



(Allegato C)

**COMUNE DI PALERMO**  
**AREA DELLA CITTADINANZA SOCIALE**  
**SETTORE SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI**  
**SERVIZIO INTEGRAZIONE SOCIALE**  
**GESTIONE FONDI PIANO AZIONE E COESIONE (P.A.C.) - ANZIANI**

**DISTRETTO SOCIO SANITARIO 42**  
**PIANO AZIONE COESIONE – ANZIANI**  
**II RIPARTO**

**SCHEMA DI PATTO DI ACCREDITAMENTO PER L' EROGAZIONE DI PRESTAZIONI DI ASSISTENZA  
DOMICILIARE NON INTEGRATA (S.A.D./PAC) DEL DISTRETTO SOCIO SANITARIO 42**

L'anno \_\_\_\_\_ il giorno ..... del mese di ..... nei locali del Settore Servizi Socio-Assistenziali

TRA

L'Amministrazione Comunale di Palermo, d'ora in avanti designato con il termine ENTE, codice Fiscale n. 80016350821, rappresentata dal Dirigente del Servizio Integrazione Sociale Dott. Maurizio Pedicone, rappresentante del Comune capofila DSS 42, domiciliato per la carica presso Palazzo delle Aquile - Piazza Pretoria Palermo interviene al presente atto in nome, per conto e nell'interesse del Comune di Palermo

E

L'Ente .....d'ora in avanti designato con il termine ENTE ACCREDITATO, con sede legale/operativa nel Comune di .....  
In Via.....n.....  
partita IVA e C.F .....legalmente rappresentato da.....  
residente in.....è stata accreditato con determinazione N.....del.....per la realizzazione del servizio di assistenza domiciliare presso il Comune di ..... facente parte del Distretto Socio Sanitario 42.  
viene sottoscritto un patto di Accreditamento secondo il seguente disciplinare :

**OGGETTO DEL PATTO E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

**Il presente Patto, si intende valido per tutta la durata del II Riparto del Piano di azione e Coesione (P.A.C.) e sue eventuali estensioni.**

Il presente Patto, vista la programmazione PAC, ha per oggetto la gestione, da parte dell'Ente accreditato, del SAD nei Comuni di Palermo, Monreale, Villabate, Altofonte, Piana degli Albanesi, Santa Cristina Gela, Belmonte Mezzagno, Lampedusa e Linosa, Ustica facenti parte del D.S.S.42.

Il coordinamento è affidato al Dirigente del Servizio Integrazione Sociale del comune Capofila e che assicura continuità assistenziale ed appropriatezza tra servizi attivati e bisogni valutati, sviluppa azioni e percorsi mirati alla formazione permanente e all'aggiornamento degli

operatori, è garante della uniformità delle procedure di accesso al servizio e attiva interventi di monitoraggio e di valutazione complessiva del servizio.

Il SAD è un servizio i cui beneficiari non necessitano di prestazioni sanitarie domiciliari, ma che richiedono un supporto di natura squisitamente socio-assistenziale fornito dal comune tramite affidamento del servizio ad operatori del Terzo settore

### **BENEFICIARI**

Il servizio SAD è rivolto ad anziani ultra 65enni, parzialmente autosufficienti, o a rischio di perdita dell'autosufficienza, privi di adeguato supporto familiare

### **MODALITÀ DI ACCESSO**

Il cittadino che intende usufruire del Servizio, o un suo familiare presenta l'istanza presso la sede operativa circoscrizionale di appartenenza dove l'assistente sociale preposto effettua il colloquio e la valutazione per l'accesso al servizio;

- l'istanza, se la valutazione è positiva, viene trasmessa, unitamente alla proposta di intervento all'U.O. Gestione Fondi PAC

l'U.O. Gestione Fondi PAC provvede alla verifica anagrafica;

- L'U.O. Gestione Fondi PAC avuto riscontro positivo sulla verifica anagrafica, predispone l'elenco degli aventi diritto secondo l'ordine cronologico di ricezione delle istanze.

Gli assistenti sociali circoscrizionali saranno avvisati sull'esito degli inserimenti provvederanno a stilare il P.A.I. che sarà trasmesso all'U.O. Gestione Fondi PAC.

