto dovrà dettagliare gli obiettivi individuali specifici, i suoi tempi di realizzazione, le attività previste e gli strumenti adottati, la tempistica delle verifiche periodiche e loro esito, la valutazione finale che attesti gli obiettivi raggiunti.
- h) L'ente dovrà assicurare una sede operativa sul territorio dell'ambito territoriale dove viene erogata la prestazione.

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO-ASSISTENZIALE:

- a) Il servizio dovrà essere effettuato da ASA/OSS/Terapista occupazionale in possesso di titoli di studio prescritti dalla Regione Lombardia;
- b) Il coordinatore del servizio deve essere in possesso di esperienza in coordinamento di servizi assistenziali di almeno 2 anni;
- c) Il personale deve frequentare corsi di formazione specifici sull'intervento assistenziale per almeno 10 ore l'anno;
- d) L'ente deve attivare il servizio entro 5 giorni dalla formale richiesta;
- e) L'ente dovrà assicurare una continuità nel rapporto Operatore/Soggetto preso in carico limitando il turn over del personale e attuando idonee procedure di sostituzione del personale.
- f) L'ente dovrà garantire la collaborazione fra il proprio personale e il servizio sociale comunale/distrettuale e gli altri servizi che hanno in carico l'utente;
- g) L'ente dovrà garantire la stesura ed aggiornamento periodico del progetto individualizzato e la disponibilità a condividerlo con l'assistente sociale comunale/distrettuale, anche all'interno della Piattaforma Socio-Sanitaria

Gecas. Il progetto dovrà dettagliare gli obiettivi individuali specifici, i suoi tempi di realizzazione, le attività previste e gli strumenti adottati, la tempistica delle verifiche periodiche e loro esito, la valutazione finale che attesti gli obiettivi raggiunti;

- h) L'ente dovrà assicurare una sede operativa sul territorio dell'ambito territoriale dove viene erogata la prestazione.

MEDIAZIONE CULTURALE:

- a) Il servizio dovrà essere effettuato da mediatori culturali formati alle seguenti culture: araba, rumena, indiana, russa, cinese, ecc;
- b) Il coordinatore del servizio deve essere in possesso di esperienza in mediazione di almeno 2 anni;
- c) L'ente deve attivare il servizio entro 5 giorni dalla formale richiesta;
- d) L'ente dovrà garantire la collaborazione fra il proprio personale e il servizio sociale comunale/distrettuale e gli altri servizi che hanno in carico l'utente.

Gli enti interessati ad accreditarsi dovranno inoltre essere in possesso della seguente documentazione:

➤ Carta dei Servizi specifica per il servizio oggetto di accreditamento con l'indicazione, preferibilmente, di:

- a) *mission* (ragion d'essere dell'organizzazione e i valori cui si ispira) attinente alla specifica tipologia di attività da accreditare;
- b) principi del servizio, diritti e doveri degli utenti;
- c) obiettivi e loro articolazione nel tempo;
- d) servizi offerti e tipologia prestazioni;
- e) modalità di erogazione dei servizi;
- f) modalità di accesso;
- g) modalità di collaborazione con la committenza per l'elaborazione e attivazione dei progetti e/o prestazioni;
- h) modalità di raccordo nella gestione dell'utenza, nel mantenimento di contatti costanti con la famiglia dell'utente, con i Servizi Sociali di riferimento, con la rete del territorio;
- i) modalità e tempi massimi di attivazione del servizio dalla richiesta;
- j) orari di apertura, riferimenti di sede e telefonici;
- k) costi del servizio per tipologia di prestazione;
- l) standard di qualità, dimensioni e indicatori;
- m) condizioni per facilitare la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti;
- n) sistema di valutazione adottato, del grado di soddisfazione dell'utenza e del personale in servizio, sistema di verifica e di controllo;
- o) sistema adottato per l'invio di segnalazioni e reclami.

- **Relazione delle attività, comprovante l'esperienza acquisita, inerente l'area di riferimento dei servizi da accreditare.**

PROCEDURA DI ACCREDITAMENTO

Per la modalità di accreditamento si rimanda all'allegato B "Disciplinare della procedura di accreditamento".

IMPEGNI DELL'ENTE ACCREDITATO

L'ente accreditato si impegna ad assolvere, entro 10 giorni dall'iscrizione nell'albo dei soggetti accreditati, ai seguenti adempimenti:

- gestire il servizio secondo le modalità espresse dalle presenti Linee Guida;
- non sub-appaltare le prestazioni oggetto di accreditamento;
- stipulare, prima della sottoscrizione del Patto di Accreditamento, idonea polizza di assicurazione R.C.T. non inferiore ad € 2'500'000,00 a garanzia di sinistri che possano derivare ad utenti o terzi durante l'espletamento del servizio;
- rispetto del debito informativo con la Regione, i Comuni, l'Ufficio di Piano ovvero l'Ente capofila per l'attuazione del Piano di Zona;
- utilizzo della piattaforma socio-sanitaria Gecas secondo le modalità previste dal Patto di accreditamento, per la presa in carico e la gestione dell'utenza;
- utilizzo dell'applicativo collegato alla piattaforma socio-sanitaria Gecas per la rilevazione delle prestazioni rese dagli operatori.