- L'U.O. Gestione Fondi PAC invierà specifica comunicazione all'utente, convocandolo presso Palazzo Natale, via Garibaldi 26 Palermo per la scelta della ditta, la consegna del buono servizio e del piano individuale; ;

- L'U.O. gestione Fondi PAC provvederà ad effettuare la relativa comunicazione all'ente prescelto ;

- L'Ente accreditato prescelto, entro tre giorni stipula un accordo scritto con l'interessato in base al Buono di Servizio e al PAI. Copia di tale accordo debitamente firmato dalle parti dovrà essere trasmessa all'U.O. gestione Fondi PAC entro e non oltre il giorno successivo alla data di sottoscrizione, comunicando inoltre la data di inizio dell'intervento, che deve avvenire entro i cinque giorni successivi.

In caso di inadempienza, al rispetto del termine prima indicato, l'accordo non sarà ritenuto valido. Nella fase di avvio del servizio il termine dei tre giorni è prorogato a 15 per consentire all'Ente di produrre la documentazione occorrente alla sottoscrizione del Patto di Accreditamento.

- i reclami e/o segnalazioni da parte degli utenti devono essere inoltrati al Dirigente del Servizio integrazione Sociale, al Coordinatore del Servizio Sociale e ai Servizi Sociali territoriali. Questi ultimi effettueranno il monitoraggio sui PAI e sulla qualità delle prestazioni assistenziali

I servizi sociali territoriali dovranno compilare mensilmente un report, da inviare al proprio ufficio di Coordinamento, per la comunicazione dei flussi dell'utenza.

### **SERVIZI AGGIUNTIVI EXTRA PAI**

Qualsiasi prestazione di servizio, non contemplata nel Piano di Assistenza personalizzato, non comporta alcun onere per il Comune.

## INADEMPIMENTI

Qualora l'utente rilevi degli scostamenti rispetto alla Carta dei servizi dell'Ente Accreditato prescelto e alle modalità di intervento assistenziale, può inoltrare segnalazione al Dirigente del Servizio Integrazione Sociale, che provvederà alle eventuali contestazioni. In caso di persistenti inadempienze si procederà alla risoluzione del rapporto, pertanto l'utente dopo averne ricevuto comunicazione effettuerà un'ulteriore libera scelta tra gli altri fornitori.

L'utente può decidere in caso di gravi e comprovate inadempienze non sanabili del soggetto accreditato, di cambiare fornitore con richiesta motivata da indirizzare al Dirigente del Servizio Integrazione Sociale, In questo caso l'utente potrà effettuare un'ulteriore scelta alla scelta di un altro Ente accreditato.

## PRESTAZIONI

Per la realizzazione del servizio l'Ente accreditato dovrà garantire le seguenti prestazioni: aiuto per l'igiene personale e periodicamente pulizia completa della persona - aiuto per il governo ed igiene dell'alloggio - disbrigo pratiche, commissioni ed accompagnamento con il mezzo di trasporto dell'Ente; - attività di stimolo al mantenimento delle capacità psico-fisiche, cognitive e relazionali

- ✓ attività di informazione e orientamento sulle risorse del territorio e aiuto per l'accesso ai servizi
- ✓ piccoli lavori di manutenzione dell'alloggio, per garantire la sicurezza dell'utente e migliorare la sua autonomia nell'ambiente di vita
- ✓ raccordo con il Servizio Sociale Territoriale del Comune.

Il servizio sarà effettuato nei giorni feriali e dovrà essere svolto nelle ore antimeridiane e/o pomeridiane, secondo quanto stabilito nel PAI (Piano Assistenziale Individuale) di ogni singolo utente.

## PERSONALE E MANSIONI

L'Ente accreditato fornisce per espletare il servizio SAD le seguenti figure professionali (così come programmato per il Secondo Riparto relativamente alla scheda 2 (Assistenza Domiciliare non Integrata)

### **Operatore Socio- Sanitario (11 ore settimanali)**

Svolge compiti di aiuto per l'igiene personale e per il governo dell'alloggio, attività di stimolo al mantenimento delle capacità psico-fisiche, cognitive e relazionali, accompagnando l'utente, se occorre, fuori dalla sua abitazione, attività di informazione e orientamento sulle risorse del territorio e aiuto per l'accesso ai servizi. Assolve alle proprie mansioni con flessibilità, avendo cura di personalizzare il suo intervento in base alle esigenze espresse dell'anziano e orientando il suo agire professionale al raggiungimento dell'obiettivo del Piano Assistenziale Individuale.

L'utilizzo di personale maschile e femminile dovrà tenere conto della tipologia degli assistiti e di particolari situazioni personali.

### **Ausiliario ( 5 ore settimanali)**

Svolge compiti di: pulizia dell'alloggio; disbrigo pratiche, commissioni ed accompagnamento, con il mezzo di trasporto dell'Ente; piccoli lavori di manutenzione dell'alloggio, per garantire la sicurezza dell'utente e migliorare la sua autonomia nell'ambiente di vita. E' tenuto a collaborare con l'Assistente Domiciliare che ha in carico l'utente nei compiti per i quali il Piano Assistenziale Individuale lo richieda espressamente.

Gli Ausiliari devono essere in possesso della patente di guida, in una percentuale sufficiente allo svolgimento dei compiti di accompagnamento.

Tutto il personale deve garantire il rispetto della dignità personale, riservatezza, libertà di scelta dell'utente, chiarezza delle informazioni, cura dei rapporti interpersonali.

Gli Assistenti Domiciliari e gli Ausiliari sono tenuti a compilare per ogni accesso una scheda, debitamente controfirmata dall'utente stesso, contenente: il proprio nominativo, la data e la durata dell'intervento, le prestazioni effettuate, comunicazioni, eventuali dati significativi relativi all'andamento del PAI. Le informazioni più salienti della scheda saranno trascritte nella cartella domiciliare dell'utente.

Ogni operatore deve svolgere il proprio ruolo. Le figure non possono essere utilizzate per svolgere un ruolo diverso da quello per il quale sono state autorizzate e gli orari di erogazioni del servizio devono intendersi al netto dei tempi di trasporto al / da il domicilio dell'utente. Se del suo progetto assistenziale, sempre in riferimento agli specifici interventi autorizzati, nella logica dello sviluppo della qualità cui il processo è orientato

### **OBBLIGHI DEI SOGGETTI ACCREDITATI**

L'ente accreditato, per mantenere la sua legittimazione, è tenuto ad erogare il servizio a tutti i richiedenti, compatibilmente con il numero degli operatori, nel pieno rispetto del PAI, delle procedure previste e di tutte le condizioni individuate nel presente Patto.

L'ente accreditato se le richieste dovessero risultare in eccesso rispetto al numero degli operatori, può potenziare l'organico nel rispetto dei requisiti richiesti nel presente Patto.

Il servizio sarà effettuato nei giorni feriali o festivi (se contemplato nel PAI) nelle ore antimeridiane e/o pomeridiane .

L'ente si impegna a:

- garantire assetto organizzativo proporzionato alle dimensioni dell'utenza ed in particolare: adeguate modalità di coordinamento, capacità economica tale da assicurare la continuità del servizio, i tempi di attivazione del servizio, le modalità di contenimento del turn over degli operatori, gli strumenti di monitoraggio e di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utente e della famiglia
- conservare e aggiornare, la cartella individuale contenente tutta la documentazione attinente all'intervento e il diario delle attività sul quale saranno riportati, a cura dei propri operatori, i fatti più significativi riguardanti i progetti realizzati o in corso di realizzazione .Il fornitore, in caso di decadenza del Patto, dovrà immediatamente consegnare tutta la documentazione connessa ai Piani Assistenziali Individuali, relativi ai cittadini autorizzati con i quali ha stipulato i prescritti contratti
- utilizzare, per l'erogazione del servizio, il personale dichiarato all'atto della sottoscrizione del Patto di Accredimento e sostituire tempestivamente gli operatori che per qualsiasi motivo risultassero assenti. L'ente si impegna inoltre a sostituire nel caso di comportamenti non professionali o non coerenti al Piano Assistenziale Individuale, accertati dai servizi competenti, il personale che dovesse rivelarsi inadeguato. Qualsiasi variazione di personale (sostituzione e/o potenziamento), dovrà essere preventivamente autorizzata dall'U.O. Gestione Fondi Pac, e gli operatori dovranno essere in possesso di titoli e curricula equivalenti.

Il personale addetto all'assistenza deve essere in possesso della patente di guida, in una percentuale sufficiente allo svolgimento del lavoro di supporto e di assistenza.

- garantire la coerenza delle prestazioni con gli obiettivi definiti nel Piano Assistenziale Individuale, la partecipazione agli assetti di coordinamento, formazione o supervisione proposti dai servizi che hanno in carico l'utente e il coinvolgimento della rete sociale di riferimento;
- garantire al proprio personale la frequenza a corsi di formazione e/o aggiornamento specifici della durata di almeno 20 ore l'anno
- dotare il personale di pass di riconoscimento contenente: nome, cognome, fotografia, Ente di appartenenza;
- rispettare per tutti i propri addetti gli standards di trattamento salariale e normativo previsto dai CC.NN.LL. di categoria, nonché i contratti atipici purchè stipulati secondo legge, e gli standards normativi, previdenziali ed assicurativi del settore;

- rispettare i dettami della legge 136/10, ( tracciabilità dei flussi finanziari, indicazione conto corrente dedicato ecc.)
- disporre all'atto della sottoscrizione del Patto di Accreditamento di una sede operativa sul territorio di competenza, con attivazione di una segreteria per i seguenti compiti:
  - informazione e comunicazione
  - stipula degli accordi di servizio tra cittadino-utente e fornitore
  - raccolta di suggerimenti, reclami, indicazioni, consigli, proposte dei cittadini-utenti e delle loro famiglie

La sede deve essere dotata di fax , di segreteria telefonica e collegamento di posta elettronica; deve essere facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici e rispettare un orario minimo di apertura giornaliera di 4 ore durante tutti i giorni feriali.

- dotarsi di automezzi, le cui caratteristiche devono essere conformi a quanto previsto dalle normative vigenti, per rispondere alle esigenze effettive del servizio, senza minimamente intaccarne l'efficacia e l'efficienza.
- osservare le norme in materia di prevenzione, protezione e sicurezza del lavoro contenute nel D. L.vo n. 626/94 e successive modificazioni
  - rispettare il segreto d'ufficio evitando di divulgare, in ambito esterno al servizio, notizie e fatti inerenti il proprio intervento e comunque rispettare gli obblighi di cui al T.U. 196/03 e provvedere alla nomina del responsabile del trattamento dei dati ai sensi della Legge sulla privacy.

## **RENDICONTAZIONE**

Il costo orario medio (11 ore di prestazioni di O.S.S./O 11 ore di prestazioni di O.S.S./O SA e 5 dell'Ausiliario + 4 % di costi di gestione) viene determinato per un importo pari a € 17.55.

L'eventuale I.V.A. se dovuta, sarà calcolata al 5 % e sarà aggiunta al costo complessivo mensile rendicontato .

La ditta, espletato il servizio, invia mensilmente la documentazione contabile (prospetto riepilogativo mensile dell'attività svolta e rilevazione delle presenze degli operatori, debitamente firmata dall'utente o dalla sua famiglia e la relativa fattura), contraddistinta da apposito codice, a seconda dei fondi sui quali grava la spesa, al Settore Servizi Socio Assistenziali, che provvederà ad espletare i controlli amministrativo/contabili (controllo nominativi anziani autorizzati, ore operatori, regolarità della fattura); la documentazione, debitamente verificata, sarà propedeutica alla predisposizione del provvedimento di liquidazione. Entro gg. 30 dalla presentazione della documentazione completa e fiscalmente in regola si procede alla liquidazione e al pagamento delle spettanze.

parte corrispondente alle prestazioni effettivamente rese.

L'Amministrazione Comunale ha la facoltà di espletare tutte le verifiche che ritiene necessarie ai fini della liquidazione, e potrà richiedere copia dei bonifici bancari a favore degli operatori.

L'ente erogatore del servizio dovrà inviare entro e non oltre sette giorni la rendicontazione relativa ai servizi prestati nel mese precedente.

Le rendicontazioni che dovessero pervenire oltre tale termine verranno istruite alla fine del bimestre successivo all'erogazione del servizio

## **RICOVERI OSPEDALIERI**

Nel caso in cui gli interventi non siano resi, a causa di ricovero ospedaliero dell'utente, debitamente documentato, l'Ente accreditato non percepirà alcun compenso.

Nel caso in cui le condizioni dell'utente ospedalizzato siano di assoluta necessità di assistenza poichè privo di supporto familiare, le prestazioni potranno essere erogate anche nella struttura ospedaliera e l'ente erogatore avrà diritto a percepire la quota parte corrispondente alle prestazioni rese e documentate

Nel caso di ricoveri di durata superiore ad un mese, lo stesso perde il diritto all'erogazione acquisita e si provvederà ad un nuovo inserimento dall'elenco dei richiedenti

A liquidare l'Ente accreditato provvederà direttamente l'U.O. Gestione Fondi PAC per le prestazioni erogate e dietro presentazione di apposita documentazione

Il Servizio Integrazione Sociale ha la facoltà di espletare tutte le verifiche che ritiene necessarie ai fini della liquidazione.

### **SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

In tutti gli altri casi di sospensione o interruzione del servizio il fornitore avrà diritto a percepire la quota parte corrispondente alle prestazioni effettivamente rese.

Nel caso di allontanamento dell'utente dal proprio domicilio, di durata superiore ad un mese, lo stesso perde il diritto all'erogazione acquisita e si provvederà ad un nuovo inserimento dall'elenco dei richiedenti

A liquidare l'Ente accreditato provvederà direttamente l'U.O. Gestione Fondi PAC per le prestazioni erogate e dietro presentazione di apposita documentazione

Il Servizio Integrazione Sociale ha la facoltà di espletare tutte le verifiche che ritiene necessarie ai fini della liquidazione.

### **VERIFICHE E CONTROLLI**

Ai sensi del DPR 445/2000 il Servizio integrazione Sociale potrà procedere:

- A verificare in qualsiasi momento quanto dichiarato dal legale rappresentante nell'istanza per l'accreditamento;
- a verifiche entro 45 giorni dall'avvio del servizio finalizzate al mantenimento dei requisiti previsti per l'accreditamento, anche a mezzo terzi, in particolare sugli impegni sottoscritti nel presente Patto, non documentabili a priori;
- a richiedere all'Ente accreditato la sostituzione del personale che dimostri inadeguatezza nell'adempimento delle mansioni affidate.

La decadenza dai requisiti o il mancato rispetto degli impegni comporterà la revoca del Patto per l'accreditamento.

La verifica relativa al raggiungimento degli obiettivi indicati nel Piano Assistenziale Individuale e il monitoraggio sulla qualità delle prestazioni assistenziali rimane a cura del Servizio Sociale del Comune titolare della presa in carico dell'utente.

### **CANCELLAZIONE DALL'ALBO E RISOLUZIONE DEL PATTO**

Comportano la risoluzione del rapporto e la cancellazione dall'Albo Comunale degli Enti erogatori di servizi domiciliari per anziani non autosufficienti, e la conseguente decadenza dell'accreditamento le seguenti circostanze, che dovessero eventualmente insorgere:

Il provvedimento di accreditamento decade per i seguenti motivi:

- la perdita di almeno uno dei requisiti generali di cui all'art. 38 del D.Lgs. n.163/06 e ss.mm.ii.,
- perdita dei requisiti indispensabili necessari all'accreditamento;
- gravi violazioni degli "adempimenti" previsti nel presente disciplinare, nel patto, alle disposizioni di
- legge e per tutte le cause di cui all'art 1453 C.C.;
- interruzione dell'attività superiore a giorni 15 senza giustificato motivo e senza attivazione di
- misure atte a evitare la sospensione stessa;
- esiti negativi delle verifiche periodiche in attuazione delle funzioni di vigilanza e controllo attuate dai
- funzionari tecnici e amministrativi del Comune di Palermo;
- inosservanza delle norme di legge e deontologiche attinenti al servizio;
- sub appalto;
- impiego di personale non adeguato;

Altresì, il soggetto accreditato può essere cancellato dall'Albo Comunale per i seguenti motivi:

- su richiesta del legale rappresentante dell'Ente accreditato con preavviso di almeno 30 giorni, sulla data di validità della rinuncia;
- per mancata presentazione, previa diffida, della documentazione richiesta e dovuta a seguito della stipula del Patto, nonché durante la revisione sui requisiti.

Il Comune, accertata l'inadempienza ad uno degli obblighi previsti dal presente Patto, diffida l'Ente accreditato ad adempiere ed a far pervenire le proprie contro deduzioni entro un termine definito, comunque non inferiore a 15 giorni, l'inadempimento e/o la mancata contro deduzione nel termine stabilito, comporta la risoluzione del presente Patto.

Ente cancellato dall'elenco dei soggetti accreditati ai sensi del presente Patto dovrà immediatamente consegnare all'ufficio tutta la documentazione connessa al servizio espletato

### **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

L'ente è individuato quale "responsabile" del trattamento dei dati personali e/o sensibili inerenti gli utenti di cui verrà in possesso nell'esecuzione del servizio, secondo quanto stabilito dal D.Lgs n° 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni e si impegna a comunicare per iscritto il nominativo del soggetto incaricato di tutti gli adempimenti previsti dalle normative vigenti in materia.

Ai fini degli adempimenti previsti dal suddetto decreto legislativo si precisa che l'affidatario tratterà i dati personali e sensibili dell'utenza sia per relazione diretta con l'utenza stessa che nel rapporto con gli uffici comunali preposti.

### **FORO COMPETENTE**

Foro competente per qualsiasi controversia che dovesse insorgere è quello di Palermo. Per quanto non previsto espressamente nel presente Atto d'obbligo si rinvia alle norme di legge in materia. La sottoscrizione del presente patto comporta la piena ed incondizionata accettazione di quanto in esso contenuto.

Letto, approvato e sottoscritto.

Il legale rappresentante  
(firma leggibile)

il Dirigente  
(Dott. Maurizio Pedicone )